

La carta dei servizi e della cittadinanza sociale

La carta dei servizi e della cittadinanza sociale

Premessa

La Carta dei Servizi è stata introdotta come strumento di tutela dei cittadini dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. La carta dei Servizi e della cittadinanza è un documento/strumento rivolto alla società civile per informare sull'offerta dei servizi sociali, assumere impegni migliorativi, promuovere la partecipazione e favorire la tutela dei diritti.

La Carta è il documento nel quale l'Ente esplicita un "Patto" con i cittadini riguardo agli impegni e alle responsabilità per una costruzione partecipata dei servizi sociali. In esso vengono definiti i valori e i principi condivisi con i cittadini. La nostra Carta dei Servizi, inoltre, si adegua alle indicazioni delineate nella "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" n. 328 del 2000, nella Legge Regionale n. 11 del 2007 "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale - attuazione della Legge 8 Novembre 2000, n. 328" e nello "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania ex art. 26, "Legge regionale n. 11/07" approvato dalla giunta della Regione Campania con Deliberazione n. 1835 del 20 Novembre 2008.

Presentazione della Carta

La Carta dei servizi e della cittadinanza sociale è uno strumento che stimola l'identità e l'appartenenza alla comunità. La Carta serve alle Istituzioni, per indirizzare i servizi alle esigenze e ai bisogni dei cittadini con la possibilità di una verifica continua. La Carta serve ai cittadini per avere una conoscenza chiara di quali sono i propri diritti e doveri, di ciò che può essere richiesto alle istituzioni e di quali sono le modalità della partecipazione attiva. La Carta definisce, documenta e regola i diritti e i doveri dei cittadini, delle amministrazioni e di Prisma e, in modo chiaro e di facile approccio, descrive l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi alla persona in maniera dettagliata ed esaustiva, le procedure di accesso ai servizi e le relative modalità di erogazione e definisce gli standard di qualità dei servizi stessi e contemporaneamente offre alle pubbliche amministrazioni uno strumento di lettura critica dei bisogni emergenti. La Carta coinvolge tutta la società civile ed in particolare tutti gli attori del sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali: politici, apparato gestionale, operatori dei servizi, cittadini/utenti, organizzazioni rappresentative, associazionismo, parti sociali, imprese sociali, volontariato, parrocchie e media.

I principi

- **EGUAGLIANZA:** non effettuare alcun tipo di discriminazione nell'accesso ai servizi nel pieno rispetto delle esigenze personali di ciascun cittadino-utente;
- **IMPARZIALITÀ:** garantire norme e modalità di funzionamento improntate su criteri chiari ed obiettivi;
- **CONTINUITÀ:** presa in carico complessiva dei bisogni sociali del cittadino-utente, garantendo continuità sia nell'erogazione, sia nell'integrazione tra i vari servizi attivi;
- **DIRITTO DI SCELTA:** garantire la possibilità di rivolgersi a diversi erogatori di servizi che presentano criteri di qualità accertati;
- **PARTECIPAZIONE:** garantire la partecipazione attiva della cittadinanza e del Terzo Settore nelle fasi di programmazione e valutazione dei servizi;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** raggiungere gli obiettivi prefissati ottimizzando le risorse disponibili.
- **EQUITÀ:** nel rispetto di quanto previsto dalla "Legge 328/2000", verrà data priorità, per l'accesso ai servizi ai soggetti in condizioni di povertà o con limitato reddito o incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze.
- **SERVIZI:** gli utenti sono tenuti a compartecipare al costo dei servizi con contribuzioni proporzionali alla situazione reddituale dei medesimi.
- **PARTECIPAZIONE E CITTADINANZA SOCIALE:** la partecipazione si concretizza nell'impegno a coinvolgere i soggetti presenti all'interno del territorio comunitario (associazioni, mondo del volontariato, soggetti noprofit, cittadini) nelle diverse fasi progettuali e realizzative dei servizi in un'ottica di trasparenza e partecipazione sociale. Nei rapporti tra amministrazione e cittadini sono garantiti il diritto di accesso alle informazioni e la attivazione di meccanismi di valutazione della qualità dei servizi e di tutela degli utenti.

La Carta è:

1. **Strumento di partecipazione**, perché costruita attraverso un procedimento di coinvolgimento di tutti i soggetti interessati all'erogazione e fruizione dei servizi;
2. **Strumento per la promozione dei diritti**, poiché intende promuovere un riconoscimento diffuso dei diritti di cittadinanza sociale e l'esigibilità degli stessi;
3. **Strumento di tutela del cittadino**, poiché contiene indicazioni utili rivolte alla

La carta dei servizi

cittadinanza circa i meccanismi che possono essere attivati qualora non sia riconosciuto un diritto o non sia rispettato uno standard, un impegno o un programma.

4. **Strumento di garanzia e qualità**, in quanto fissa ed esplicita i requisiti essenziali di qualità (standard, impegni e programmi) che i servizi e gli interventi che concorrono al sistema locale di offerta devono possedere e fornisce all'Ambito Territoriale strumenti per tenerli sotto controllo e intraprendere la strada del miglioramento continuo.
5. **Strumento di comunicazione**, poiché comunica la mappa dell'offerta dei servizi sociali dell'Ambito Na 33 ed è predisposta all'accoglimento di risposte e indicazioni da parte della cittadinanza attraverso la scheda per le segnalazioni e il questionario sulla soddisfazione del cittadino-utente.
6. **Strumento vivo e dinamico**, poiché è capace di adeguarsi con tempestività all'evoluzione dello scenario dei servizi sociali.

Uno sguardo al territorio

La Penisola Sorrentina è una delle zone a più alto valore naturalistico della provincia di Napoli, con una popolazione residente di circa 90.000 unità. Nei territori indicati si registra un aumento dell'indice di vecchiaia (92,63 punti percentuali del 2001 a 112,10 del 2008) e un lieve aumento del tasso di natalità (9,10 punti percentuali del 2001 a 10,85 del 2008). Dal punto di vista economico, il territorio si basa prevalentemente sulle attività del terziario grazie all'esistenza di un gran numero di servizi e infrastrutture dedicate e alle immense risorse naturali e paesaggistiche che la penisola garantisce. Attualmente però si registra un calo del tasso di occupazione, che dal 34,59% del 2007 passa al 33,80% del 2008, e dal calo del reddito pro-capite, che passa da € 17.223,88 del 2007 al 17.074,75 del 2008. Tali dinamiche si sono riflesse sull'erogazione dei servizi, portando ad un significativo aumento dell'utenza (in totale da 757 unità nel 2003 a 4932 nel 2008): in particolare dei servizi per le persone anziane (da 214 unità nel 2003 a 2953 nel 2008), legati soprattutto all'invecchiamento della popolazione, e dall'incremento di servizi per i minori (da 197 unità nel 2003 a 1013 nel 2008), alla prima infanzia e alle attività estive, a conferma della necessità di supportare le famiglie nel periodo di maggior carico lavorativo, cioè in estate.

Il Piano Sociale di Zona

Il Piano Sociale di Zona è lo strumento fondamentale per definire e costruire il sistema

integrato di interventi e servizi sociali così come previsto dalla "Legge Quadro per la Realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali - L. 328/00", recepita dalla Regione Campania con la "Legge Regionale per la Dignità e la Cittadinanza Sociale. Attuazione della Legge 8 Novembre 2000, n. 328 - L. R. 11/07": un sistema che metta in relazione i vari soggetti operanti sul territorio, istituzionali e non, con l'obiettivo di sviluppare e qualificare i servizi sociali per renderli flessibili, omogenei ed adeguati ai bisogni della popolazione. I Comuni associati programmano il sistema dell'offerta di servizi al cittadino in campo sociale e, in collaborazione con le Asl, integrano la programmazione sociale con quella sanitaria per offrire risposte unitarie e coerenti al bisogno di salute e benessere dei cittadini di uno stesso territorio: la regolamentazione unitaria dell'accesso ai servizi consente ai cittadini di accedere all'Ufficio Servizi Sociali del proprio Comune di residenza con le identiche opportunità offerte dagli analoghi Uffici disponibili presso ciascuno dei Comuni associati, relativamente alla tipologia e alle modalità di erogazione delle prestazioni previste.

Ufficio di Piano

Ufficio tecnico con lo scopo di promuovere e di garantire i servizi di natura socio-assistenziali e socio-sanitari in forma aggregata ed omogenea in tutti i comuni aderenti all'Ambito Territoriale Napoli 33, attraverso una funzione di coordinamento delle specifiche esigenze dei vari territori con attività di programmazione, gestione, amministrazione e valutazione dei Servizi, secondo gli indirizzi del Coordinamento Istituzionale.

L'Ambito Territoriale Napoli Trentatré "Penisola Sorrentina"

Strumento fondamentale attraverso il quale i Comuni, raggruppati in ambiti territoriali, con la collaborazione di tutti i soggetti attivi nella progettazione e realizzazione di servizi sociali, definiscono obiettivi, strumenti e risorse, per la realizzazione degli interventi, assicurando, attraverso la forma associata, una migliore qualità dei servizi, una gestione uniforme sull'intero territorio ed un contenimento dei costi. L'Ambito Territoriale Napoli Trentatré "Penisola Sorrentina" comprende i comuni di Massa Lubrense, Sorrento, Sant'Agello, Meta, Piano di Sorrento, e Vico Equense con Ente Capofila dell'Aggregazione il Comune di Sorrento. Aderiscono all'Aggregazione per la Gestione Associata dei Servizi Sociosanitari anche le ASL NA3 Sud e NA1 Centro. I Comuni hanno adottato un modello di gestione unico e sovra-comunale per le Politiche Sociali, sottoscrivendo una specifica convenzione per la gestione associata, ai sensi dell'art. 30 del D.lgs 267/00, allo scopo di generare economie di scala e miglioramenti qualitativi nella erogazione dei servizi. Hanno previsto, inoltre una regolamentazione unitaria dell'accesso ai servizi che consente ai

cittadini-utenti dell'intero Ambito di accedere agli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il proprio Comune di residenza con le identiche opportunità, tipologie e modalità di erogazione delle prestazioni (uguaglianza formale e sostanziale di cui all'art. 3 della Costituzione).

Coordinamento Istituzionale

Organismo politico di indirizzo e programmazione, costituito dai referenti dei soggetti pubblici firmatari dell'Accordo di programma, che stabilisce gli orientamenti e le decisioni per la gestione delle politiche sociali dell'Ambito.

Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni associati

Sono il luogo dell'accoglienza del cittadino-utente, della sua presa in carico e partecipazione. Sono finalizzati ad assicurare prestazioni necessarie a rimuovere e/o ridurre situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini-utenti, agendo per la prevenzione e la presa in carico con interventi immediati.

Pronto Intervento Sociale

È un servizio teso a fornire risposte immediate a persone che vivono situazioni di emergenza sociale, allertando successivamente gli operatori dei Servizi Sociali, Sanitari e della Pubblica Amministrazione territorialmente competenti per la presa in carico del caso, garantendo la reperibilità telefonica e un tempestivo intervento negli orari di chiusura degli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso il Comune competente.

Tavolo di Concertazione per l'Inclusione Sociale

È strumento partecipativo e consultivo per l'attuazione delle Politiche Sociali territoriali aperto a tutti i soggetti del Terzo Settore, Sindacati, Associazioni dei Consumatori, singoli cittadini, ecc... Il Tavolo informa, concorda, promuove e propone azioni finalizzate alla realizzazione dei processi di pianificazione, programmazione, progettazione, implementazione e valutazione dei Servizi previsti dal vigente Piano Sociale di Zona, nonché sviluppa riflessioni circa la domanda di Servizi e la loro relazione con l'offerta degli stessi.

Prisma

Le ragioni di una scelta: Mission

Vorremmo essere così...

Vorremmo essere un luogo dove i cittadini partecipino attivamente... dove "Risorsa" sia la persona... dove pensare l'Impresa sociale sia la risposta ai bisogni della comunità locale... dove i Soci, democraticamente, comunicano, attraverso l'impegno lavorativo, la propria convinzione di essere strumento di Mediazione sul territorio, offrendo servizi qualificati che mirino all'Autonomia.

Rendere partecipi i nostri utenti significa riaffermare il valore dei cittadini come soggetti di diritti.

Da noi, in Cooperativa, essere risorsa significa qualificarsi attraverso percorsi di formazione permanente per garantire, come risposta, servizi sempre a misura del cittadino

L'impresa sociale che pensiamo è "un soggetto dell'economia civile", diversa dalle agenzie pubbliche perché rappresenta una risposta dal basso; diversa dagli organismi informali perché è una risposta organizzata alle esigenze delle persone. Decisamente diversa dalle imprese a scopo di lucro, perché rovescia il rapporto tra esigenza degli utenti e il conseguimento di un utile economico.

Per noi, il soddisfacimento dei bisogni degli utenti rappresenta l'obiettivo finale, rispetto al quale il conseguimento di un utile economico rappresenta solo un valore strumentale. Essere socio, dunque, significa condividere i principi associativi e vivere la cooperativa come spazio di espressione proficua, mettendo in gioco professionalità ed originalità.

Interponendosi tra l'utenza ed il territorio, Prisma vuole mediare i conflitti riportandoli alla dimensione del confronto e recuperando il valore della comunità. L'autonomia è intesa come processo attraverso il quale l'individuo si riconosce nelle sue espressioni di uomo e cittadino.

La storia di Prisma

Prisma è un'organizzazione non profit costituita in cooperativa sociale nel 2001 dall'iniziativa di un gruppo di educatori ed esperti delle relazioni d'aiuto. La nostra mission sta nel riconoscimento della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro come fine e principio per l'attestazione della parità di genere, nel riconoscimento dei diritti dei bambini e degli adolescenti e del lavoro come luogo di affermazione della persona. La professionalità, la

centralità dei bisogni del bambino, la ricerca e l'innovazione, la formazione continua, la laicità ed il rispetto del diritto dei lavoratori sono i nostri principi ispiratori. Gestiamo servizi di assistenza domiciliare ai minori a rischio di esclusione sociale; progettiamo piani di conciliazione dei tempi per comuni ed aziende; progettiamo e gestiamo asili nido e servizi alla prima infanzia; progettiamo e gestiamo centri ricreativi estivi per i minori; gestiamo un centro di formazione e documentazione per i servizi all'infanzia; editiamo un periodico mensile d'inchiesta sociale sui beni comuni.

Siamo soci di:

- Gesco consorzio di Cooperative Sociali, dal 2002

Gesco gruppo di imprese sociali, attivo dal 1991, svolge attività imprenditoriale con rilevanza pubblica, fornendo beni, servizi ed occasioni di lavoro, senza perseguire fine di lucro. Gesco riunisce 35 associati: 29 cooperative sociali, 4 di produzione e lavoro.

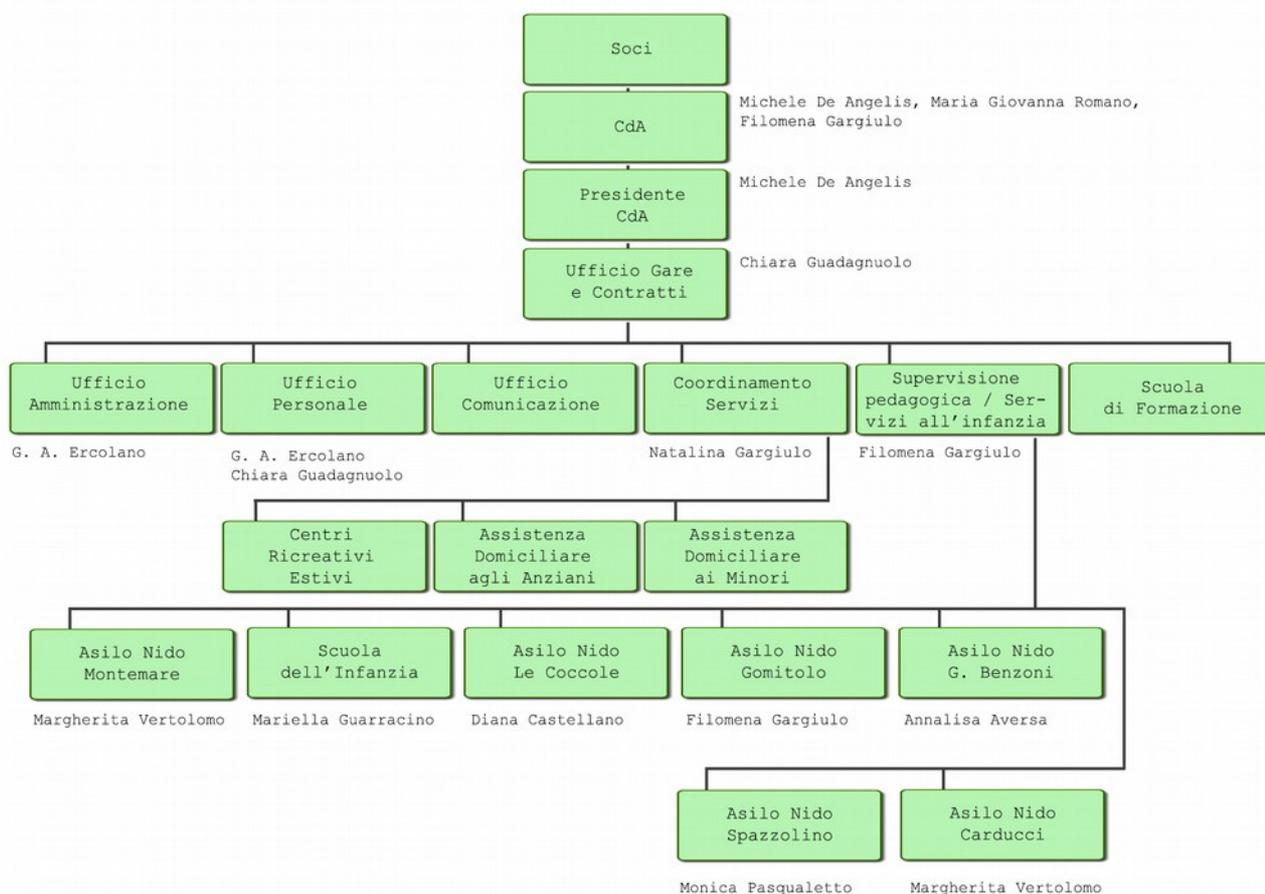
- Legacoop Campania - Associazione senza finalità di lucro, costituita fra le società cooperative e i loro consorzi, le società di mutuo soccorso e le mutue della Campania che aderiscono alla Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue. È, quindi, l'organizzazione di rappresentanza, di indirizzo e vigilanza degli Enti ad essa aderenti. Sede Via Ausilio Is. E/5 sc. C int. 25 Centro Direzionale Napoli.

Le nostri Sedi operative

- Uffici amministrativi, Vico Ruggiero nn. 7 / 9, Meta;
- Asilo nido aziendale Montemare, Vico Ruggero nn. 7 / 9, Meta;
- Asilo nido comunale G. Benzoni, Via Pantano n. 4, Sorrento;
- Asilo nido comunale Le Coccole, Via Santa Maria La neve n. 8, Massa Lubrense;
- Asilo nido comunale Carducci (ex onmi) Via Carducci n. 2, Castellammare di Stabia;
- Nido d'infanzia comunale Gomitolo, Via San Vito n. 49, Sant'Agnello;
- Nido d'infanzia Spazzolino Via G. Orlandi n. 247, Anacapri;
- Il servizio di assistenza domiciliare minori (A.D.M.) viene svolto presso il domicilio dei bambini;
- Il servizio di assistenza domiciliare agli anziani (A.D.A.) viene svolto presso il domicilio degli utenti;

- Il servizio di assistenza domiciliare integrata (a.d.i.) viene svolto presso il domicilio degli utenti;
- Il servizio di telesoccorso;
- Il servizio di trasporto sociale;
- I centri ricreativi estivi sono organizzati solo nel periodo estivo presso strutture messe a disposizione dalle amministrazioni coinvolte.
- I centri festivi sono organizzati solo nel periodo delle vacanze scolastiche di Natale e di Pasqua presso strutture messe a disposizione dalle amministrazioni coinvolte.

Organigramma



Contatti

Sito Web: www.prisma.coop

La carta dei servizi

Cosa facciamo

Sociale

Gestiamo servizi afferenti il lotto a - “servizi domiciliari territoriali per l’infanzia e adolescenza - centri polifunzionali per l’infanzia, l’adolescenza e i giovani” relativo al piano sociale di zona dell’ambito territoriale Napoli Trentatrè - l. 328/00, in qualità di cooperativa consorziata Gesco, consorzio stabile, ai sensi dell’art. 36 del d. lgs. 163/06.

Servizi domiciliari territoriali per l’infanzia e adolescenza (2002 ad oggi)

realizzazione di attività di sostegno e affiancamento ai bambini con disagio socio-ambientale tramite interventi educativi a domicilio. L'intervento, definito in accordo con il responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza dell'utente, si propone di individuare i bisogni e i disagi legati allo sviluppo cognitivo, affettivo e relazionale del minore, supportandolo nella routine quotidiana e nell'iter scolastico, cercando di rafforzare sane dinamiche relazionali dentro e fuori il nucleo di appartenenza aiutando, nel contempo, anche la coppia genitoriale.

Centri polifunzionali per l'infanzia, l'adolescenza e i giovani (2002 - 2005), centri polifunzionali e centri ricreativi estivi e festivi

I centri polifunzionali, attivi nei comuni della Penisola Sorrentina e isola di capri, sono spazi di stimolo per le attività di adolescenti e giovani finalizzati a favorire la partecipazione, la relazione significativa e a rafforzare le capacità critiche e di autonomia di pensiero attraverso attività ricreativo-educative (laboratori, percorsi tematici...) con la guida di educatori e operatori sociali.

Centri ricreativi estivi e festivi (dal 2003 ad oggi)

Progettazione e gestione del servizio “centri ricreativi estivi” e “colonie marine” per i comuni dell'ambito territoriale Napoli Trentatrè. Colonie e centri estivi si propongono come poli di aggregazione e spazi di senso per bambini e ragazzi dai 5 agli 11 anni, attivi nei mesi estivi, per conciliare l'esigenza delle famiglie di affidare i propri figli alle cure di persone esperte e qualificate e il bisogno dei giovanissimi di cura, di apprendimento e di socializzazione. I centri, operativi tutte le mattine e i pomeriggi, e le colonie, attive solo al mattino, prevedono escursioni al mare e in montagna e attività ludiche, laboratori e percorsi tematici.

Servizio “Villaggio di Natale” per il Comune di Vico Equense (2008/2009)

Progettazione e organizzazione di attività laboratoriali per bambini dai 5 agli 11 anni durante le festività natalizie per la conciliazione dei tempi di vita e lavoro dei genitori.

Servizi per la prima infanzia - Asili nido

Gestione dell'asilo Nido Comunale “G. Benzoni” di Sorrento (dal 2004 ad oggi)

L'asilo nido, in co-gestione con il comune di Sorrento accoglie circa 60 bambini residenti nel comune di Sorrento, dai 3 ai 36 mesi. Prisma ne garantisce la continuità per tutto l'anno solare e l'apertura al sabato, oltre all'attivazione di servizi integrativi (DGRC n.2067 del 23/12/08) come la pre e la post accoglienza e la ludoteca. L'asilo ha sede a Sorrento in Via Pantano n. 4.

Progettazione, start-up e gestione degli asili nido:

- **Le Coccole** - Comune di Massa Lubrense (dal 2007 ad oggi)
- **Montemare** - Comune di Piano di Sorrento (dal 2009 ad oggi) e Sant'Agnello (dal 2009 al 2012);
- **Spazzolino** - Comune di Anacapri (dal 2012 inizio anno educativo ad oggi)
- **Gomitolo** - Comune di Sant'Agnello (2012 inizio anno educativo ad oggi)

Gli asili nido **Le Coccole**, **Montemare** e **Gomitolo** sono l'espressione più chiara del nostro impegno e della nostra volontà a garantire ai piccoli e alle loro famiglie, un servizio di qualità, pensato e programmato per affiancare, con professionalità e competenza, il bambino nel suo unico e delicato processo di crescita, di acquisizione della propria autonomia, di socializzazione e di apprendimento. A rinforzo della proposta formativa sono stati attivati all'interno delle strutture il progetto *Nati per Leggere*, con l'*ACP Campania*, e il progetto di psicomotricità secondo il metodo di B. Aucouturier.

L'asilo nido **Le Coccole** è operativo tutto l'anno solare dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00. il servizio si rivolge ai bambini dai 3 ai 36 mesi residenti nel Comune di Massa Lubrense. È in via Santa Maria La Neve n. 8.

L'asilo nido **Montemare** accoglie tutto l'anno i bambini dai 3 ai 36 mesi residenti nei Comuni di Piano di Sorrento, Meta e Sant'Agnello dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30. Ha sede in Vico Ruggiero nn. 7/9.

Il nido d'infanzia **Spazzolino** accoglie tutto l'anno i bambini dai 3 ai 36 mesi residenti nel

Comune di Anacapri, in via San Vito n° 49; è operativo tutto l'anno solare dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

Il nido d'infanzia **Gomitolo** accoglie tutto l'anno i bambini dai 3 ai 36 mesi residenti nel Comune di Sant'Agnello, in via San Vito n° 49; è operativo tutto l'anno solare dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

Gestione dell'asilo nido **Carducci** (ex onmi) di Castellammare di Stabia (dal 2009 ad oggi).

L'asilo nido è un servizio socio-educativo operativo da settembre a luglio e accoglie i bambini dai 3 mesi e i 3 anni residenti nel comune di Castellammare di Stabia e offre alla famiglia un sostegno per la conciliazione dei tempi lavorativi. Il nido è da noi inteso come lo spazio pensato per i più piccoli in cui articolare un progetto pedagogico in collaborazione con la famiglia tale da favorire lo sviluppo armonico della personalità del bambino nei primi tre anni di vita e la sua socializzazione.

Progettazione

- Progetto di prevenzione del disagio giovanile **L'isola che c'è** presso le scuole medie inferiori e superiori del comune di Piano di Sorrento - Ottobre 2008 - Ottobre 2009.

Realizzato da un'associazione temporanea di imprese formata da: Gesco (attraverso la cooperativa consorziata Prisma), la Fondazione O.I.E.R.M.O. e la Piccola Cooperativa Sociale Primavera, il progetto è stato finanziato dalla Regione Campania ai sensi della Legge 86/97, l'amministrazione aggiudicatrice è stata quella del Comune di Piano di Sorrento. L'isola che c'è è rivolto ai giovani dai 12 ai 25 anni, alle loro famiglie, a docenti, operatori sociali e istituzioni scolastiche del territorio con l'obiettivo di prevenire il disagio giovanile e, in particolare, quello creato dalle dipendenze in Penisola Sorrentina.

- Progetto di prevenzione alla dipendenza patologica da alcool e droghe **Segnali di fumo II** - Ottobre 2010.
- Progetto operativo nelle Scuole superiori del territorio di educazione alla prevenzione alla dipendenza da sostanze psicotrope e da alcool.
- Progetto terra per la realizzazione di un modello di ristorazione scolastica collettiva a chilometro zero - Giugno 2010.

Promosso e coordinato dalla cooperativa Prisma il progetto terra promuove, attraverso l'attivazione di un network tra amministrazioni pubbliche, produttori locali, medici e genitori, di realizzare un modello di ristorazione scolastica a chilometro zero, creando nel contempo alleanze in grado di valorizzare il settore

agroalimentare della penisola sorrentina e favorire la diffusione di un'economia solidale nel territorio.

Obiettivi del progetto :

- Favorire l'acquisizione da parte dei giovani e delle loro famiglie di stili di vita orientati alla riduzione degli sprechi e alla riutilizzazione delle risorse;
- Promuovere la nascita e lo sviluppo di modelli di organizzazione delle attività umane e di lavoro che massimizzino la produttività e che favoriscano pari opportunità di accesso a prodotti e servizi;
- Incentivare l'adozione di politiche territoriali che, evitando un'allocatione inadeguata delle risorse, garantiscano, anche attraverso forme di cooperazione pubblico-privato, la migliore protezione sociale dei soggetti deboli.

- **Nati per leggere**

Il progetto, in collaborazione con l'Associazione Culturale Pediatri della Campania, ha lo scopo di promuovere la lettura ad alta voce ai bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 6 anni. Secondo diversi studi, la lettura a voce alta, se operata in famiglia fin dall'età prescolare con una certa continuità, influisce in modo positivo sullo sviluppo del bambino, favorendone il successo scolastico. È operativo in tutte le strutture per la prima infanzia di Prisma

- **Servizio civile nazionale**

Prisma è uno tra gli enti riconosciuti dallo stato che può presentare annualmente progetti di servizio civile nazionale istituito con la legge 6 marzo 2001 n° 64. Le aree di intervento sono riconducibili a specifici settori: assistenza, protezione civile, ambiente, patrimonio artistico e culturale, promozione ed educazione culturale, servizio civile all'estero.

Eventi

Eventi di aggregazione / animazione territoriale realizzazione di attività itineranti ed eventi aperti al territorio finalizzati a valorizzare il ruolo della comunità locale, il contesto territoriale e a favorire la comunicazione intergenerazionale.

- Convegno "I diritti dei bambini in penisola sorrentina al tempo della crisi", 27 novembre 2012.

Rivolto alle famiglie, ai genitori, ai pediatri, agli insegnanti, agli educatori, agli

operatori sociali per il riconoscimento del diritto all'identità, alla salute, all'assistenza, al gioco, al riposo, all'educazione, all'istruzione. Presso la biblioteca comunale di Piano di Sorrento.

- Convegno di presentazione del Progetto Terra, 19 giugno 2010.

L'organizzazione del convegno di presentazione del Progetto, promosso e coordinato dalla cooperativa, era finalizzato alla promozione e la realizzazione in penisola sorrentina di un modello di ristorazione scolastica collettiva a chilometro zero. L'iniziativa è stata realizzata con il patrocinio del comune di Piano di Sorrento.

- Convegno conclusivo del Progetto di Prevenzione del disagio giovanile l'isola che c'è, Ottobre 2009.
- Convegno "I minori, la legge 285/97": un bilancio sulle politiche dell'infanzia e dell'adolescenza, 4 giugno 2003. L'iniziativa è realizzata con il patrocinio dei Comuni di Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnello, Sorrento e Vico Equense.
- Convegno tra prospettive di sviluppo ed aspettative di ri-forma dei servizi: "Quale futuro per le politiche sociali e per la cooperazione alla luce della 328/00 in Campania" - 7 giugno 2002. L'iniziativa è realizzata con il patrocinio dei comuni di Vico Equense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnello, Sorrento e Capri.

Editoria

Nel 2011 Prisma ha inaugurato una linea editoriale con la stesura di un mensile di inchiesta sociale IS capace di restituire al territorio una offerta di informazioni critiche e pluralistiche circa i beni comuni, attraverso il contributo di più portatori di interesse avvalendosi di contributi di cittadini, di giovani, di professionisti del sociale, di tecnici e di accademici per garantire un modo nuovo di fare inchiesta in penisola sorrentina.

Formazione

Prisma è un organismo di formazione accreditato dalla Regione Campania e promuove corsi di formazione per animatore sociale, operatore per l'infanzia, operatore socio-assistenziale e di aggiornamento per gli operatori del settore.

Codice di accreditamento: 01875/07/11

Data accreditamento: 14/07/2011

Altro

- Progettazione e gestione del servizio di supporto scolastico “Studinsieme” - dicembre 2003 - 2005
- Servizio di tutoraggio quotidiano svolto da un'equipe di laureati in discipline scientifiche ed umanistiche rivolto agli alunni delle scuole elementari e medie inferiori e, corsi di recupero e affiancamento nella fase di preparazione degli esami di stato per studenti delle scuole superiori. Obiettivo è il potenziamento delle competenze delle capacità individuali d'apprendimento attraverso nuove strategie didattiche volte al rafforzamento delle risorse individuali, spesso latenti o non ancora manifeste, prevedendo interventi ad hoc per ogni alunno o studente.
- Servizio di accompagnamento con scuolabus per gli alunni delle scuole elementari del comune di Sorrento - Settembre 2003-2005.
- Gestione per il comune di Sorrento del parco giochi “Giardino sorrentino” - Anno 2003.
- Servizio di guardiania del chiostro di San Francesco (Comune di Sorrento) - 2003.
- Servizi di educativa territoriale per i comuni dell'allora ambito territoriale Napoli tredici, finanziati ai sensi della legge 285/97 - settembre 2002 - maggio 2003.
- Realizzazione di spazi e momenti di aggregazione per i ragazzi di età compresa tra i 5 e i 14 anni.
- Attività di progettazione per i comuni della Penisola sorrentina e della costiera amalfitana per l'accesso ai fondi strutturali (programmazione 2001-2003 2003-2006 2007-2013) - Gennaio 2001 - in corso.

Servizi

Prisma opera nel campo della gestione dei servizi socio educativi ed assistenziali per i minori ai sensi della legge 328/00 con proposte e progetti differenziati in base alle richieste e alle necessità.

Nel tempo ha implementato le sue capacità progettuali e gestionali ampliando le offerte e migliorando la qualità degli interventi a sostegno delle politiche per le pari opportunità e per la conciliazione dei tempi lavoro-famiglia. L'assetto attuale e la sua struttura organizzativa assicurano buoni servizi di welfare con offerte diversificate, in coerenza con la sua visione di cooperazione sociale, come soggetto attivo e partecipe di processi di vero e proprio sviluppo sociale ed economico a livello locale. Nello specifico interviene a sostegno alle responsabilità delle famiglie e per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza; promuove interventi per sostenere le famiglie nel compito genitoriale nelle diverse fasi del ciclo di vita e in particolari situazioni di criticità; per tutelare i bambini e le bambine nel campo educativo, formativo e del tempo libero, per promuovere e attivare collaborazioni educative tra realtà scolastiche e extrascolastiche; per prevenire il disagio adolescenziale e l'abbandono del sistema formativo con particolare attenzione ai minori con problematiche socio-ambientali; promuove servizi volti a favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle donne lavoratrici.

Indicatori comuni

Dimensione di qualità	Indicatore	Standard
operatori con titolo adeguato allo svolgimento del servizio (laurea in psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, pedagogia, servizio sociale)	numero di operatori con titolo adeguato sul totale degli operatori impiegati nel servizio	il numero di operatori con titolo di studio adeguato, III livello, è pari al 70%
operatori con esperienza significativa nel campo dei servizi ai minori e titolo di operatore di infanzia	numero di operatori con almeno un anno di esperienza sul totale degli operatori impiegati nel servizio	il numero di operatori con esperienza di un anno è pari al 30%
formazione e/o aggiornamento professionale effettuato durante l'anno	ore annue dedicate alla propria formazione e/o all'aggiornamento	il numero di ore dedicato alla propria formazione o/e aggiornamento non inferiore

Dimensione di qualità	Indicatore	Standard
	professionale	alle 40 ore annue
valutazione del gradimento dei servizi da parte degli utenti	numero di utenti soddisfatti dei servizi offerti	il numero di utenti soddisfatti del servizio superiore al 60%
comunicazione e diffusioni delle informazioni relative ai servizi offerti	presenza di strumenti per la comunicazione delle attività, quali la carta dei servizi	presenza almeno della carta dei servizi
	linea telefonica per richiedere informazioni	attivazione della segreteria informativa almeno durante le ore di ufficio

Descrizione degli standard di qualità

Qualità dei servizi

L'Ente si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi. Saranno esaminate periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengano dagli utenti.

Indicatori di qualità

Gli obiettivi dichiarati verranno valutati "ex post" attraverso i seguenti strumenti:

- misurazione di parametri (standard) oggettivi
- questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione dei cittadini
- monitoraggio interno (controllo di gestione) sul processo di erogazione dei servizi al fine di migliorarli.

In generale la Carta dei Servizi e della Cittadinanza Sociale intende fornire una precisa tutela dei diritti delle persone.

Standard di qualità

I servizi offerti sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali, anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengano dai cittadini.

I livelli di qualità del servizio costituiscono, inoltre, oggetto di precisa definizione in sede di

La carta dei servizi

redazione del progetto di intervento personalizzato e concordato con l'utente.

Ogni servizio è un sistema formato da tre componenti:

- la relazione
- il processo di erogazione
- la struttura

Ciascuna di queste componenti racchiude delle dimensioni di qualità:

Relazione	Accoglienza	All'utente deve essere garantita una relazione rispettosa della persona
	Rispetto della persona	All'utente deve essere garantita trasparenza ed informazione
Processo	Trasparenza/Informazione	All'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo
	Tempestività	All'utente deve essere garantita la professionalità
	Professionalità	All'utente deve essere garantito un servizio integrato
	Integrazione interna ed esterna	All'utente deve essere assicurata la continuità del servizio
	Continuità	All'utente deve essere garantito un servizio consono al bisogno
	Adeguatezza	All'utente deve essere garantito l'uso di spazi confortevoli
Struttura	Comfort	All'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio
	Accessibilità	All'utente deve essere garantita una relazione rispettosa della persona

Procedure di accesso a tutti i servizi

Modulo di accesso

Tutti i residenti nei comuni dell'ambito indicato possono accedere ai servizi. Per accedere a tutti i servizi indicati, l'interessato deve produrre all'Ufficio Servizi Sociali una formale richiesta di accesso e pertanto compilare apposito modulo (reperibile all'indirizzo

http://www.pszna13.it/index.php?option=com_content&view=article&id=86&Itemid=60 o negli allegati riportati di seguito).

Il modulo è anche reperibile dal sito del comune dell'Ambito che eroga il servizio e dal sito del Piano Sociale di Zona.

È indispensabile la presentazione di un'autocertificazione in cui siano riportati i dati anagrafici, la composizione del nucleo familiare e informazioni relative alla situazione economica (ISEE). La richiesta dell'utente è valutata dall'ufficio competente in rapporto ai bisogni rilevati ed in base alle disponibilità economiche.

Per i non residenti nei comuni dell'ambito, la richiesta va inoltrata a Prisma cooperativa sociale ar.l. onlus, Vico Ruggiero 7/9, Meta, tel. 081808 7274, fax 0815323569 dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 17.00, e-mail: info@Prisma.coop.

Costo

Il servizio è gestito secondo la modalità della compartecipazione alla spesa.

L'accesso

Così come la quota di compartecipazione, è regolato con una graduatoria realizzata in base al reddito ISEE come definito in base al disciplinare di accesso ai servizi/interventi del piano sociale di zona ambito territoriale Napoli Trentatré.

Cos'è l'ISEE

L'ISEE è l'indicatore della situazione economica equivalente. L'attestato contenente l'indicatore I.S.E.E. consente ai cittadini di accedere, a condizioni agevolate, alle prestazioni sociali o ai servizi di pubblica utilità. L'I.S.E.E. è il rapporto tra l'indicatore della situazione economica (I.S.E.) e il parametro desunto dalla Scala di Equivalenza.

Indicatore della situazione economica (I.S.E.) calcolato sulla base:

- dell'indicatore della situazione reddituale (ISR): misura i redditi complessivi del nucleo familiare ai quali con la riforma Isee vengono aggiunti quelli esenti da imposta.
- dell'indicatore della situazione patrimoniale (ISP): misura la ricchezza del nucleo familiare. Con il nuovo metodo di calcolo vengono aggiunti anche i redditi a tassazione sostitutiva come i redditi da locazione soggetti al regime della cedolare secca

Parametro desunto dalla Scala di Equivalenza: strumento per valutare la scala di povertà, ossia, un insieme di coefficienti correttivi utilizzati per misurare le condizioni sociali del

La carta dei servizi

nucleo familiare a seconda del numero e della tipologia dei membri della famiglia stessa. In altre parole serve a fare in modo che famiglie diverse per numerosità e composizione possano ottenere lo stesso livello di benessere.

Al fine di calcolare le fasce di reddito e patrimoniali gli utenti possono rivolgersi agli uffici del proprio Comune di residenza o agli uffici del Piano Sociale di Zona di pertinenza.

La soddisfazione dell'utente/cliente: questionario di gradimento

Al fine di promuovere la piena partecipazione degli utenti/clienti alla crescita della qualità di erogazione dei servizi, viene predisposto un apposito questionario di valutazione, che consente di esprimere il livello di gradimento dei servizi ricevuti. La strutturazione dei questionari di gradimento, insieme all'analisi dei reclami ed al monitoraggio continuo degli standard di qualità, ci permette di acquisire informazione sulla soddisfazione a tre livelli: attesa (questionari); percepita (questionari, reclami); offerta (indicatori e standard di qualità).

L'opportunità del reclamo: modulo di reclamo

La partecipazione degli utenti/clienti è garantita anche grazie alla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi, fornendo, in tal modo, utili indicazioni sul miglioramento continuo degli stessi.

Il reclamo può essere presentato attraverso la compilazione di un apposito modulo allegato (reperibile all'indirizzo http://www.pszna13.it/index.php?option=com_content&view=article&id=86&Itemid=60 o tra gli allegati riportati di seguito) e in alternativa, si può sporgere reclamo anche con un fax o con una lettera in carta semplice, entrambi debitamente firmati, inviati all'attenzione del coordinatore dell'Ufficio di Piano di Zona ambito territoriale Napoli 33. e p.c. al responsabile d'area sistema informativo dei servizi sociali e processo di valutazione e al presidente di Prisma Cooperativa Sociale arl-Onlus.

Tutela della privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali acquisiti durante il percorso di qualità, vengono seguite le indicazioni dettate dal decreto legislativo del 30 giugno 2003 n°196. Tutte le informazioni, quindi, relative agli utenti/clienti non vengono rese pubbliche, salvo consenso scritto del diretto interessato.

Centri ricreativi estivi e festivi/colonie marine

Cosa sono

I Centri ricreativi estivi e festivi sono un servizio a sostegno della famiglia, rispondendo alle istanze dei genitori, dei bambini e ragazzi. rappresentano una risposta concreta alle politiche di conciliazione dei tempi, sostengono le politiche delle pari opportunità, offrendosi come servizio che concilia le diverse necessità e bisogni nel periodo estivo e negli intervalli temporanei di sospensione delle attività scolastiche. I servizi estivi e festivi si presentano come occasione di gioco, di aggregazione, di condivisione e di apprendimento per i bambini, pensati per supportare il disagio delle famiglie impegnate nel lavoro, a termine della scuola. Si strutturano in percorsi educativi agiti nei giochi, nelle attività sportive, nelle escursioni sul territorio, con la guida di educatori esperti.

Obiettivi:

- conciliare i tempi di lavoro e di vita;
- supportare le famiglie nei compiti di cura in particolare durante i mesi estivi;
- offrire ai bambini esperienze socio-affettive e culturali, positive e formative, con i pari e con gli adulti;
- educare al rispetto dell'ambiente;
- educare alla conoscenza del territorio;
- offrire ai bambini contesti e tempi di socializzazione, di gioco e di apprendimento.

Diverse opzioni

Sono previste quattro tipologie d'intervento:

- **Centro Ricreativo Estivo:** per cinque giorni o sei giorni settimanali con giornate al mare, in montagna e al Centro. Il servizio, attivo dal mattino al pomeriggio, è comprensivo di mensa;
- **Centro Ricreativo Estivo "Colonia Marina":** per cinque giorni settimanali con giornate al mare. Il servizio è operativo solo al mattino;
- **Servizi Estivi per la prima Infanzia:** attività estive in continuità con i Servizi alla Prima Infanzia, inserendo momenti di maggior relax secondo le condizioni climatiche;
- **Centro Ricreativo Festivo:** attività di gioco, socializzazione e apprendimento nei

giorni festivi del calendario scolastico. Il servizio è operativo unicamente al mattino.

Per chi

- **Centro Ricreativo Estivo “Colonia Marina”:** bambini/e, che hanno frequentato le classi della Scuola Primaria;
- **Centro Ricreativo Estivo:** bambini/e, dai cinque agli undici anni;
- **Centro Ricreativo Estivo e Festivo:** bambini/e, di età compresa tra i 5 e gli 11 anni.

Per il Servizio indicato in ogni opzione, il rapporto operatori/utenti è fissato nella misura di 1:10

Progetto educativo

Ogni anno l'equipe degli operatori partecipa alla stesura di un piano di intervento educativo.

Le argomentazioni affrontate, prevalentemente in maniera ludica, sono temi di vivo interesse per i giovani, agite attraverso laboratori manuali, percorsi di scrittura creativa, attività motorie.

Risorse di comunità e familiari coinvolte

Integrazione con tutti i servizi della Prima Area e “l’Unità Operativa Materno Infantile” dell’ASL territorialmente competente.

Professionalità impegnate nel servizio

1. Coordinatore Laurea in materie Psico-Sociali con iscrizione all’ordine se prescritto
2. Operatore Socio-Assistenziale
3. Assistente ai Bagnanti
4. Autista
5. Cuoca (per il servizio ristorazione dei Centri Ricreativi Estivi)

Dove e quando

La sede di coordinamento delle attività è situata presso Prisma cooperativa sociale ar.l. onlus, Vico Ruggiero 7/9, Meta. Le sedi operative sono situate presso le strutture individuate dalle amministrazioni comunali coinvolte.

La durata del servizio, da svilupparsi secondo programmazione specifica, si caratterizza per il suo aspetto di temporaneità.

Tariffe

Centro ricreativo estivo (6/12 anni)

-Sorrento-

Dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.00	Dal 1 luglio al 28 agosto
Il servizio prevede una compartecipazione alla spesa in base all'ISEE	

Colonia marina (dai 6 anni in poi)

-Massa Lubrense-

Dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 13.30	Dal 22 giugno al 10 luglio e dal 13 luglio al 31 luglio
Ticket € 40, € 20 dal secondo figlio in poi	

-Piano di Sorrento-

Dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 13.30	Dal 1 luglio al 28 agosto
Ticket € 50	

-Sant'Agnello-

Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.30	Dal 1 luglio al 28 agosto
Ticket € 50	

-Meta-

Dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 13.00	Dal 1 luglio al 28 agosto
Ticket € 50	

Le diverse opzioni

Colonie marine:

Offrono ai bambini tutte le mattine un servizio di accompagnamento e affiancamento al mare e in montagna. I bambini e i ragazzi, accompagnati con gli scuolabus comunali e affiancati da operatori ed educatori, partecipano quotidianamente ad escursioni e ad

La carta dei servizi

attività ludico-creative, giochi e tornei, gite sul territorio alla scoperta dell'ambiente socio-culturale e naturalistico.

Tempi

Nei mesi di giugno, luglio e agosto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30 (gli orari indicati sono orientativi in quanto possono variare per i diversi Comuni dell'ambito)

dimensione di qualità	indicatore	standard
risposta alle esigenze del cittadino	Giorni di apertura	almeno 30 gg di apertura
rapporto operatore utente minimo per garantire una relazione qualitativa	numero minori per operatore	almeno 1 operatore ogni 10 ragazzi
garantire un numero di ore minimo per una relazione qualitativa	ore medie settimanali	almeno 25 ore settimanali
programmare l'attività dei centri e colonie per rispettare un preciso programma ludico ed educativo	presenza di una programmazione	programmazione delle attività
	numero di escursioni settimanali mare o montagna	5 a settimana
coordinamento con i servizi sociali presenti sul territorio	numero di incontri mensili con i servizi sociali	almeno 1 volta al mese
garantire la continuità di erogazione del servizio	numero di giorni di chiusura del servizio	massimo 2 giorni settimanali
garantire la continuità del personale impiegato per una stabilità lavorativa e relazionale	numero di operatori cambiati durante il servizio rispetto al totale degli operatori	numero di operatori cambiati non superiore al 10%
trasparenza nelle procedura di pagamento del servizio	utilizzo di bollettini di conto corrente postale	tutti i pagamenti vengono effettuati con l'utilizzo di bollettini di conto corrente postale

Centri Estivi

I centri sono un atto concreto e quotidiano per potenziare la presenza di strutture di aggregazione e di servizi ai minori in Penisola Sorrentina e a Capri e per favorire l'interiorizzazione delle dinamiche del vivere insieme, con esperienze socio-affettive e culturali positive e formative, senza privare i ragazzi del gioco e del divertimento. I ragazzi sono costantemente affiancati nelle attività da educatori e operatori sociali e impegnati, singolarmente e in gruppo, in attività pianificate e programmate ex ante, con un rapporto operatori/utenti fissato nella misura di 1:10 al fine di poter garantire un servizio efficace e di qualità. Oltre alle escursioni in lidi balneari e in montagna, i Centri Ricreativi Estivi garantiscono un servizio trasporto, ristorazione e attività laboratoriali nelle sedi indicate dalle amministrazioni coinvolte.

Tempi

Nei mesi di luglio e agosto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,30 (gli orari indicati sono orientativi in quanto possono variare per i diversi Comuni dell'ambito)

dimensione di qualità	indicatore	standard
risposta alle esigenze del cittadino	mesi medi di apertura	almeno 2 mesi di apertura
rapporto operatore utente minimo per garantire una relazione qualitativa	numero minori per operatore	almeno 1 operatore ogni 10 ragazzi
garantire un numero di ore minimo per una relazione qualitativa	ore medie settimanali	almeno 40 ore settimanali
programmare l'attività dei centri e colonie per rispettare un preciso programma ludico ed educativo	presenza di una programmazione	programmazione delle attività
	numero di escursioni settimanali mare o montagna	almeno 3 a settimana
coordinamento con i servizi sociali presenti sul territorio	numero di incontri mensili con i servizi sociali	almeno 1 volta al mese
garantire la continuità di erogazione del servizio	numero di giorni di chiusura del servizio	massimo 2 giorni settimanali

La carta dei servizi

garantire la continuità del personale impiegato per una stabilità lavorativa e relazionale	numero di operatori cambiati durante il servizio rispetto al totale degli operatori	numero di operatori cambiati non superiore al 10%
trasparenza nelle procedura di pagamento del servizio	utilizzo di bollettini di conto corrente postale	tutti i pagamenti vengono effettuati con l'utilizzo di bollettini di conto corrente postale

Centri festivi

In continuità con i centri ricreativi estivi il servizio indicato è finalizzato a garantire uno spazio di accoglienza, gioco e apprendimento ai bambini durante la sospensione delle attività scolastiche invernali. Sono intesi come un servizio di sostegno alle politiche per le pari opportunità e una occasione di relazione, socializzazione e apprendimento al di fuori dei percorsi ortodossi. Il servizio prevede attività itineranti ed eventi tematici territoriali.

Tempi:

La durata del servizio, da svilupparsi secondo programmazione specifica, si caratterizza per il suo aspetto di temporaneità.

dimensione di qualità	indicatore	standard
risposta del servizio alle esigenze del cittadino	tempi medi di apertura	almeno nelle vacanze di natale (10 giorni)
rispettare un rapporto operatore utente minimo per garantire una relazione qualitativa	numero minori per operatore	almeno 1 operatore ogni 10 ragazzi
garantire un numero di ore minimo per una relazione qualitativa	ore medie settimanali	almeno 20 ore settimanali
programmare l'attività dei centri festivi per rispettare un preciso programma ludico ed educativo	presenza di una programmazione	programmazione delle attività
coordinamento con i servizi sociali presenti sul territorio	numero di incontri mensili con i servizi sociali	almeno 1

trasparenza nelle procedura di pagamento del servizio	utilizzo di bollettini di conto corrente postale	tutti i pagamenti vengono effettuati con l'utilizzo di bollettini di conto corrente postale
---	--	---

Nidi d'infanzia

Cosa sono

I nostri nidi d'infanzia si propongono come un servizio di forte valenza educativa e sociale a sostegno della famiglia e del bambino, voluti per restituire al territorio spazi capaci di garantire accoglienza, cura, nuovi percorsi didattici e attività sperimentali per i bambini dai tre ai trentasei mesi e che contemporaneamente siano capaci di accogliere le istanze delle famiglie per una linea di intervento educativo comune, mirante a stimolare le potenzialità affettive, sociali e cognitive dei bambini e promuovere lo sviluppo armonico ed unitario di tutte le potenzialità avviando la formazione di una personalità libera, autonoma, critica, affettivamente equilibrata, aperta alla collaborazione e alla solidarietà sociale, eliminando i dislivelli dovuti a differenze di stimolazione ambientale e culturale.

Progetto educativo, orientamento metodologico, proposte alimentari, spazi e arredi sono espressione di ricerca e formazione costante, categorie di riferimento dove far convergere studi e competenze, professionalità e passioni, che si traducono in un servizio d'eccezione, aperto tutto l'anno solare.

Orientamento pedagogico

Le attività didattiche sono finalizzate a sostenere il processo di crescita dei bambini, dando rilievo pedagogico al gioco, alla narrazione, alla sperimentazione e alla manualità. Accompagniamo i bambini garantendo continuità nei momenti fondamentali dell'inserimento, apprendimento, cura e gestione della routine.

Il percorso pedagogico, condiviso e programmato con le famiglie, mira all'acquisizione di capacità più raffinate promuovendo il raggiungimento dell'autonomia e del benessere intervenendo su diverse aree di competenza con giochi strutturati, laboratori ed officine.

Il percorso educativo è finalizzato al rinforzo del corredo emozionale e di sane relazioni affettive, al miglioramento del linguaggio e dell'attività motoria, intervenendo sulle facoltà di attenzione a sostegno di un coerente percorso d'apprendimento.

Obiettivi

- offrire ai bambini un luogo di formazione, di socializzazione e di cura per promuovere

La carta dei servizi

- armonicamente lo sviluppo delle loro potenzialità fisiche, cognitive, affettive;
- sostenere le famiglie e in particolare le donne che lavorano;
 - creare un contesto in cui bambini, genitori ed educatori partecipino a creare reali condizioni per l'implementazione delle risorse individuali di ognuno e dell'intera comunità.

Gli operatori

- coordinatore
- operatori d'infanzia
- educatori professionali
- cuoca
- personale ATA
- coordinatore pedagogico

Rapporto educatore/utente:

Affiancano i bambini nei momenti delle attività, di cura e di routine:

- sezione bambini piccoli: (3-12 mesi) è previsto un educatore ogni cinque bambini
- medi: (12-24 mesi) è previsto un educatore ogni otto bambini
- grandi: 24-36 mesi è previsto un educatore ogni dieci bambini

Servizio ristorazione

Una corretta e sana alimentazione rientra nei nostri programmi pedagogici, elaborata e condivisa dall'Associazione Culturale Pediatri Campania. Ci ispiriamo ad un modello di dieta mediterranea per garantire ai bambini un menù giornaliero, rispondente ai loro bisogni nutrizionali, ricco di cereali, verdura, legumi e frutta di stagione integrati con alimenti proteici, rivolgendoci ai contadini e produttori locali per monitorarne al meglio la qualità a tutela della salute dei bambini.

La nostra attenzione è rivolta non solo ai bisogni nutrizionali dei piccoli, ma investe un processo di educazione al "gusto", e quindi a ciò che è sano, bello e buono. condividiamo con i bambini la colazione, il pranzo e la merenda, allestendo le portate in modo che siano colorate e accattivanti in una atmosfera curata e distesa.

Tempi:

I nostri asili nido sono operativi tutto l'anno solare.

Per chi

Per tutti i bambini di età compresa tra i tre mesi e i tre anni residenti nei Comuni di Sant'Agello, Sorrento, Massa Lubrense, Meta e di Piano di Sorrento.

Per i bambini non residenti è possibile accedere al servizio rivolgendosi a Prisma Cooperativa sociale ar.l. Onlus Vico Ruggiero 7/9, Meta

tel. 0818087274, fax 0815323569

dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 17.00

e-mail: info@prisma.coop.

Accesso

L'accesso ai servizi di nido è libero e per le famiglie che presentano i requisiti previsti dai bandi comunali, è richiesta una semplice compartecipazione economica (da calcolare in base al reddito ISEE).

Sedi operative

Asilo nido Le Coccole - Massa Lubrense

Per rispondere alla crescente richiesta di servizi alla prima infanzia, nel giugno del 2007 abbiamo inaugurato nella frazione di Sant'Agata, a Massa Lubrense, l'asilo nido "le coccole".

L'organizzazione delle attività, divise per aree di competenza incentrate su un preciso riferimento metodologico, è certamente favorita dall'organizzazione degli ambienti e degli spazi. La programmazione delle attività, che vede coinvolte le famiglie dei bambini, tiene conto delle specifiche esigenze dei piccoli, supportandoli nel processo di conquista dell'autonomia e dell'autostima.

Dove e quando

Massa Lubrense Via Santa Maria La neve 8; il nido è aperto tutto l'anno solare dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 mentre il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

Tel. 0818087274, fax 0815323569.

Organigramma

Nome, Cognome, titolo	Ruolo	Funzione
	Coordinatrice pedagogica /	Coordina tutte le attività del

La carta dei servizi

<p>Filomena Gargiulo Laurea in Scienze dell'Educazione, indirizzo Educatore professionale presso l'Università di Napoli "Suor Orsola Benincasa" (2003)</p>	<p>Coordinatrice nido</p>	<p>servizio. È responsabile del conseguimento degli obiettivi, della corretta gestione del servizio, del budget assegnato e della qualità erogata / Sostiene la programmazione dei gruppi educativi nell'attività dei nidi, elabora le ipotesi pedagogiche e le linee metodologiche, individua gli strumenti di verifica, garantisce l'omogeneità degli indirizzi, pur nel rispetto dell'autonomia degli stili. Valorizza ed incentiva la documentazione, favorisce e sostiene le relazioni con le famiglie, organizza la formazione e l'aggiornamento in servizio</p>
<p>Diana Castellano Laurea in Sociologia, indirizzo Comunicazione e Mass Media, presso Università degli Studi di Napoli Federico II -110 e lode- (2006)</p>	<p>Responsabile di struttura</p>	<p>Coordina tutte le attività del servizio. È responsabile del conseguimento degli obiettivi, della corretta gestione del servizio, del budget assegnato e della qualità erogata</p>
<p>Antonella Bruno</p>	<p>Operatrice d'infanzia</p>	<p>Conduce il piccolo gruppo di utenti e definisce il Progetto Educativo Individuale È responsabile dell'attuazione della</p>

		programmazione generale del piccolo gruppo educativo e della programmazione individuale per i bambini in carico
<p>Maddalena Arpino Laurea in Scienze dell'Educazione presso l'Università degli studi di Salerno -110 e lode- (2005)</p>	Educatrice	<p>Conduce il piccolo gruppo di utenti e definisce il Progetto Educativo Individuale . È responsabile dell'attuazione della programmazione generale del piccolo gruppo educativo e della programmazione individuale per i bambini in carico</p>
<p>Manuela Del Pizzo Laurea in Scienze della formazione dell'Infanzia e dell'Adolescenza</p>	Educatrice	<p>Conduce il piccolo gruppo di utenti e definisce il Progetto Educativo Individuale . È responsabile dell'attuazione della programmazione generale del piccolo gruppo educativo e della programmazione individuale per i bambini in carico</p>
<p>Carmela De Ponte Laurea triennale in Servizio Sociale presso Università degli Studi di Napoli Federico II</p>	Educatrice	<p>Conduce il piccolo gruppo di utenti e definisce il Progetto Educativo Individuale . È responsabile dell'attuazione della programmazione generale del piccolo gruppo educativo e della programmazione individuale per i bambini in</p>

		carico
Luisa Maresca	Cuoca	È responsabile della sicurezza dei processi di approvvigionamento e cottura dei pasti somministrati al nido
Stefania Ruocco	Assistente	È responsabile della pulizia dei locali e della realizzazione delle attività per quanto di sua competenza.

Tariffe

1° fascia	2° fascia	3° fascia	4° fascia	5° fascia
102,88	128,61	154,33	180,05	205,77
123,46	154,32	185,19	216,05	246,92
164,61	205,77	246,92	288,07	329,23
1° fascia	2° fascia	3° fascia	4° fascia	5° fascia
127,57	159,47	191,36	223,26	255,15
148,15	185,19	222,23	259,26	296,3
189,3	236,63	283,96	331,28	378,61

Provvedimento di autorizzazione e/o accreditamento

Atto di autorizzazione n. 1602 del 32/10/2014

Atto di accreditamento n. 70 del 12/01/2015

Asilo nido d'infanzia Montemare - Meta

Il nido Montemare, inaugurato nel 2009 a Meta, è la realizzazione di un nostro progetto, di investimenti economici e di pensiero, in grado di promuovere una più critica visione dell'infanzia, attraverso proposte educative con puntuali riferimenti metodologici. Ciò ha comportato un allestimento degli spazi e una scelta degli arredi coerenti alla proposta in

grado di sostenere i bambini nel loro processo di crescita e di scoperta. Montemare è pensato per accogliere le istanze dei bambini, dei rispettivi genitori e degli educatori, attraverso proposte e attività aderenti ai bisogni di conoscenza, affermazione, relazione e affettività dei giovanissimi utenti. Gli spazi e gli arredi, oltre al materiale ludico, si offrono come risorsa ulteriore.

Dove e quando

Meta Vico Ruggiero n. 7/9, il nido è aperto tutto l'anno solare dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30.

Tel. 0818087274, fax 0815323569.

Organigramma

Nome, Cognome, titolo	Ruolo	Funzione
<p>Filomena Gargiulo Laurea in Scienze dell'Educazione, indirizzo Educatore professionale presso l'Università di Napoli "Suor Orsola Benincasa" (2003)</p>	<p>Coordinatrice pedagogica / Coordinatrice nido</p>	<p>Coordina tutte le attività del servizio. È responsabile del conseguimento degli obiettivi, della corretta gestione del servizio, del budget assegnato e della qualità erogata / Sostiene la programmazione dei gruppi educativi nell'attività dei nidi, elabora le ipotesi pedagogiche e le linee metodologiche, individua gli strumenti di verifica, garantisce l'omogeneità degli indirizzi, pur nel rispetto dell'autonomia degli stili. Valorizza ed incentiva la documentazione, favorisce e sostiene le relazioni con le famiglie, organizza la formazione e l'aggiornamento in servizio.</p>

<p>Margherita Vertolomo Laurea in Psicologia Clinica e di Comunità -107/110-</p>	<p>Coordinatrice pedagogica</p>	<p>Sostiene la programmazione dei gruppi educativi nell'attività dei nidi, elabora le ipotesi pedagogiche e le linee metodologiche, individua gli strumenti di verifica, garantisce l'omogeneità degli indirizzi, pur nel rispetto dell'autonomia degli stili. Valorizza ed incentiva la documentazione, favorisce e sostiene le relazioni con le famiglie, organizza la formazione e l'aggiornamento in servizio.</p>
<p>Giovanna Schisano</p>	<p>Operatore d'infanzia</p>	<p>Conduce il piccolo gruppo di utenti e definisce il Progetto Educativo Individuale . È responsabile dell'attuazione della programmazione generale del piccolo gruppo educativo e della programmazione individuale per i bambini in carico</p>
<p>Maria Starace</p>	<p>Operatore d'infanzia</p>	<p>Conduce il piccolo gruppo di utenti e definisce il Progetto Educativo Individuale . È responsabile dell'attuazione della</p>

		programmazione generale del piccolo gruppo educativo e della programmazione individuale per i bambini in carico
Rosaria Manfuso Laurea in Scienze dell'Educazione	Educatrice	Conduce il piccolo gruppo di utenti e definisce il Progetto Educativo Individuale . È responsabile dell'attuazione della programmazione generale del piccolo gruppo educativo e della programmazione individuale per i bambini in carico
Carmina Cappelli Laurea in Scienze dell'Educazione	Educatrice	Conduce il piccolo gruppo di utenti e definisce il Progetto Educativo Individuale . È responsabile dell'attuazione della programmazione generale del piccolo gruppo educativo e della programmazione individuale per i bambini in carico
Giuseppina Iaccarino	Assistente	È responsabile della pulizia dei locali e della realizzazione delle attività per quanto di sua competenza
Maria Staiano	Cuoca	E' responsabile della preparazione dei pasti secondo le indicazioni del

		menù vidimato e approvato
--	--	---------------------------

Tariffe

Costo del servizio per gli utenti residenti nel Comune di Piano di Sorrento

1° fascia	2° fascia	3° fascia	4° fascia	5° fascia
137,1	170,35	203,6	215,3	249,8
182,8	226,05	271,45	315,75	360,1

Costo del servizio per gli utenti residenti nel Comune di Meta dal 1°luglio

1° fascia	2° fascia	3° fascia	4° fascia	5° fascia
120	159,80	179,70	199,60	259,30
160	206,1	229,15	252,2	321,35

Provvedimento di autorizzazione e/o accreditamento

Atto di autorizzazione n. 1600 del 31/10/2014

Atto di accreditamento n. 69 del 12/01/2015

Nido d'infanzia Gomitolo - Sant'Agnello

Inaugurato nel 2012 il nido può ospitare 30 bambini. Dispone di spazi luminosi organizzati e di zone verdi, di arredi e di giochi consoni alle necessità dei piccoli. Le proposte educative si articolano secondo riferimenti pedagogici tali da implementare le innate capacità dei bambini offrendo loro un con luogo di formazione e di relazioni. È pensato anche come spazio per accogliere le istanze delle famiglie e sostenendo i genitori che lavorano.

Dove e quando

Il nido è operativo tutto l'anno solare dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.00 con sede in Via San Vito n.49 a Sant'Agnello.

Tel. 0818087274, fax 0815323569.

Organigramma

Nome, Cognome, titolo	Ruolo	Funzione
<p>Filomena Gargiulo Laurea in Scienze dell'Educazione, indirizzo Educatore professionale presso l'Università di Napoli "Suor Orsola Benincasa" (2003)</p>	<p>Coordinatrice pedagogica / Coordinatrice nido</p>	<p>Coordina tutte le attività del servizio. È responsabile del conseguimento degli obiettivi, della corretta gestione del servizio, del budget assegnato e della qualità erogata / Sostiene la programmazione dei gruppi educativi nell'attività dei nidi, elabora le ipotesi pedagogiche e le linee metodologiche, individua gli strumenti di verifica, garantisce l'omogeneità degli indirizzi, pur nel rispetto dell'autonomia degli stili. Valorizza ed incentiva la documentazione, favorisce e sostiene le relazioni con le famiglie, organizza la formazione e l'aggiornamento in servizio.</p>
<p>Mjriam Starace Laurea in Scienze dell'Educazione presso l'Università degli Studi "Suor Orsola Benincasa" -100/110- (18/07/2011)</p> <p>Corso di perfezionamento e aggiornamento professionale</p>	<p>Responsabile di struttura</p>	<p>Coordina tutte le attività del servizio. È responsabile del conseguimento degli obiettivi, della corretta gestione del servizio, del budget assegnato e della qualità erogata</p>

<p>in "Operatore di Asilo nido" di durata annuale presso l'università degli studi "Suor Orsola Benincasa" - Facoltà di Scienze della Formazione (2012)</p>		
<p>Rossella Cocurullo Laurea in Scienze dell'Educazione</p>	<p>Educatrice</p>	<p>Conduce il piccolo gruppo di utenti e definisce il Progetto Educativo Individuale . È responsabile dell'attuazione della programmazione generale del piccolo gruppo educativo e della programmazione individuale per i bambini in carico</p>
<p>Mariarosaria Aprea</p>	<p>Operatrice per l'infanzia</p>	<p>Conduce il piccolo gruppo di utenti e definisce il Progetto Educativo Individuale . È responsabile dell'attuazione della programmazione generale del piccolo gruppo educativo e della programmazione individuale per i bambini in carico</p>
<p>Flavia D'Esposito</p>	<p>Assistente</p>	<p>È responsabile della pulizia dei locali e della realizzazione delle attività per quanto di sua competenza</p>

Tariffe

Costo del servizio per gli utenti residenti nel Comune di Sant'Agnello dal 1° gennaio 2014

1° fascia	2° fascia	3° fascia	4° fascia	5° fascia
139,66	161,31	193,57	222,61	244,86
164,33	189,78	227,73	261,89	288,08

Provvedimento di autorizzazione e/o accreditamento

Atto di autorizzazione n. 1601 del 31/10/2014

Atto di accreditamento n. 67 del 12/01/2015

Al di fuori dell'ambito territoriale Napoli 33, la Cooperativa sociale Prisma gestisce anche i seguenti asili nidi:

Asilo nido G. Benzoni - Sorrento

Dal 2004 Prisma co-gestisce in ATI, con la cooperativa "Oltre i sogni", l'asilo nido comunale G. Benzoni di Sorrento. Con l'attivazione dei servizi integrativi (DGRC N.2067 del 23/12/08) è stato possibile garantire l'implementazione dei giorni di operatività, il servizio di pre e post accoglienza e l'attivazione di una Ludoteca il sabato per venire incontro alle richieste dei genitori-lavoratori. E' in grado di accogliere più di 60 bambini, divisi in fasce d'età per diversificare l'intervento didattico in maniera coerente alle specifiche esigenze e competenze degli utenti.

Dove e quando

Il nido è operativo tutto l'anno solare dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 18.30 e il sabato dalle 8.00 alle 14.00; in Via Pantano 18, Sorrento.

Tel. 081 8073728.

Provvedimento di autorizzazione e/o accreditamento

Il servizio è stato autorizzato al funzionamento dal Comune di Sorrento tramite "Contratto per l'ottimizzazione e il miglioramento del servizio asilo nido comunale e servizi vari" dell'8 agosto 2014.

La carta dei servizi

Nido d'infanzia Carducci - Castellammare di Stabia

L'asilo nido è un servizio socio-educativo operativo da settembre a luglio e accoglie i bambini dai 3 mesi e i 3 anni residenti nel comune di Castellammare di Stabia e offre alla famiglia un sostegno per la conciliazione dei tempi lavorativi. Il nido è da noi inteso come lo spazio pensato per i più piccoli in cui articolare un progetto pedagogico in collaborazione con la famiglia tale da favorire lo sviluppo armonico della personalità del bambino nei primi tre anni di vita e la sua socializzazione.

Dove e quando

Il nido è operativo tutto l'anno solare dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.00 con sede in Via Carducci 2, C/mare di Stabia.

Tel. 081/8713882

Nido d'infanzia Spazzolino - Anacapri

Il nido si struttura in "zone d'interesse" attrezzate per le diverse attività di narrazione, manipolazione e costruzione, travestimenti, gioco euristico, gioco libero e strutturato, gioco individuale e collettivo, attività motoria, atelier di pittura; ogni spazio ha una sua funzione facilmente identificabile dal bambino.

I percorsi educativi vengono articolati su un programma annuale in grado di incentivare le capacità cognitive, relazionali e affettive dei bambini, privilegiando il gioco come strumento per attivare le capacità di apprendimento e per stimolare la ricerca e la scoperta. I bambini sono accompagnati nei riti quotidiani da un gruppo di educatori esperti.

Dove e quando

È aperto tutto l'anno solare, dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.00; il sabato dalle 8.00 alle 13.00, con sede in Via Giuseppe Orlandi 247, Anacapri.

Tel. 0818087274, fax 0815323569.

Provvedimento di autorizzazione e/o accreditamento

Atto di autorizzazione n. 14261 del 29/10/2012

Gli impegni

Per garantire	Ci impegniamo
Che il bambino non soffra troppo il distacco da mamma e papà	<ul style="list-style-type: none"> • A garantire un primo periodo di ambientamento della durata di circa due settimane, necessario a favorire una reciproca conoscenza tra bambino, genitori ed educatori. • Ad ascoltare e raccogliere tutte quelle informazioni utili a garantire il benessere del bambino. • A realizzare quotidianamente rituali di accoglienza e commiato che facciano sempre sentire il bambino e i genitori rassicurati, accolti e coinvolti.
Un'alta professionalità	<ul style="list-style-type: none"> • Ad impiegare solo personale in possesso dei titoli previsti dalla legge sui nidi d'infanzia (DPRGR Campania n.16/2009 all. A "Nido d'infanzia") • A nominare un coordinatore all'interno dell'equipe educativa dotato di laurea e predisposto a gestire relazioni di rete. • A seguire un costante aggiornamento professionale con corsi di formazione per almeno 30 ore l'anno.
Il rispetto delle differenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. A pensare e realizzare attività che tengano conto delle specificità di genere, culturali, etniche, religiose, ecc... 2. Ad assicurare in caso di situazioni di disagio percorsi chiari e condivisi con la famiglia e gli enti preposti. 3. Ad assicurare in caso di situazioni di disabilità percorsi chiari e condivisi con la famiglia mediante confronti ed aggiornamenti con altre figure professionali.
La coerenza educativa	<ol style="list-style-type: none"> 1) A presentare e condividere con te metodo ed obiettivi educativi. 2) A far applicare all'equipe educativa i protocolli di comportamento coerenti con il metodo educativo scelto. 3) a monitorare la realizzazione degli obiettivi educativi mediante un sistema di valutazione interna che prevede almeno due supervisioni l'anno. 4) A garantire, per ogni gruppo, la presenza della figura di riferimento/persona chiave. 5) A garantire il rispetto del rapporto educativo secondo

	<p>quanto previsto dalla legge sui nidi d'infanzia (DPRGR Campania n.16/2009 all. A “Nido d'infanzia”)....</p> <p>6) A discutere e concordare con te la stessa modalità d'intervento soprattutto nei passaggi di crescita (es. lo svezzamento, il linguaggio, il camminare, il controllo sfinterico,...) coinvolgendo anche quelle figure presenti nella quotidianità del tuo bambino.</p> <p>7) A collaborare con le scuole per l'infanzia del territorio fornendo le dovute informazioni così da evitare discontinuità e disagi quando il tuo bambino o la tua bambina frequenteranno la scuola dei grandi.</p>
la salute del tuo bambino	<p>C) Ad applicare procedure validate di controllo della salute della tua bambina o del tuo bambino – e dei suoi compagni – quando sono nel nido.</p> <p>CI) A fornire un regolamento interno contenente gli adempimenti sanitari.</p> <p>CII) A garantire una costante collaborazione con l'Associazione Culturale Pediatri campani.</p>
Un aiuto a te nel “mestiere” di mamma e papa	<p>1) A prevedere incontri individuali per appuntamento, entro sette giorni dalla richiesta.</p> <p>2) Ad offrire con appuntamenti mensili un'occasione di aggiornamento e scambio tra i genitori e l'educatore di riferimento.</p> <p>3) A programmare con te incontri tematici con cadenza bimestrale.</p>
Un clima positivo	<ul style="list-style-type: none"> • Ad assicurare la piena interiorizzazione e applicazione dei principi educativi di riferimento da parte dell'intero organico. • A fornire capacità di osservazione, di empatia e di ascolto del nostro personale. • Ad assicurare spazi di interazione libera tra i bambini.
Che tutte le attività svolte abbiano una valenza educativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ad effettuare una programmazione annuale delle attività realizzata da esperti del settore e con te condivisa all'inizio dell'anno educativo. • A condividere e comunicare la programmazione annuale delle attività con la rete territoriale.
Un servizio efficiente	<ul style="list-style-type: none"> • A garantire una guida ed un riferimento costante per il

	<p>servizio nella figura del coordinatore.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A garantire una supervisione costante e partecipata da parte di un coordinatore pedagogico interno all'organizzazione. • Ad ascoltare le tue valutazioni e le tue proposte attraverso test di gradimento.
Una alimentazione sana	<ul style="list-style-type: none"> • A preparare due menù stagionali (estivo-invernale), variati a seconda dell'età, articolati su quattro settimane, redatti da un nutrizionista e approvati dall'Asl. • Ad usare ingredienti stagionali di qualità, senza Ogm, senza coloranti né conservanti potenzialmente nocivi per la salute, acquistati da fornitori di fiducia. • Ad usare le giuste attenzioni nell'eventualità di allergie ed intolleranze, o nel caso di esigenze personali dovute a ragioni culturali o religiose, preparando diete speciali. • Ad applicare le tabelle dietetiche secondo le raccomandazioni dei LARN (livelli raccomandati di assunzione giornalieri dei nutrienti). Esse indicano la grammatura necessaria per soddisfare il fabbisogno calorico giornaliero del bambini, per sesso e per età.
Il buon riposo	<ul style="list-style-type: none"> • A dedicare spazi e rituali di preparazione al sonno, rispettando i tempi, i ritmi naturali e le esigenze personali della tua bambina o del tuo bambino.
La pulizia del tuo bambino	<ul style="list-style-type: none"> • A garantire un clima di cura che sia quotidiano, attento e sereno, fatto di gestualità ed empatie nel rispetto dei tempi e delle esigenze personali della tua bambina o del tuo bambino.
L'accesso al nido	<ul style="list-style-type: none"> • A garantire il rispetto delle norme previste dal regolamento di accesso al servizio.
Una corretta informazione a tutti	<ul style="list-style-type: none"> • A condividere con te una comunicazione stabile e costante attraverso: bacheche, specifiche giornaliere, diario personale, fotografie, brochure, carta dei servizi, sito web. • Ad utilizzare strumenti di comunicazione con gli educatori attraverso: bacheche, verbali di equipe, e-mail, sito web... • A costruire percorsi informativi con la rete territoriale

	<p>attraverso: carta dei servizi, verbali di equipe di aggiornamento, e-mail, sito web, comunicazioni ed inviti...</p>
L'integrazione del nido col territorio	<ul style="list-style-type: none"> • A realizzare momenti di confronto/incontro con altre agenzie del territorio.
La sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> • A rispettare tutti gli obblighi di legge sulle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro (legge n. 81 del 2008). • A mettere in atto specifiche misure di sorveglianza periodica e manutenzione degli impianti antincendio. • A nominare un responsabile dei lavoratori per la sicurezza e una figura esterna addetta ai servizi di prevenzione. • Ad aggiornare periodicamente il documento di valutazione dei rischi attualmente in atto. • A rispettare il piano di sanificazione vigente.
Spazi adeguati a misura di bambino	<ul style="list-style-type: none"> • A strutturare gli spazi per centri d'interesse, organizzandoli in base alle caratteristiche delle attività proposte nel progetto educativo (angolo morbido con cestino dei tesori, gioco euristico, gioco simbolico...) per dare al tuo bambino libertà di muoversi in un ambiente curato e ben definito. • A organizzare gli ambienti utilizzando giochi e materiali scelti con cura (priorità ai materiali naturali) e disposti in modo tale da poter essere utilizzati con piena autonomia dal tuo bambino. • Ad assicurare una corretta disposizione dei materiali che richiedono l'intervento e la supervisione dell'educatore (mensole e scaffali a più livelli). • A rendere ogni spazio il più confortevole possibile, rispettando criteri di luminosità, di pulizia, di gusto estetico e di sicurezza. • A prevedere opportuni spazi dedicati ai genitori.
La possibilità di svolgere attività all'aperto	<ul style="list-style-type: none"> • A mantenere accessibili e adeguatamente attrezzati e puliti gli spazi esterni del nido.

Una buona attrezzatura del nido	<ul style="list-style-type: none"> • Ad acquistare arredi, materiali e giochi opportuni, adeguati e costruiti con materiale idoneo e a sostituirli quando si rompono o si usurano.
---------------------------------	---

dimensione di qualità	indicatore	standard
qualità educativa: cura e routine	Rispetto dei tempi individuali del bambino	si
	Gli educatori condividono i momenti del pranzo	si
	Gli educatori affiancano i bambini nei momenti di cura e nella routine	si
	Gli educatori stimolano i bambini all'autonomia	si
Qualità educativa: figure professionali	operatori con titolo universitario	almeno il 70%
	personale con almeno due anni di esperienza	almeno il 50%
Qualità educativa: attività	stesura programmazione	coerenza con il progetto educativo e con i prerequisiti degli utenti
	Co-programmazione delle attività	Coinvolgimento di tutti i portatori d'interesse
	Attività educative coerenti all'età dei bambini	Vengono proposte Attività educative coerenti all'età degli utenti divisi in sezione (piccoli, medi, grandi)
	Operatore di riferimento	È previsto l'operatore di riferimento
Qualità organizzativa	Visibilità dei tempi e della routine	I genitori sono informati dei tempi e della routine
	Visibilità delle modalità di svolgimento della giornata	Tutti i giorni ai genitori è consegnato un biglietto informativo stilato dall'operatore di riferimento

qualità ambientale	mq a disposizione	come previsto legge regionale 30/84
	materiale ed arredi	utilizzo di materie eco-compatibili
Sostegno alla genitorialità	Colloquio di pre-ambientamento	si
	Colloqui individuali	Su richiesta
	Riunioni collettive	Almeno 1 ogni 3 mesi
	Eventi con il coinvolgimento dei genitori	Almeno 1 ogni 3 mesi
rispettare un rapporto educatore utente minimo per garantire una relazione qualitativa	numero minori per educatore	1 a 5 per bambini tra i 3 e i 12 mesi, 1 a 8 per bambini tra i 13 mesi e i 24 mesi, 1 a 10 per bambini tra i 25 ed i 36 mesi
coordinamento con i servizi sociali presenti sul territorio	numero di incontri mensili con i servizi sociali	almeno 1 volta al mese
garantire la continuità di erogazione del servizio tra le diverse annualità	numero di giorni di chiusura del servizio	massimo due giorni settimanali
garantire la continuità del personale impiegato per una stabilità lavorativa e relazionale	numero di operatori cambiati durante il servizio rispetto al totale degli operatori	numero di operatori cambiati non superiore al 10%
trasparenza nelle procedura di pagamento del servizio	utilizzo di bollettini di conto corrente postale	tutti i pagamenti vengono effettuati con l'utilizzo di bollettini di conto corrente postale

La Cooperativa Prisma, inoltre, ha realizzato una scuola d'infanzia:

Scuola di infanzia Montemare - Meta

Accoglie bambini dai tre ai cinque anni dal 1 settembre al 30 giugno, dal lunedì al venerdì

dalle 8.30 alle 16.30. E' un ambiente educativo di esperienze concrete e di apprendimenti, finalizzati allo sviluppo unitario del bambino, che ne potenziano il "fare", il "sentire", il "pensare" e l' "esprimere". Si propone come luogo di incontro, di partecipazione e di cooperazione delle famiglie e come spazio di impegno educativo e culturale per la comunità. La scuola dell'infanzia è a Meta in Vico Ruggiero 7/9.

I nostri orientamenti pedagogici

Sosteniamo il percorso di crescita dei bambini e delle bambine, valorizzandone l'autonomia, la soggettività e il ruolo attivo nella relazione con l'adulto. Il nostro progetto coinvolge le famiglie, la loro cultura, il territorio di cui fanno parte che rappresentano per il servizio una ricca e continua fonte di conoscenza, perchè valorizziamo le esperienze di cui i bambini e le bambine sono portatori. Il nostro impegno didattico mira a sostenere nei bambini la maturazione dell'identità, la conquista dell'autonomia e lo sviluppo delle competenze

Spazio-bambino

In coerenza ad un orientamento montessoriano gli spazi sono strutturati in modo che ad ogni bambino sia concessa la possibilità di una gestione autonoma e volontaria. Gli arredi, fatti a sua misura, gli consentono di occupare un luogo che coerentemente si adatta ai suoi bisogni di conoscenza, ricerca e autonome sperimentazione diventando un luogo supportante di scoperta e rinforzo delle proprie abilità.

Spazio-famiglia

Montemare accoglie le istanze e le necessità dei genitori offrendo loro occasioni, eventi, uscite, gruppi tematici, in cui prender parte per co-progettare le attività e condividere esperienze significative con i propri figli.

Tra i servizi offerti nell'ambito territoriale Napoli 33, la Cooperativa ha predisposto il

Servizio di Assistenza Domiciliare e territoriale per l'infanzia e l'adolescenza

Il Servizio indicato si connota come un complesso di interventi, attivati su richiesta dei Servizi Sociali dell'Ambito Territoriale NA33 con la finalità di mantenimento del minore nella propria famiglia d'origine, anche in presenza di situazioni di disagio familiare, tramite la realizzazione di condizioni favorevoli per realizzare un sano sviluppo psico sociale del minore.

La carta dei servizi

Il Servizio di Assistenza Domiciliare e territoriale per l'infanzia e l'adolescenza è l'espressione di un graduale affermarsi di una responsabilità collettiva intorno ai problemi dell'infanzia e dell'adolescenza e nasce dall'esigenza di trovare risposte più consone ai bisogni dei minori, offrendo il necessario aiuto a chi versa in condizioni di disagio, attraverso una rete di servizi territoriali. Tendenzialmente rivolgiamo il nostro intervento a famiglie mono-parentali, famiglie con situazioni di bisogno legate a particolari momenti, famiglie con genitori che presentano problemi relazionali acuiti da difficoltà economiche, lavorative, abitative, ecc.

Svolgiamo il servizio presso il domicilio dell'utente, garantendo un sostegno alla quotidianità di tipo educativo, di natura preventiva e di recupero. Il sostegno educativo ha come obiettivo il raggiungimento del benessere del minore attraverso la valorizzazione delle sue risorse e capacità; dove la presenza dell'educatore è necessaria per superare le difficoltà relazionali personali e sociali e allo stesso tempo propone un sostegno educativo di supporto alle capacità genitoriali. L'intervento serve inoltre a valorizzare e stimolare il contesto sociale in cui il minore vive; a tal fine vengono utilizzate risorse aggregative, educative e sportive.

A seguito di una segnalazione da parte dell'USS vi è l'attivazione del servizio con la presa in carico; i primi tempi dell'erogazione dell'intervento sono dedicati all'osservazione e alla costruzione di una relazione. Successivamente l'educatore redige insieme con gli altri attori coinvolti, il progetto educativo individualizzato.

Il Piano Educativo d'Intervento, strumento imprescindibile di una progettazione pedagogica, parte sempre da un'osservazione del contesto di vita; successivamente si effettua l'analisi del bisogno e si stabiliscono gli obiettivi, le strategie e le azioni specifiche da mettere in atto.

Ogni singolo passaggio per la costruzione del PEI vede la partecipazione di tutti gli stakeholder, perché solo avvalendosi del contributo di tutti i portatori d'interesse si sviluppa un approccio olistico, in grado di rispondere completamente alle esigenze del minore in carico. Fondamentale per l'inizio dell'intervento è il mandato istituzionale, la presentazione cioè del servizio da parte dell'USS al nucleo familiare e solo la chiarezza sulle metodologie e sugli obiettivi permette di instaurare con la famiglia un patto educativo reale. Il PEI deve essere infine flessibile e tarato sulle esigenze del minore, della sua famiglia e del suo contesto di vita.

Il servizio si svolge all'interno di un progetto di rete che prevede modalità, esperienze ed obiettivi raggiunti in una stretta collaborazione con i altri servizi sociali, sanitari, scolastici e culturali e pertanto, per tutta la durata del servizio, l'educatore collabora con gli operatori dei Servizi Sociali territoriali e con gli operatori socio-sanitari presenti nella progettazione complessiva dell'intervento; partecipa regolarmente alle riunioni d'equipe al fine di

valutare e monitorare l'intervento realizzato.

Raggiunti gli obiettivi prefissati, il servizio si conclude in accordo con i servizi territoriali avendo ottenuto l'integrazione del minore e della sua famiglia.

Modalità di accesso

L'accesso al servizio è subordinato a valutazione mono-professionale di un assistente sociale

Provvedimento di autorizzazione e/o accreditamento

Atto di autorizzazione n. 1624 del 05/11/2014

Atto di accreditamento n. 68 del 12/01/2015

Obiettivi:

- rispondere alle esigenze del minore con problematiche legate al suo sviluppo cognitivo, emotivo e sociale;
- creare condizioni di miglioramento per l'intero nucleo familiare;
- consentire la permanenza del minore in famiglia;
- rinforzare le competenze genitoriali;
- valorizzare le risorse esistenti sul territorio;
- sostenere gli interventi all'interno di un progetto di rete in collaborazione con altre agenzie territoriali;

Personale impiegato:

Il Coordinatore

Psicologo/Educatore professionale della Cooperativa con consolidate esperienze nel Servizio, svolge le seguenti funzioni:

- Organizzazione del servizio e coordinamento degli educatori in sede e fuori sede.
- Condivisione degli argomenti teorici e metodologici con l'equipe.
- Monitoraggio e, dove necessario, guida agli interventi educativi in favore dei minori in carico.
- Illustra il caso all'operatore e presenta l'educatore all'utenza.
- E' responsabile degli aspetti amministrativi ed organizzativi connessi, delle relazioni

di servizio, della progettazione del percorso formativo annuale.

- Contiene l'eventuale disagio emotivo degli educatori.
- Garantisce e controlla il comportamento professionale degli educatori in termini di rispetto per le indicazioni professionali ricevute, per la normativa della sicurezza sul lavoro e per gli impegni ed orari stabiliti.
- Promuovere i valori etici e professionali che caratterizzano il servizio ADM gestito dalla Cooperativa.

Educatori

- Laurea in Scienze pedagogiche o diploma di "educatore professionale o un titolo equipollente
- Titolo di "Diploma psicopedagogico" con approvate esperienze
- Laureandi nelle suddette materie
- Titolo di operatore socio assistenziale

Azioni specifiche

- Garantire la qualità e la continuità dei servizi
- Contatto regolare e massima collaborazione con le istituzioni esterne
- Stesura del Piano Educativo Individualizzato annuale
- Monitorare le relazioni intra familiari
- Promuovere la crescita psicosociale dei soggetti ad essi affidati
- Riorganizzare le capacità genitoriale
- Promuovere percorsi d'autonomia per il nucleo
- Effettuare sostegno allo studio
- Stendere delle relazioni trimestrali d'aggiornamento, riguardante il ruolo e la metodologia ed l'evolversi dei fatti riferiti all'intervento,
- Organizzazione e partecipazione all'equipe mensile di lavoro
- Partecipazione ad EVM (equipe valutazione multidisciplinare)

Organigramma

Nome, Cognome, titolo	Ruolo
Natalina Gargiulo Laurea in Scienze dell'educazione presso l'Università degli Studi "Suor Orsola	Coordina tutte le attività del servizio. È responsabile del conseguimento degli obiettivi, della corretta gestione del servizio, del budget assegnato e della qualità

Benincasa" (2001)	erogata.
Massimo Gargiulo	Operatore socio educativo
Sergio D'Alessio	Operatore dell'Infanzia
Milena Guidone Laurea in Scienze dell'educazione	Educatore professionale/Operatore socio assistenziale
Veronica De Mita Laurea in Scienze dell'educazione	Educatore professionale/Operatore socio assistenziale
Filomena Cacace Laurea in Sociologia	Operatore dell'infanzia
Flavia Gargiulo	Operatore dell'infanzia/Operatore socio educativo
Simona Fiorentino Laurea in Psicologia Clinica di comunità	Operatore socio assistenziale/
Mariella La Gatta Laurea in Programmazione e Gestione delle politiche e dei servizi sociali	Operatore socio assistenziale/Assistente sociale

Formazione del personale

Il coordinatore e gli operatori dell'ADM di Prisma hanno svolto la seguente formazione presso Gesco Consorzio di Cooperative Sociali, Ente di Formazione riconosciuto dalla Regione Campania (cod. Organismo 0054/04/05):

- dal 01/01/2010 al 31/12/2010: formazione a n. 10 operatori sulle seguenti tematiche: la costruzione e la gestione della relazione educativa, La costruzione della relazione

La carta dei servizi

educativa, il nesso emozione-cognizione, la comunicazione delle emozioni nella relazione educativa, stili d'insegnamento e di apprendimento La comunicazione scuola-famiglia, il ruolo del docente e dell'educatore, per un totale di n. 120 ore;

- dal 01/01/2010 al 31/12/2010: formazione a n. 1 coordinatore sulle seguenti tematiche: processi per l'attivazione delle risorse negli interventi sociali, per un totale di 110 ore;

- dal 01/01/2011 al 31/12/2011: formazione a n. 10 educatori sulle seguenti tematiche: le nuove forme di marginalità sociale, la marginalità sociale tra famiglia, scuola e comunità, la differenza culturale e l'educazione interculturale, le nuove forme di povertà e di deprivazione socio-culturale, il *digital divide* nell'epoca dei nativi digitali, la gestione educativa delle questioni di genere, per un totale di 110 ore;

- dal 01/01/2011 al 31/12/2011: formazione a n. 1 coordinatore sulle seguenti tematiche: comunicazione nella relazione d'aiuto e valutazione e controllo dei servizi alla persona, per un totale di 110 ore.

- dal 31/03/2012 al 31/12/2012, presso Prisma Cooperativa Sociale Ente di Formazione riconosciuto dalla Regione Campania (cod. Organismo 01875/07/11): formazione a n. 10 operatori sulle seguenti tematiche: le nuove forme di problematiche relazionali, la gestione dei conflitti nella relazione educativa, il bullismo, la sindrome da alienazione genitoriale, l'abuso, Il processo adottivo, le nuove forme di funzionamento problematico, il funzionamento problematico e i bisogni educativi speciali, la sindrome da deficit di attenzione e iperattività, il disturbo oppositivo-provocatorio, i disturbi specifici dell'apprendimento, i disturbi d'ansia e dell'umore per un totale di 150 ore;

- dal 31/03/2012 al 31/12/2012, presso Prisma Cooperativa Sociale Ente di Formazione riconosciuto dalla Regione Campania (cod. Organismo 01875/07/11): formazione a n. 1 coordinatore sulle seguenti tematiche: comunicazione sociale e tecnica dell'ascolto attivo, per un totale di 110 ore.

Inoltre: n. 1 operatore (Massimo Gargiulo) ha conseguito il titolo OSA presso l'Associazione Time Vision, Ente di Formazione riconosciuto dalla Regione Campania (cod. Organismo 0054/04/05): il corso della durata di 600 ore e si è svolto nel 2011

Riepilogo ore per anno:

anno	ore corso	n. risorse partecipanti	totale
2010	120	10	1200
	110	1	110
	4	1	4

	500	1	500
TOTALE 2010	731	13	1814
2011	110	10	1100
	110	1	110
	500	1	500
	600	1	600
TOTALE 2011	1320	13	2310
2012	150	10	1500
	110	1	110
TOTALE 2012	260	11	3359
TOTALE TRIENNIO	2311	37	7483

Dove e quando

Il servizio di Assistenza Domiciliare Minori è garantito dal Lunedì al Sabato (giorni feriali) dalle ore 8:00 alle ore 21.00 per 52 settimane.

L'orario degli operatori coinvolti nel progetto è coerente ai dei Piani Educativi individualizzati dei minori a loro in carico. Ogni impegno lavorativo viene inoltre svolto nella piena ottemperanza del contratto collettivo nazionale. L'erogazione del servizio viene fatta nel rispetto del Capitolato e del Disciplinare di servizio, sia per quanto attiene alle sostituzioni sia per quanto riguarda le malattie.

Sede legale: Vico Ruggiero 7/9, Meta, 80062, Napoli

– n. tel. 081/8087274

– fax. 081/5323569

Sede operativa: Domicilio del minore

Indicatori di qualità

dimensione di qualità	indicatore	standard
tempestività di risposta del servizio alle esigenze del cittadino	giorni medi di valutazione della domanda di richiesta del servizio	non superiore ai 10 giorni
	giorni medi di attivazione del servizio	non superiore ai 10 giorni
	totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi sul totale degli	non superiori al 15% sul totale delle domanda accolte

La carta dei servizi

	interventi	
rispettare un rapporto operatore utente minimo per garantire una relazione qualitativa	numero di famiglie per operatore	massimo 3 famiglie per operatore
garantire un numero di ore minimo per una relazione qualitativa	ore medie settimanali di erogazione del servizio	almeno 3 ore a famiglia per i casi di lieve entità, almeno 6 ore per i casi più gravi
programmare l'attività del servizio per rispettare un preciso programma socio-educativo	presenza del piano educativo individuale (pei)	stipulare il pei per ogni famiglia su cui si interviene da più di 30 giorni
coordinamento con i servizi sociali presenti sul territorio	numero di incontri mensili con i servizi sociali	almeno 1 volta al mese
garantire la continuità di erogazione del servizio tra le diverse annualità	numero di giorni di sospensione tra la fine di un anno di erogazione e l'inizio del nuovo	non superiore ai 15 gg
garantire la continuità del personale impiegato per una stabilità lavorativa e relazionale	numero di operatori cambiati durante il servizio rispetto al totale degli operatori	numero di operatori cambiati non superiore al 10%
favorire la partecipazione delle famiglie ai momenti di programmazione e di analisi, anche per la stesura del pei	numeri di incontri mensili con i genitori con la partecipazione dei servizi sociali	almeno 1 volta al mese
	numero di incontri presso il domicilio degli utenti sul totale degli incontri	almeno 2 all'anno

Monitoraggio

La Cooperativa svolge un lavoro di Monitoraggio in itinere dell'attività svolta. Per la compilazione delle relazioni periodiche sull'andamento del servizio (obiettivi parziali raggiunti, metodologie utilizzate, miglioramenti, ecc), l'equipe di lavoro si avvarrà di specifici moduli descrittivi di sintesi. Fondante per il monitoraggio dell'attività è la Ri-definizione del Piano Educativo Individuale: in accordo con l'Assistente Sociale dell'

Ufficio/Sportello Sociale di accesso territoriale, con i rappresentanti dell'A.S.L e della scuola e con la famiglia del minore, viene ridefinito periodicamente negli obiettivi e nelle attività il Piano Educativo individuale in base alle azioni di monitoraggio realizzate. Gli interventi elencati non esauriscono le possibilità e le modalità delle iniziative dirette alla realizzazione del progetto educativo, che sarà mirato ed individualizzato per ogni singolo minore e nucleo familiare.

Gli strumenti necessari per la valutazione sono le relazioni di aggiornamento con cadenza bimensile che raccontano dell'intervento, delle relazioni intra-familiari, della quotidianità del minore, ma sono anche lo strumento in cui di volta in volta si indicano le azioni che si intendono perseguire per superare le criticità che si sono presentate oppure gli stimoli che si vogliono fornire per sostenere le nuove conquiste e spronare le potenzialità residue. Infine le visite domiciliari trimestrali, sempre effettuate dal coordinatore di servizio sono l'occasione di monitorare l'intervento svolto, ed il mezzo per il sistema famiglia, ancora una volta, di esprimere la propria opinione sull'intervento in atto. La rendicontazione del lavoro svolto passa tramite elementi parametrici numerali come i fogli firma ed altri che combinano insieme il quantitativo e qualitativo. Al fine di produrre una valutazione delle prestazioni e dei risultati, il progetto si avvarrà di un sistema di rendicontazione sociale che dia particolare attenzione all'impatto sociale prodotto e a una lettura dello stesso secondo un approccio che ha presente un percorso educativo. Nella fattispecie verrà posto in essere un sistema di rendicontazione che permetterà, ogni anno, di comporre un bilancio di servizio che abbia presente indicatori come il grado di sviluppo della personalità del minore, l'evoluzione del nucleo familiare in difficoltà, il raggiungimento di un'adeguata autonomia, il grado raggiunto dai genitori nell'assolvimento dei compiti educativi verso i figli (gender audit).

Altri servizi della Cooperativa Prisma, al di fuori dell'ambito territoriale Napoli 33, sono:

Assistenza Domiciliare agli Anziani

Il servizio Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale è rivolto ad anziani con limitata autonomia, che vivono da soli e/o con famiglie che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia.

Il servizio di "ADA" comprende un pacchetto di prestazioni indirizzate al sostegno dell'anziano al fine di favorire la permanenza nel suo ambiente abitativo e sociale, sia attraverso attività socializzanti, limitando il rischio di emarginazione sociale, sia attraverso attività di assistenza che permettano una migliore gestione dei tempi di vita al fine di favorire anche il menage familiare.

Modalità del controllo della qualità del servizio erogato

Grazie alla realizzazione di una banca dati, costituita allo scopo di disporre di un valido strumento di autocontrollo delle prestazioni, è possibile gestire in maniera efficiente l'insieme delle attività e ridurre al minimo il verificarsi di azioni di rischio.

Nel corso dello svolgimento dei servizi sono predisposte relazioni periodiche sull'andamento del servizio (obiettivi parziali raggiunti, metodologie utilizzate, miglioramenti, ecc...) e l'equipe di lavoro si avvale di specifici moduli descrittivi di sintesi che facilitano la compilazione delle stesse.

Inoltre in accordo con l'Assistente Sociale dell'Ufficio/Sportello Sociale di accesso territoriale, con i rappresentanti dell'A.S.L. e con la famiglia dell'anziano vengono periodicamente ridefiniti gli obiettivi e le attività del Piano Educativo individuale in base alle azioni di monitoraggio svolte, con gli EVM.

Altro aspetto caratterizzante il sistema di controllo della qualità è rappresentato dall'individuazione e misurazione del grado di soddisfacimento dell'utente servito, con i questionari di gradimento anonimi, il cui riscontro positivo rappresenta l'obiettivo principale del servizio reso.

Poiché gli obiettivi da conseguire sono molteplici, hanno natura e modalità di realizzazione diverse, sono molteplici le variabili da considerare e possono essere diversi i "punti" di osservazione e di vista su uno stesso fattore. Il servizio, in effetti, pone in essere attività di tipo assistenziale, relazionale e di accudimento domestico.

Quando parliamo di qualità del servizio di assistenza domiciliare - quindi - ci riferiamo ad una serie di qualità, distinte ma tra loro interagenti e integrate che, nel comporsi e nello scomporsi, generano la qualità complessiva. La valutazione, quindi, deve avere carattere multidimensionale, cioè prendere in esame tutte le attività che vengono svolte.

Vi sono almeno 5 dimensioni strettamente inerenti il contesto specifico di lavoro ed il ciclo di produzione del servizio che debbono essere valutate singolarmente e nel loro insieme, ovverosia:

- 1) la qualità dell'assistenza tutelare,
- 2) la qualità del sostegno relazionale e per promuovere l'integrazione sociale della persona,
- 3) la qualità del circuito relazionale che si va a determinare tra utente-famiglia-contesto-operatore,
- 4) la qualità delle azioni di cura della abitazione e di sostegno domestico,
- 5) la capacità di preservare autonomie che, nel loro sommarsi producono la possibilità di mantenere l'utente in carico al servizio nel proprio contesto di vita, evitando il ricorso alla istituzionalizzazione.

Lo scopo generale del servizio viene colto quando, nell'insieme dei piani individualizzati di assistenza, si consegue il risultato di preservare le autonomie e di evitare l'istituzionalizzazione delle persone prese in carico.

I) Analisi del bisogno: a seguito del primo incontro tra la responsabile dell'USS e l'utente, il coordinatore del servizio effettua un primo contatto con la famiglia, tramite visita domiciliare. Lo scopo è la realtà abitativa dell'anziano e al fine di individuare ogni elemento utile per una corretta presa in carico della persona, comprendere cioè la richiesta espressa circa il cosiddetto bisogno iniziale; solo dopo un periodo d'osservazione più lungo l'operatore potrà effettuare una vera analisi del bisogno. Scopo principale dell'analisi dei bisogni è quello di individuare problemi, carenze, aree di miglioramento, potenzialità residue, cause di disagio ed individuare opportunità possibili sulle quali intervenire successivamente attraverso azioni mirate.

II) Presa in carico del nucleo familiare: si procede con la creazione di una cartella informatizzata che conterrà tutto ciò che riguarda l'assistenza all'anziano; essa rappresenterà lo strumento di raccolta di elementi per l'operatore e lo strumento di monitoraggio per il Responsabile del servizio affinché venga garantita la giusta armonia nella relazione operatore/utente in ogni fase del servizio. Inoltre la stessa è un valido strumento per la tracciabilità degli interventi messi in atto facilitando così anche il lavoro di rete.

III) Stesura del piano assistenziale individualizzato: la stesura di un piano

d'intervento individualizzato deve prevedere la partecipazione tra tutti i portatori d'interesse, stakeholders (anziano, famiglia responsabile del servizio, operatore, e in caso di attività d'integrazione sociosanitaria, sarà coinvolta l'ASL sulla base di specifici protocolli d'intesa precostituiti in fase di programmazione), in modo da creare percorsi integrati.

IV) Attuazione del piano assistenziale: vengono predisposti interventi per favorire il soddisfacimento di esigenze individuali e per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere (igiene personale parziale o completa):

Interventi per la pulizia dell'ambiente, per la preparazione dei pasti e cura del guardaroba (riordino, lavaggio);

Interventi in favore della mobilità assistita (collegamenti con i centri storici, le periferie, le strutture socio-sanitarie, la fruizione di luoghi di interesse culturale e ludico-ricreativo dell'Ambito Territoriale);

Attività di segretariato sociale e di aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative;

Attività socializzanti mirate al consolidamento di rapporti con strutture ricreative, culturali, associative del territorio.

Ciascuna delle succitate attività mira a garantire la dignità e la qualità della vita delle persone anziane, riducendo al minimo le cause di rischio circa il verificarsi di problemi legati all'emarginazione, ad ogni forma di disagio e di discriminazione. Esse mirano a fornire sollievo sia all'anziano e sia ai suoi congiunti, limitando così anche il ricorso a strutture residenziali.

Il piano di monitoraggio del servizio

Il piano di monitoraggio del servizio prevede:

definizione degli obiettivi del servizio

definizione degli strumenti di rilevazione dei dati qualitativi e quantitativi

archiviazione flusso quotidiano di informazioni dal servizio

compilazione schede periodiche di verifica andamento servizio

customer satisfaction

soddisfazione operatori

redazione report periodici di andamento del servizio

rendicontazione al comune sullo stato del servizio

Dove e quando

Sede legale: Vico Ruggiero 7/9, Meta, 80062, Napoli

n. tel. 081/8087274

fax. 081/5323569

Sede operativa: Domicilio dell'assistito

Telesoccorso

Il Telesoccorso è un intervento integrato che si propone di: tutelare e promuovere i diritti degli anziani; garantire un pronto intervento a un anziano solo a casa; offrire la possibilità all'anziano di permanere nella sua abitazione anche da solo; assicurare le famiglie con anziani non autosufficienti o comunque con una certa limitazione dell'autonomia e un alto bisogno assistenziale. In particolare il progetto di Teleassistenza è l'attività di monitoraggio e supporto dell'utente tramite contatto telefonico in modo programmato dalla Centrale Operativa .

La strutturazione del progetto strettamente connessa con gli obiettivi operativi prevede di avviare un servizio di Assistenza alla fascia debole "gli Anziani" per un monitoraggio costante della loro sicurezza.

Il progetto potrà essere implementato con il servizio di Telefono Amico a supporto della fragilità delle persone anziane con un supporto sociale e di ascolto. Si prevede che un operatore contatti quotidianamente tutti gli utenti in carico al servizio per conoscerne condizioni e bisogni.

Modalità di presa in carico

- richiesta da parte dell'utente all'uss del comune di residenza
- l'uss invia richiesta formale d'attivazione al coordinatore di servizio
- il coordinatore unitamente al tecnico del servizio effettua visita domiciliare e dopo aver

compilato la scheda personale e contrattualizzante che contiene i dati personali dell'anziano e i riferimenti in caso di pronto intervento, installano l'apparecchio per il telesoccorso.

- periodicamente il coordinatore verifica con visite domiciliari l'andamento del servizio.

<p>- I mese</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Visita domiciliare di conoscenza ed installazione apparecchiatura. - Promozione del servizio di telesoccorso tramite reti di vicinato, opuscoli e promozione diretta nei luoghi di aggregazione per anziani 	<p>Opuscoli, promozione diretta, visita domiciliare.</p>
<p>- III mese</p>	<p>Incontro con gli operatori locali: verifica in itinere delle attività che vengono svolte dagli operatori, delle relazioni con l'ente e con i destinatari del progetto con questionario di monitoraggio</p>	<p>Questionario di monitoraggio</p>
<p>- VII mese</p>	<p>Contatto con i singoli operatori locali: verifica in itinere delle attività svolte, verifica della qualità percepita da loro rispetto alla realizzazione del progetto</p>	<p>Intervista</p>

<p>– XII mese</p>	<p>Nell'ambito dell'ultimo incontro di tutoraggio con gli OSS, verifica finale dell'andamento del progetto con somministrazione di valutazione finale dell'esperienza</p>	<p>Questionario di valutazione finale</p>
-------------------	---	---

Modalità del controllo della qualità del servizio erogato

Il monitoraggio è rivolto a verificare lo stato di salute della persona, a supportare l'utente relativamente alle sue necessità (es. necessità di ricordare l'assunzione delle terapie prescritte), accertando l'insorgenza di eventuali altre necessità (es. assenza temporanea di persone significative per l'utente), sia svolgendo un'azione di orientamento e collegamento verso strutture e servizi operanti sul territorio, in un'ottica di gestione di rete, sia attivando direttamente propri collaboratori.

Grazie alla costituzione di una banca dati costituita allo scopo di essere un valido strumento di autocontrollo delle prestazioni, è possibile gestire in maniera efficiente l'insieme delle attività e ridurre al minimo il verificarsi di azioni di rischio.

Nel corso dello svolgimento del servizio saranno predisposte delle relazioni periodiche sull'andamento del servizio (obiettivi parziali raggiunti, metodologie utilizzate, miglioramenti, ecc) e l'equipe di lavoro si avvale di specifici moduli descrittivi di sintesi che facilitano la compilazione delle stesse.

Successivamente, è cura del Responsabile del servizio raccogliere i moduli ed elaborare i risultati in modo da creare un sistema di rete condiviso che consenta un monitoraggio continuo sull'andamento del servizio e sia un valido strumento di prevenzione circa il verificarsi di eventuali criticità.

Altro aspetto caratterizzante il sistema di controllo della qualità è rappresentato dall'individuazione e misurazione del grado di soddisfazione dell'utente servito, il cui riscontro positivo rappresenta l'obiettivo principale del servizio reso.

Dove e quando

Per informazioni rivolgersi al proprio Comune di residenza oppure contattare i recapiti di seguito indicati:

Centrale operativa:

– n. tel. 081/5627027

Prisma Cooperativa Sociale per azioni a r.l. ONLUS vico Ruggero 7/9 80062 Meta

– email: cos@gescosociale.it

Sede legale: Vico Ruggiero 7/9, Meta, 80062, Napoli

– n. tel. 081/8087274

– fax. 081/5323569

Sede operativa: Domicilio della persona anziana ultra 65enne, all'interno dell'Ambito territoriale NA 34

Trasporto sociale

Il servizio Trasporto sociale è un servizio finalizzato a garantire alle persone anziane con ridotta mobilità l'accesso alle strutture socio-assistenziale, socio-sanitarie e sanitarie, l'accesso ai centri diurni e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi eventualmente programmati.

Sono destinatari del Servizio tutti gli anziani residenti nel Comune di Capri (comune Capofila dell'ambito) in quanto per le sue specifiche caratteristiche territoriali tale Comune presenta delle zone non raggiungibili con normali mezzi di trasporto. In particolare, il servizio è rivolto agli anziani con ridotta mobilità e alle persone diversamente abili che versano in uno stato che comporta grave limitazione all'autonomia e che abitano in zone dell'isola non raggiungibili dai comuni mezzi di trasporto o che necessitano di cure speciali frequenti (servizio dialisi), oppure può soddisfare esigenze legate al turismo qualora si presentino turisti che versano in condizioni di disabilità e pertanto impossibilitati a raggiungere la struttura ricettiva. Inoltre, il servizio di trasporto sociale verrà attivato in determinate e temporanee occasioni come le elezioni per favorire l'esercizio al diritto di voto, o periodi particolari come le festività e le ricorrenze, per incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali ed aggregative volte a favorire momenti di socializzazione.

Il servizio sarà svolto mediante l'uso di tre carrelli elettrici adibiti al trasporto pubblico, e sarà articolato mediante corse giornaliere preventivamente prenotate e concordate attraverso la predisposizione di un ufficio ad hoc che accoglierà le prenotazioni.

Modalità di svolgimento del servizio

Il servizio di trasporto sociale in favore di anziani e persone con problemi di deambulazione è disponibile per le zone alte del Comune di Capri (Tiberio - Matermania) e da/per la destinazione dell'ospedale di Capri.

Il servizio sarà esercitato mediante ricorso a tre autovetture elettriche, per le quali è stato previsto uno spazio "deposito" carrelli. L'ufficio predisporrà un sistema di prenotazione da

effettuarsi almeno 24 ore prima della corsa stabilendo che gli utenti, salvo casi di emergenza, non possono prenotare più di tre corse settimanali, intendendosi per corsa sia quelle di sola andata che quelle andata e ritorno. Si potranno effettuare corse straordinarie intermedie o anche sostitutive per ragione di emergenza o di motivata e documentata necessità. Nel caso in cui le prenotazioni eccedano i posti a disposizione, sarà comunque garantito, concedendo la priorità, il trasporto agli aventi diritto per necessità improrogabili di trasporto in ospedale.

Nel modulo di prenotazione dell'intervento dovrà essere indicato:

- data di richiesta di effettuazione del trasporto
- destinazione del trasporto
- ora di arrivo a destinazione
- tempi presunti di permanenza presso la destinazione
- eventuale presenza di accompagnatore

Il servizio è articolato mediante corse giornaliere disciplinate secondo una tabella oraria dalle 8.00 alle 21.30 con periodo di pausa tra le 13.30 e le 16.00, tenendo conto delle esigenze e dei suggerimenti dell'utenza.

Attività di presa in carico

Gli aventi diritto devono compilare un'apposita domanda, cui allegare il documento di identità per ottenere il tesserino, che è condizione necessaria per usufruire del Servizio.

I disabili e le persone con problemi di deambulazione, che hanno un'età inferiore ai 70 anni, devono compilare un'apposita domanda e allegare documento di identità e certificazione medica del medico di base ASL, in cui indicare:

- patologia, e (se possibile) il periodo di validità del certificato.
- se la persona deve fare terapie nel certificato medico deve essere indicato anche la tempistica per le terapie.

Trasparenza nella gestione delle attività, equità e visibilità.

L'intero servizio sarà coordinato dal Responsabile del procedimento che avrà l'onere ulteriore oltre ad assicurare l'efficacia e l'efficienza del servizio anche quella di garantire la creazione di un sistema di gestione delle pratiche tale da rendere l'amministrazione del servizio quanto più trasparente possibile nel rispetto dei principi di equità e visibilità. Ciò sarà possibile grazie all'adozione di un sistema iniziale di istruttoria condotto dal Responsabile del servizio di concerto con L'Assistente Sociale:

vengono valutate le domande di accesso al servizio espletando i necessari accertamenti per la verifica del bisogno e delle modalità di intervento;
alla domanda dell'utente viene allegata una relazione sugli esiti dell'indagine condotta;
una volta compiuta la fase di istruttoria e al fine di rendere la gestione delle attività quanto più trasparente possibile, viene predisposto un documento che raccoglie l'elencazione di tutti coloro i quali potranno usufruire del servizio (esposto presso gli uffici comunali ed all'interno di una bacheca presso l'ufficio prenotazioni);
all'interno della bacheca viene affisso anche il documento facente riferimento alle modalità di erogazione del servizio e qualunque altra comunicazione circa le condizioni del servizio stesso.

Modalità del controllo della qualità del servizio erogato

Grazie alla costituzione di una banca dati costituita allo scopo di essere un valido strumento di autocontrollo delle prestazioni, sarà possibile gestire in maniera efficiente l'insieme delle attività e ridurre al minimo il verificarsi di azioni di rischio.

Nel corso dello svolgimento del servizio saranno predisposte delle relazioni periodiche sull'andamento del servizio (obiettivi parziali raggiunti, metodologie utilizzate, miglioramenti, ecc) e l'equipe di lavoro si avvarrà di specifici moduli descrittivi di sintesi che faciliteranno la compilazione delle stesse.

Successivamente, sarà cura del Responsabile del servizio raccogliere i moduli ed elaborare i risultati in modo da creare un sistema di rete condiviso che consenta un monitoraggio continuo sull'andamento del servizio e sia un valido strumento di prevenzione circa il verificarsi di eventuali criticità.

Altro aspetto caratterizzante il sistema di controllo della qualità è rappresentato dall'individuazione e misurazione del grado di soddisfacimento dell'utente servito, il cui riscontro positivo rappresenta l'obiettivo principale del servizio reso.

Dove e quando

Per informazioni rivolgersi al Comune di Capri presso l'Ufficio Servizi sociali oppure contattare i recapiti di seguito indicati:

Centrale operativa: Centrale operativa sociale

n. tel. 0818386304 (Lucia Diana, dipendente della Cooperativa Prisma, aggiudicataria del Servizio fino al 28/02/2017)

Sede legale: Vico Ruggiero 7/9, Meta, 80062, Napoli

– n. tel. 081/8087274

– fax. 081/5323569

Sede operativa: Domicilio della persona anziana ultra 70enne, all'interno del Comune Capri

E' in corso di relizzazione anche il progetto di

Assistenza Domiciliare Integrata

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un servizio organizzato dalle AA. SS. LL. in collaborazione con i Comuni, che permette ai cittadini che ne hanno bisogno di essere assistiti a casa con programmi personalizzati, evitando il ricovero, in ospedale o in casa di riposo, per un tempo maggiore del necessario.

La finalità del servizio è quella di favorire la permanenza dell'anziano nel suo ambiente abitativo e sociale avendo tutte le cure di cui necessita e promuovendo così l'integrazione socio-sanitaria. Va tenuto conto che gli utenti anziani sono classificabili come segue:

- *anziani vulnerabili* (esposti al rischio di innesco di spirali patologiche sia sotto il profilo psico-fisico sia sotto il profilo dell'esclusione sociale a seguito di una serie di fattori);
- *anziani fragili* (esposti, per motivi di salute psicofisica, a rischio di perdita dell'autosufficienza - da misurare con scala validata);
- *anziani non-autosufficienti*.

Modalità di presa in carico

Il medico di base resta il punto di riferimento primario per la copertura sanitaria domiciliare dell'anziano non autosufficiente ed a lui competono le decisioni in ordine agli interventi terapeutici a domicilio e ad esigenze di ricovero ospedaliero; l'attuazione del programma è consigliata dall'Unità di Valutazione Integrata (UVI) e dalla sua componente valutativa. Quest'ultima è composta da personale dell'Azienda Sanitaria Locale e del Comune, un team multiprofessionale con competenze multidisciplinari, in grado di leggere l' esigenze di persone che presentano situazioni problematiche complesse in cui è inscindibile il bisogno sanitario da quello sociale. L'UVI provvede ad effettuare la valutazione a casa dell'utente, contattare il medico di base, elaborare un piano di intervento personalizzato indicando le prestazioni tecnico-professionali necessarie, definisce le modalità di accesso e il periodo di assistenza e valuta periodicamente le eventuali variazioni del piano, stabilendo il termine dell'assistenza del paziente.

In particolare il servizio sarà articolato attraverso la seguente struttura temporale:

I) Accesso: l'accesso alle prestazioni di assistenza domiciliare integrata avviene attraverso le Unità di Valutazione Integrata (UVI) che effettuano un'analisi del bisogno dell'anziano definendo i criteri di accesso;

II) Valutazione del bisogno sociosanitario: una volta individuate le criticità, verrà fatta una visita domiciliare, volta a conoscere la realtà abitativa dell'anziano e al fine di individuare ogni elemento utile per una corretta presa in carico della persona.

III) Progetto personalizzato: con cui vengono definite le prestazioni tecnico-professionali necessarie e specifiche per l'anziano utente e le sue modalità di accesso. L'importanza di redigere una cartella personalizzata risiede anche nella possibilità di godere di un valido strumento di controllo della qualità nel rispetto degli obiettivi da raggiungere.

IV) Definizione degli interventi: attraverso la stesura di un piano d'intervento individualizzato realizzato di concerto con le famiglie coinvolte, il responsabile del servizio, l'operatore e l'ASL, vengono definite le specifiche tipologie d'intervento attraverso un piano assistenziale che faccia riferimento alla particolare tipologia di cura da garantire e alle sue modalità.

V) Attuazione del piano assistenziale tramite:

Interventi per favorire il soddisfacimento di esigenze individuali e per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere (igiene personale parziale o completa, mobilizzazione);

Interventi per la pulizia dell'ambiente, per la preparazione dei pasti e cura del guardaroba (riordino, lavaggio);

Interventi in favore della mobilità assistita (collegamenti con i centri storici, le periferie, le strutture socio-sanitarie, la fruizione di luoghi di interesse culturale e ludico-ricreativo dell'Ambito Territoriale);

Attività di accudimento infermieristico ed igienico-sanitario.

Modalità del controllo della qualità del servizio erogato

Il piano di salute personalizzato è lo strumento che consente all'operatore ed al paziente di lavorare in modo congiunto e sinergico per il conseguimento degli obiettivi terapeutici previsti.

È composto dal piano clinico-terapeutico, a responsabilità del MMG, e dal piano assistenziale, a responsabilità dell'operatore e Coordinatore del servizio. Nel Piano di salute sono contemplate tutte le attività che le UVI concordano come necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

Successivamente, il Responsabile del servizio avrà l'onere di predisporre delle relazioni periodiche sull'andamento del servizio (obiettivi parziali raggiunti, metodologie utilizzate,

miglioramenti, ecc) e l'equipe di lavoro si avvarrà di specifici moduli descrittivi di sintesi che faciliteranno la compilazione delle stesse, registra su di un diario le informazioni necessarie al successivo monitoraggio del servizio, e tale diario è disponibile presso il domicilio del cittadino/utente fino alla fine dell'intervento. Il diario deve riportare tutti gli accessi degli operatori, con l'indicazione di data, orario, interventi effettuati e firme dell'operatore e del cittadino/utente, ovvero di un suo familiare. Copia del diario è resa disponibile alla P.U.A..

Tutti i risultati raggiunti verranno poi elaborati ed inseriti all'interno di una banca dati (sistema informativo sociale) che oltre a rappresentare e descrivere la qualità del servizio raggiunta, le sue caratteristiche e criticità, possa essere anche un valido strumento di programmazione futura in quanto mette a disposizione dati fruibili che si basano su esperienze realizzate.

In accordo con l'Assistente Sociale dell'Ufficio/Sportello Sociale di accesso territoriale, con i rappresentanti dell'A.S.L e con la famiglia dell'anziano saranno periodicamente ridefiniti gli obiettivi e le attività circa il Piano Educativo individuale in base alle azioni di monitoraggio svolte.

Altro aspetto caratterizzante il sistema di controllo della qualità è rappresentato dall'individuazione e misurazione del grado di soddisfacimento dell'utente servito, il cui riscontro positivo rappresenta l'obiettivo principale del servizio reso con questionari di gradimento ad hoc.

Il piano di monitoraggio del servizio

definizione degli obiettivi del servizio

definizione degli strumenti di rilevazione dei dati qualitativi e quantitativi

archiviazione flusso quotidiano di informazioni dal servizio

compilazione schede periodiche di verifica andamento servizio

customer satisfaction

soddisfazione operatori

redazione report periodici di andamento del servizio

rendicontazione al comune sullo stato del servizio

Dove e quando

L' ADI è l'integrazione socio-sanitaria, quindi, come numero di telefono, bisogna far riferimento all'Ufficio dei servizi sociali del Comune di Capri 0818386303 (per la parte sociale) e quelli dei medici di base (per la parte sanitaria).

Per poter usufruire del servizio bisogna rivolgersi ai medici di base o all'assistente sociale di zona che segnalano gli anziani non autosufficienti alla P.U.A. (porta unitaria d'accesso). La relativa modulistica è predisposta di concerto dal comune e dall'ASL.

Allegati

Allegati

Elenco nominativi e recapiti degli Uffici Servizi Sociali del Piano Sociale di Zona presso i Comuni Associati

Comune	Anacapri
Nominativo	Alberino Giuseppina
Qualifica	Assistente Sociale
Funzione	Responsabile Ufficio Servizi Sociali
Indirizzo e recapiti ufficio	Via Caprile, 30; Tel. 081 8387240; 081 8387111; 081 8387109; Fax 081 8373445 e-mail: ussanacapri@pszna13.it
Ricevimento	Lunedì e mercoledì dalle 11:00 alle 13:30 e dalle 16:30 alle 17:30 Martedì, giovedì e venerdì dalle 11:00 alle 13:30

Comune	Capri
Nominativo	Maria Teresa Vinaccia
Qualifica	Assistente Sociale
Funzione	Responsabile Ufficio Servizi Sociali
Indirizzo e recapiti ufficio	Via le Botteghe, 28; Tel. 081 8386303/04; Fax 081 8386246 ; e.mail: usscapri@pszna13.it
Ricevimento	Lunedì, martedì e giovedì dalle 09:00 alle 13:00 ; Martedì dalle 15:30 alle 17:30

Comune	Massa Lubrense
Nominativo	Antonella Apuzzo
Qualifica	Assistente Sociale
Funzione	Responsabile Ufficio Servizi Sociali
Indirizzo e recapiti ufficio	Piazza Vescovado, 2; Tel. 081 5339449 Fax 081 8089571; 081 8789576 e.mail: ussmassalubrense@pszna13.it
Ricevimento	Martedì e giovedì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:30

Comune	Piano di Sorrento
Nominativo	Gennaro Izzo
Qualifica	Assistente Sociale dell'Equipe Multidisciplinare d'ambito
Funzione	Responsabile Ufficio Servizi Sociali
Indirizzo e recapiti ufficio	Piazza Cota, 1; Tel. 081 5344419; Fax. 081 5321484 e.mail: usspiano@pszna13.it
Ricevimento	Martedì e giovedì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00

Comune	Sant'Agello
Nominativo	Antonella Di Sivo
Qualifica	Assistente Sociale
Funzione	Responsabile Ufficio Servizi Sociali
Indirizzo e recapiti ufficio	Piazza Matteotti, 1; Tel./Fax 081 5332254 e.mail: ussagnello@pszna13.it
Ricevimento	Lunedì, martedì e giovedì dalle 09:30 alle 12:30 Martedì dalle 15:30 alle 18:00

Comune	Sorrento
Nominativo	Giovanna Galano
Qualifica	Assistente Sociale (1a e 4a Area)
Funzione	Responsabile Ufficio Servizi Sociali
Nominativo	Giuseppina Stinga
Qualifica	Assistente Sociale (2a e 3a Area)
Funzione	Responsabile Ufficio Servizi Sociali
Indirizzo e recapiti ufficio	Piazza S. Antonino, 1; Tel. 081 5335204; Fax 081 5335246; e.mail: usssorrento@pszna13.it
Ricevimento	Martedì e giovedì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00

Pronto intervento Sociale

Nominativo	Dora Trapani; Sonia Staiano, Angelisa Aversa
Qualifica	Assistenti Sociali
Funzione	Operatrici Equipe Multidisciplinare d'Ambito
Indirizzo e recapiti ufficio	e.mail: pisprontointerventosociale@pszna13.it Numero verde 800984395

Domanda di accesso ai servizi

Domanda di accesso ai servizi: nido d'infanzia

Modulo presentazione reclamo

Questionario di gradimento centri ricreativi estivi