

Gestione della Qualità e Servizio Sociale

otto anni di welfare locale:
il Piano Sociale di Zona Ambito Territoriale Napoli Tredici
raggiunge gli standard internazionali di qualità
UNI EN ISO 9001:2008

VILLA FONDI
PIANO DI SORRENTO
venerdì 19 febbraio 2010



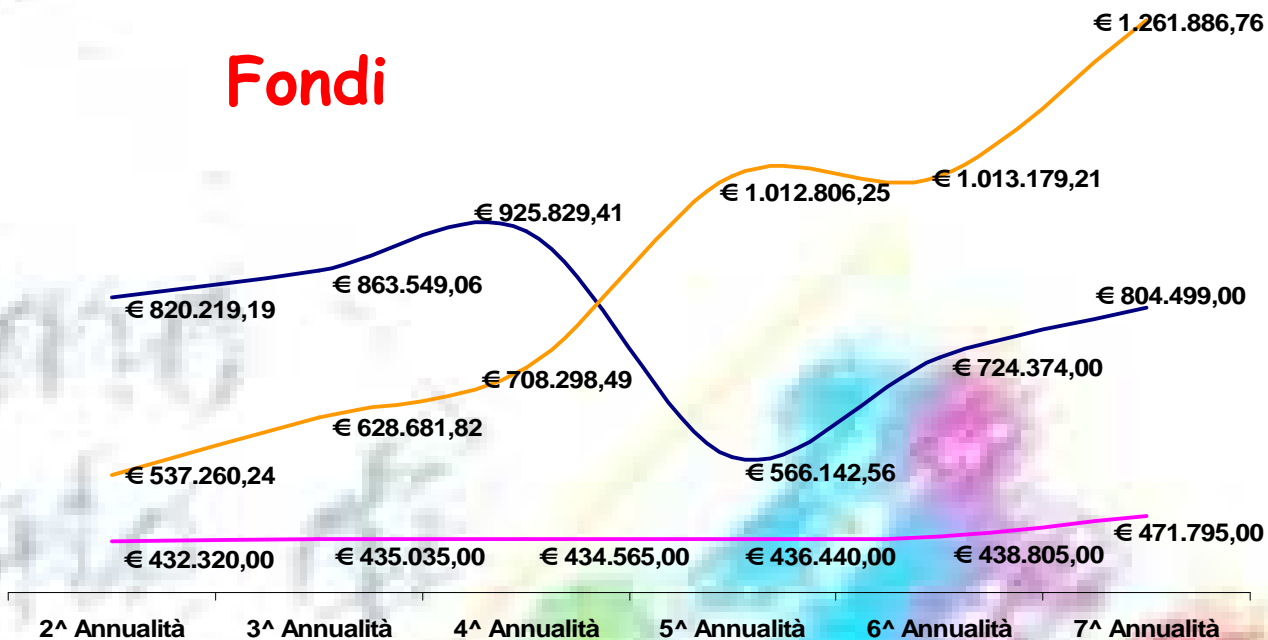


Fondi

Fondo Regionale
Politiche Sociali

Fondo Comunale
Riservato

Fondo Comunale
Condiviso



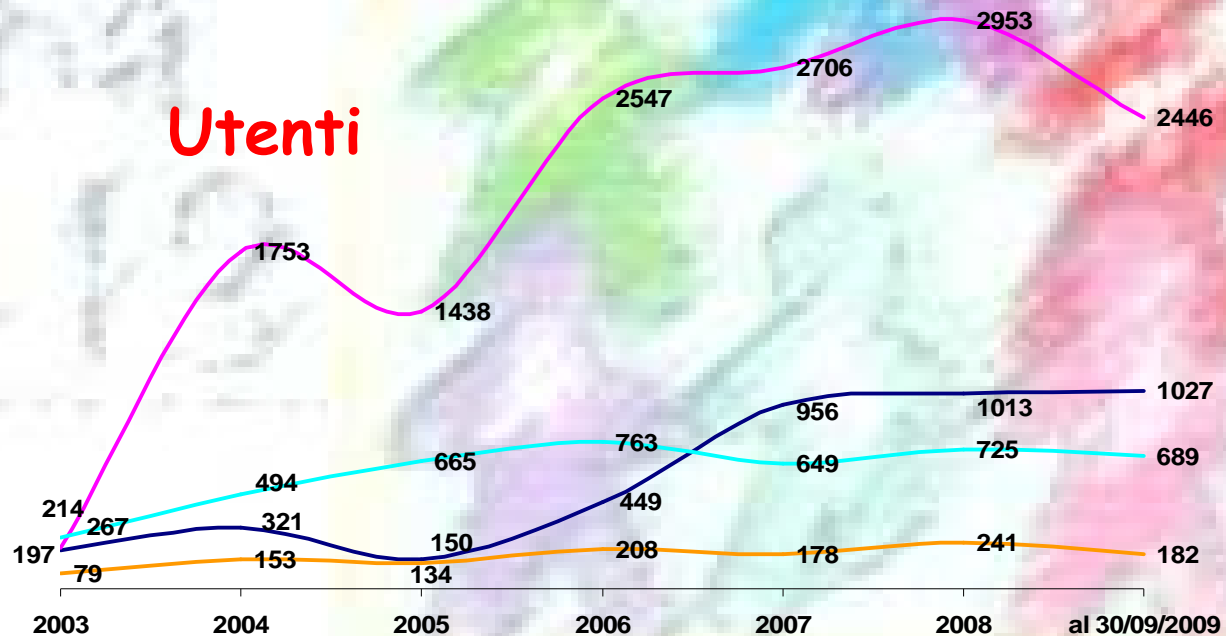
Utenti

Minori

Diversamente
Abili

Emergenze Sociali

Anziani





Uffici Servizi Sociali

LE POLITICHE SOCIALI PRIMA DEL 2000:

- Il Servizio Sociale Professionale non era istituito nei Comuni di: Sorrento, Massa Lubrense, S. Agnello, Meta;
- Copertura Uffici tramite contratti esterni;
- Gestione dei servizi a livello comunale;
- Procedure diversificate;

RISULTATI OTTENUTI:

- Sulle linee guida della legge quadro 2000 e in ottemperanza alla Legge Regionale 11 del 2007 è istituito il servizio sociale professionale in ogni comune dell'ambito;
- Gestione dei servizi a livello di ambito;
- Procedure Uniforme di accesso ai servizi dell'ambito;
- 2008 Anacapri rientra nel Piano di Zona;
- 2009 stabilizzazione del personale qualificato in 5 comuni;



Area Diritto ai minori

Servizi Domiciliari Territoriali per l'infanzia e l'adolescenza:

Anno 2003: 19 Utenti ...

...Anno 2009: 85 Utenti

Servizio Centri Ricreativi Estivi:

Anno 2003: Comune di Massa Lubrense - Comune di Sorrento

Anno 2009: Tutti i Comuni dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici "Penisola Sorrentina e Isola di Capri" per un totale di 736 Utenti



Asili Nido

Anno 2003: 1 Asilo Nido presente nel Comune di Sorrento

Anno 2009: 3 Asili Nido presenti sul territorio

❖ Asilo Nido "Montemare" Comune di Meta e Piano di Sorrento - Finanziamento R.C. Asili Nido e Micro-nidi

❖ Asilo Nido "Le Coccole" Comune di Massa Lubrense - Finanziamento R.C. Asili Nido e Micro-nidi



Area Responsabilità familiari

Servizio Centro per la Famiglia :

Anno 2003: 15 Utenti

Anno 2009: 102 Utenti

Ampliamento degli interventi: Contrasto alle dipendenze

Affido Familiare e Adozione :

Protocollo e Disciplinare in integrazione con l'ASL NA3 sud



Area Persone Anziane

Istituzione della consulta d'ambito anziani e del Tavolo di Concertazione degli anziani (così come previsti dagli Artt. 9 e 10 del "Regolamento dei Centri Diurni Polifunzionali per le Persone Anziane");

Redazione del Disciplinare per il rilascio di autorizzazione al funzionamento di strutture residenziali e semi residenziali per anziani, disabili e minori (ai sensi del regolamento regionale n. 6 del 18.12.2006);

Sottoscrizione di protocolli di intesa per agevolare gli anziani nella fruizione delle cure termali e riabilitative.



Area Persone Diversamente Abili

Nel primo Piano di Zona c'erano solo Centro Diurno e l'Assistenza Domiciliare come servizi effettivamente operativi

Importante risultato raggiunto è l'istituzione della **NUOVA sede** di Capri per i Servizi Diurni per le persone diversamente abili.



Pronto Intervento Sociale

2009: è istituito il Pronto Intervento Sociale, servizio di reperibilità negli orari di chiusura degli Uffici Servizi Sociali. Servizio riconosciuto dalla legge regionale 11 del 2007 come livello essenziale di assistenza .

CASI IN EMERGENZA: 10 interventi, 8 interventi telefonici di primo orientamento;

AZIONI DI FILTRO: Asl; Uosm; Pronto Soccorso; Caritas diocesana Sorrento-Castellammare di Stabia; Struttura residenziale riabilitativa



Comunicazione

Potenziamento della comunicazione interna tramite la piattaforma intranet First Class

Elaborazione della Carta dei Servizi (2005) tra le prime in Campania

Potenziamento delle flusso di informazioni tra gli enti del Terzo Settore tramite il Tavolo di concertazione

Sito internet www.pszna13.it

Costituzione sul social network Facebook di un gruppo (151 iscritti) e di una pagina (88 iscritti)

Potenziamento rapporti con i media (79 articoli pubblicati nel 2009)



Valutazione e monitoraggio

Elaborazione format di rendicontazione e monitoraggio

Prima Customer Satisfaction sperimentale per gli utenti del Centro Diurno Polifunzionale per Persone Diversamente Abili (2004)

Elaborazione Cartella Utenti Informatizzata

Rilevazione ambientale Uffici Servizi Sociali

Customer Satisfaction operatori dei Servizi del Piano Sociale di Zona (2009)

Avvio tavoli della qualità con il terzo settore (2009)

Elaborazione standard di qualità per ogni servizio finalizzati al rinnovo della Carta dei Servizi