

COMUNE DI SALERNO

Verbale di deliberazione della Giunta Comunale

COPIA

Num: 41

OGGETTO: CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI GESTITI DALLA SOCIETA' SALERNO SOLIDALE SPA - PRESA D'ATTO

(Pro. N. 2014/44)

L'anno duemilaquattordici addì sette del mese di Febbraio, alle ore 13:30, in Salerno e nella Sala delle adunanze del Palazzo di Città; a seguito di avvisi, si è riunita la Giunta Comunale.

Sono presenti ed assenti:

DE LUCA VINCENZO
AVOSSA EVA
BUONAIUTO ALFONSO
CALABRESE GERARDO
CASCONI LUCA
DE MAIO DOMENICO
GUERRA ERMANNO
MARAIO VINCENZO
PICARONE FRANCESCO
SAVASTANO GIOVANNI

A
P
A
P
P
P
A
P
P
A

Presiede l'adunanza AVOSSA EVA Vice Sindaco, partecipa alla seduta il Segretario Generale MENNA ORNELLA.

Il Presidente, riconosciuta la legalità dell'adunanza, sentito il relatore AVOSSA EVA, chiusa la discussione, pone in votazione, per l'approvazione, la proposta formulata dal dirigente sottoscrittore della regolarità tecnica integralmente retro riportata, munita, ove previsti, dei pareri espressi ai sensi dell'art. 49 comma I del D.Lgs. 18.8.2000 n. 267 e dell'art. 93 dello statuto comunale.

La votazione, espressa in forma palese, ha dato il seguente risultato:
Approvata ad unanimità.

Il Presidente pone in votazione la dichiarazione di immediata eseguibilità della delibera.
La votazione, espressa in forma palese, ha dato il seguente risultato:
Approvata ad unanimità.



LA GIUNTA

Premesso:

che la legge finanziaria 2008, L. 24.12.2007 n. 244, all'art. 2, comma 461, ha introdotto disposizioni di rafforzamento della tutela dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e della garanzia della qualità, dell'universalità e dell'economicità delle prestazioni di servizi pubblici.

Tali disposizioni riguardano, sostanzialmente:

- l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della Qualità dei Servizi" recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso, reclamo e ristoro dell'utenza;
- la verifica periodica, da un lato, dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi alle esigenze dell'utenza, dall'altro, del rispetto di tali parametri durante l'effettiva prestazione del servizio;
- il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, sia in sede di redazione della "Carta della Qualità dei Servizi" che di verifica del funzionamento del servizio;
- previsione di un sistema di monitoraggio permanente svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino;

che con delibera di Giunta Municipale n. 26 del 01.02.2013 è stato, pertanto, avviato il procedimento volto a garantire la piena attuazione delle disposizioni succitate ed, in particolare, è stato stabilito:

- di avviare un rapporto di collaborazione che coinvolga le aziende partecipate dal Comune di Salerno per la graduale attuazione delle previsioni normative sopra enunciate finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi pubblici per tutelare gli interessi dei cittadini utenti;
- di procedere, quindi, alla redazione/revisione della "Carte della Qualità dei Servizi" da parte delle società partecipate, previa consultazione delle associazioni di tutela dei consumatori presenti sul territorio;
- di attuare, successivamente, un sistema di monitoraggio permanente nel rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle "Carte della Qualità dei Servizi", svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale,

demandando ai dirigenti dei singoli settori competenti ratione materiae l'adempimento di tutte le attività meglio dettagliate nel richiamato deliberato ed assegnando al responsabile dell'Ufficio Rapporti con le società Partecipate, funzioni di raccordo, coordinamento e collazione;

che, in attuazione del richiamato deliberato, il Comune di Salerno ha avviato le procedure per l'adozione della "Carta della Qualità dei Servizi" mediante coinvolgimento delle società partecipate affidatarie della gestione dei servizi pubblici locali e delle seguenti Associazioni di tutela dei consumatori presenti sul territorio:

1. Associazione ADOC;
2. Associazione ADICONSUM;
3. Associazione ASSOUTENTI;
4. Associazione CODACONS;

5. Associazione FEDERCONSUMATORI;
6. Associazione MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO;
7. Associazione UNIONE CONSUMATORI;

Considerato

che è stato pertanto istituito un tavolo di consultazione mediante convocazione delle associazioni di tutela dei consumatori sopraelencate alle quali sono state sottoposte, in prima fase, le "Carte della Qualità" dei servizi socio-assistenziali gestiti dalla società "Salerno Solidale SpA", dei servizi ausiliari al traffico gestiti dalla società "Salerno Mobilità SpA", dei servizi di pulizia gestiti dalla società "Salerno Pulita SpA";

Rilevato

che a seguito di riunioni tenutesi in data 06.05.2013, 15.05.2013, 01.10.2013, 07.11.2013, giusta processi verbali agli atti d'ufficio, alle quali hanno partecipato le Associazioni di tutela dei consumatori "Assoutenti", "Federconsumatori", "Movimento Difesa del Cittadino", "Unione Nazionale Consumatori", la società "Salerno Solidale SpA", il dirigente del Settore Politiche Sociali, il dirigente del Settore Manutenzione Infrastrutture, l'Assessore al Bilancio del Comune di Salerno ed il responsabile dell'Ufficio Rapporti con le società Partecipate dal Comune di Salerno, è stata definito il procedimento di consultazione sulla bozza della Carta della Qualità dei servizi socio-assistenziali gestiti dalla società comunale "Salerno Solidale SpA";

che, successivamente, con delibera di Consiglio di Amministrazione del 13 dicembre 2013, la società "Salerno Solidale SpA" ha approvato la propria "Carta della Qualità dei Servizi", così come definita in sede di consultazione con le associazioni di tutela dei consumatori;

Appurato che

la predetta "Carta della Qualità dei Servizi" reca, in aderenza al dettato legislativo di cui all'art. 2, comma 461, della L. 244/2007:

- gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso, reclamo e ristoro dell'utenza;
- la verifica periodica, da un lato, dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi alle esigenze dell'utenza, dall'altro, del rispetto di tali parametri durante l'effettiva prestazione del servizio;
- il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, sia in sede di redazione della "Carta della Qualità dei Servizi" che di verifica del funzionamento del servizio;
- previsione di un sistema di monitoraggio permanente svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino;

Ritenuto

pertanto di prendere atto della "Carta della Qualità dei Servizi" gestiti dalla società "Salerno Solidale SpA", così come definita in sede di consultazione delle Associazioni di tutela dei consumatori ed alla presente delibera allegata quale parte integrante e sostanziale;

di rimettere, per competenza razione materiae, ai singoli dirigenti l'effettuazione del monitoraggio così come prescritto dalla legge e previsto nella "Carta della Qualità dei Servizi" adottata dalla società "Salerno Solidale SpA"

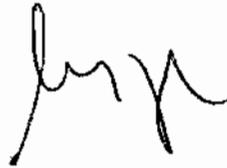
Visto il parere favorevole di regolarità tecnica e di regolarità contabile, espresso ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs. 267/2000;

DELIBERA

1. per i motivi espressi in narrativa, che qui si intendono integralmente riportati, di prendere atto della "Carta della Qualità dei Servizi" gestiti dalla società "Salerno Solidale SpA" risultante dal testo dalla stessa approvato mediante consultazione con le Associazioni di tutela dei consumatori ed alla presente delibera allegata quale parte integrante e sostanziale;
2. di rimettere, per competenza razione materiae, ai singoli dirigenti l'effettuazione del monitoraggio così come prescritto dalla legge e previsto nella "Carta della Qualità dei Servizi" adottata dalla società "Salerno Solidale SpA"
3. di disporre la pubblicazione della predetta "Carta della Qualità dei Servizi" sul sito istituzionale del Comune di Salerno;
4. di dare atto che il presente deliberato non comporta impegno di spesa;
5. mandare alla società "Salerno Solidale SpA", al Settore Politiche Sociali, al Servizio Manutenzione Infrastrutture ed al Settore Servizi Informativi per quanto di rispettiva competenza nonché alle seguenti Associazioni di tutela dei consumatori "Assoutenti", "Federconsumatori", "Unione Nazionale Consumatori", "Movimento Difesa del Cittadino".

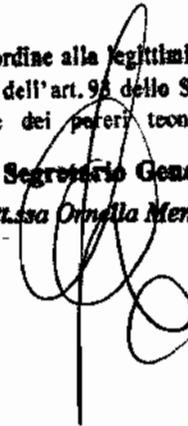
Settore Ragioneria – Ufficio Partecipate
Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e contabile della presente deliberazione.

dr. Luigi Della Greca



Parere favorevole in ordine alla legittimità del presente atto, ai sensi dell'art. 98 dello Statuto Comunale, sulla base dei pareri tecnico e contabile espressi.

Il Segretario Generale
Dott.ssa Ornella Menna



Del che è verbale

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to MENNA ORNELLA

IL PRESIDENTE
F.to AVOSSA EVA

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La pubblicazione della presente deliberazione inizierà il 11-02-2014 e durerà per 15 giorni consecutivi, fino al 26-02-2014

LI 11-02-2014

p. **IL SEGRETARIO GENERALE**
Il Funzionario delegato
F.to - VALESE Ferdinando -

Copia conforme all'originale rilasciata in carta semplice ad uso amministrativo.

IL SEGRETARIO GENERALE



SalernoSolidale SpA

CARTA DEI SERVIZI

Numero Verde - 800-566678

089 - 711813

www.salernosolidale.it
info@salernosolidale.it

INDICE

1. CARTA DEI SERVIZI: CHE COSA È, A COSA SERVE
2. PRINCIPI FONDAMENTALI
3. LA NOSTRA STORIA
4. AREA ASSISTENZA
5. MISSION: LA SOCIETA'
6. SEDE
7. POLITICA DELLA QUALITA'
8. SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
9. SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA
10. SERVIZIO CONSEGNA GRATUITA DI FARMACI A DOMICILIO
11. SERVIZIO INFORMANZIANI
12. SERVIZIO DI PROMOZIONE INTERSCAMBIO SOCIALE
13. SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO IN FAVORE DI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI
14. SERVIZIO TRASPORTO STUDENTI UNIVERSITARI DIVERSAMENTE ABILI
15. SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE – SEZIONI PRIMAVERA
16. SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE – ASSISTENZA ALLA PERSONA - MINORI
17. PISCINA COMUNALE "VIGOR"
18. STRUTTURA "CENTRO SOCIALE"
19. STRUTTURA PARCO PINOCCHIO
20. STANDARD DELLA QUALITA'
21. SERVIZI RESIDENZIALI E SEMI RESIDENZIALI
 - 21.1 CASA ALBERGO "IMMACOLATA CONCEZIONE"
 - 21.2 CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE "FRANCESCO PETRAGLIA"
 - 21.2.1 STANDARD DELLA QUALITA'

2.2 STANDARD DELLA QUALITA'

22. REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

23. MODALITA' DI PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

24. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

25. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

26. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

27. RECLAMI

28. FORME DI RISARCIMENTO

29. FINANZIAMENTO ATTIVITA'

30. TAVOLO PARITETICO PER LA RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

ALLEGATI:

A. REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

B. DOMANDA DI CONCILIAZIONE

C. SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI/RECLAMI

D. SCHEDA VALUTAZIONE GRADIMENTO DEL SERVIZIO A.D.A.

1. CARTA DEI SERVIZI: CHE COSA È, A COSA SERVE

La realizzazione di una carta dei servizi sociali costituisce uno strumento di sviluppo della qualità e di attenzione verso i cittadini.

Si tratta di un documento che "non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi" (Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001- 2003).

Nei dibattiti sulla terminologia più corretta per definire i soggetti cui sono rivolti i servizi sociali, si è ritenuto più corretto utilizzare il termine "cittadini", in quanto "utenti" e "clienti" non colgono la complessità e la peculiarità di un servizio che vede come destinatari

soggetti che sono ben diversi dai fruitori di altre tipologie di beni o di servizi.

"Un patto di cittadinanza": tale è la finalità della carta dei servizi in quanto documento strettamente correlato ai diritti che ogni persona ritiene debbano esserle riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno.

Per questo motivo la Carta dei Servizi Sociali non rappresenta la cristallizzazione di diritti e di regole, ma vive della stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre una guida nella valutazione dei processi e dei risultati, considerati dal punto di vista del cittadino che fruisce dei servizi.

Sarà così possibile valorizzare i miglioramenti conseguiti, anche se a piccoli passi, riconoscendoli come successi, di individuare le criticità ancora presenti e di formulare piani di miglioramento credibili e realizzabili.

Tale processo interessa tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi è un patto tra la Salerno Solidale ed i suoi utenti con il quale la società si impegna ad informarli preventivamente sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

La Salerno Solidale, nell'ambito della propria attività, è impegnata da tempo con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

La Carta dei Servizi costituisce in primo luogo un importante strumento sintetico ma completo, di trasparenza e di informazione per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. In particolare l'ente erogatore:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della Carta dei Servizi;
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;

Funzione della Carta dei Servizi è quindi di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla società Salerno Solidale,.

Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito anche il potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta dei Servizi stessa:

- Garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- Favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività della Salerno Solidale;
- Migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi erogati;
- Verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'azienda si impegna a perseguire;
- Favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- Garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività della struttura e attraverso la gestione dei reclami.

IN PARTICOLARE LA CARTA DEI SERVIZI

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che vengono enunciati nella presente Carta dei Servizi sono quelli espressamente sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

Eguaglianza ed Imparzialità

Salerno Solidale assicura che i Servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche; L'eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali;

Salerno Solidale s'impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà;

Salerno Solidale garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Salerno Solidale nei comportamenti verso gli utenti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

Continuità

Salerno Solidale s'impegna ad erogare agli utenti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dal contratto dei servizi di affidamento, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione;

Salerno Solidale s'impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile;

Salerno Solidale informa la propria clientela che i Servizi vengono gestiti nel rispetto della normativa vigente in materia.

Partecipazione

Salerno Solidale garantisce la partecipazione degli utenti, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei Servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del Servizio in una determinata area;

Salerno Solidale verifica le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei Servizi;

Salerno Solidale collabora con i propri utenti per il miglioramento dei Servizi offerti.

Efficienza ed Efficacia

Salerno Solidale persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza dei Messaggi

Salerno Solidale si impegna ad informare gli utenti circa le caratteristiche dei Servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi e le relative tariffe utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

Elenco delle associazioni di tutela dei consumatori

La Salerno Solidale SpA per la redazione della presente Carta dei Servizi ha attivato le procedure di consultazione e partecipazione delle Associazioni di tutela dei consumatori ai sensi dell'art. 2, comma 461, L. 244/2007.

La presente carta è stata redatta, condivisa e sottoscritta dalle seguenti Associazioni di tutela dei consumatori intervenute alla consultazione:

1. Movimento Difesa del Cittadino
2. Unione Nazionale Consumatori
3. Federconsumatori

4. Assoutenti

3. LA NOSTRA STORIA

Salerno Solidale è una società per azioni, costituita il 27 gennaio 1997. La Società interamente partecipata dal Comune di Salerno.

L'attività societaria riguarda essenzialmente il settore dell'Area Assistenza.

L'organizzazione del lavoro risponde ad obiettivi sia di crescita aziendale che di rilevanza sociale interagendo con enti, istituzioni, aree del pubblico e del privato.

4. AREA ASSISTENZA

L'articolazione dei servizi socio-assistenziali gestiti da Salerno Solidale comprende:

- a) Servizi territoriali: Assistenza Domiciliare Anziani; Assistenza Domiciliare Integrata;
- b) Servizi Residenziali: Gestione Casa Albergo "Immacolata Concezione";
- c) Servizi semi-residenziali: Centro Polifunzionale per anziani " Francesco Petraglia";
- d) InformAnziani- servizio permanente di telefonia sociale;
- e) Servizio di promozione- Interscambio Sociale;
- f) Servizio di consegna gratuita a domicilio di farmaci, parafarmaci e dispositivi medico-chirurgici.
- g) Servizio di trasporto scolastico in favore di alunni diversamente abili;
- h) Servizio di trasporto studenti universitari diversamente abili;

La società Salerno Solidale gestisce altresì i seguenti servizi

- a) piscina comunale "Vigor";
- b) struttura comunale denominata "Parco Pinocchio";
- c) struttura comunale denominata "Centro Sociale".

5. MISSION: LA SOCIETA'

In una visione moderna di assistenza e in linea con gli atti di programmazione aziendale, obiettivo primario del Salerno Solidale S.p.a è erogare prestazioni assistenziali appropriate attraverso un approccio

sensibile e aperto verso l'utenza e i suoi bisogni, attenendosi ai principi della qualità: efficacia, efficienza, economicità ed equità.

Pertanto, si è ritenuto indispensabile creare le condizioni adatte a favorire un'attenzione al monitoraggio e all'implementazione dei processi gestionali per il continuo miglioramento della performance e ottimizzazione delle risorse, motivando il personale mediante il coinvolgimento e la condivisione degli obiettivi aziendali, la valorizzazione delle singole professionalità, la gratificazione personale, la flessibilità organizzativa, definita in base ai bisogni assistenziali del cittadino-utente; inoltre, massima accessibilità e libertà di scelta dell'assistenza per i cittadini, equità delle prestazioni per gli utenti, e, infine, integrazione e raccordo istituzionale con gli enti locali e con le organizzazioni sanitarie e di volontariato.

Salerno Solidale S.p.a., nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela, e alla qualità dei servizi offerti, con la presente Carta dei Servizi, redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei Servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di servizi pubblici locali, quali la continuità, la regolarità d'erogazione dei servizi e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

6. SEDE

Sede legale e amministrativa: via Guido Vestuti s.n.c. – 84133 SALERNO
Telefono 089/711813 – Fax 089/722661 E. mail: info@salernosolidale.it
Sito internet: www.salernosolidale.it

Area socio- Assistenziale:

Assistenza Domiciliare Anziani Assistenza Domiciliare Integrata

Numero Verde- 800-566678- 089- 711813 int. 102/109/115/104/101

Orario ufficio: dal lunedì al Venerdì - ore 8,00/14,00 – 15,30/18,30 - Sabato
– ore 8,00/14,00;

Centro polifunzionale per anziani “ Francesco Petraglia”

dal lunedì al venerdì- ore 8,30/18,30- sabato 8,30-13,00 telefono:

089/711813 - int. 208/ 225/221

Casa Albergo "Immacolata Concezione"

Largo Luciani 2 Salerno telefono e fax : 089- 2582519 e mail:
salernosolidalepiacas3@tin.it

7. POLITICA DELLA QUALITÀ

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto sono stati individuati gli standard di qualità, di seguito elencati, che rappresentano l'impegno che la struttura assume nei riguardi dei propri utenti.

8. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Il servizio di Assistenza Domiciliare garantisce interventi a domicilio a sostegno di anziani e nuclei di anziani, anche NON AUTOSUFFICIENTI, al fine di prevenire ed evitare situazioni di disagio e di abbandono, consentendo agli stessi la permanenza presso la propria abitazione.

In ottemperanza a quanto disciplinato dalla normativa vigente, Salerno Solidale ha provveduto ad effettuare la dichiarazione di inizio attività in data 22.06.2010 – prot. n. 1540. Gli utenti sono ammessi al servizio con dispositivo del Settore Servizi Sociali, del Comune di Salerno, previa valutazione multidisciplinare dei Centri di Segretariato Sociale presenti sul territorio, che si occupano della ricezione delle richieste e del disbrigo dell'istruttoria.

La compartecipazione alla spesa viene determinata dalla direzione politiche sociali secondo i criteri delle vigenti normative.

A CHI SI RIVOLGE

Il servizio è rivolto ad anziani, disabili ultrasessantacinquenni e cittadini salernitani, in condizioni di limitata autonomia, che vivono da soli e/o con famiglia non in grado di assicurare la necessaria assistenza nonché ad anziani con limitata autosufficienza, non autosufficienti e/o di recente dimissione ospedaliera, la cui complessità di esigenza richiede prestazioni socio-assistenziali erogabili in integrazione con quelle sanitarie fornite dal Distretto Sanitario ASL SA2, secondo piano personalizzato predisposto in UVI (Unità di Valutazione Integrata) e conseguente ad intese programmatiche operative di integrazione socio-sanitarie tra Comune di Salerno ed ASL SA2;

ACCESSO AL SERVIZIO

Per l'accesso alle prestazioni dell'assistenza domiciliare occorre rivolgersi al Comune di Salerno, Centro di Segretariato Sociale di competenza, da individuare in ragione del domicilio del richiedente:

- Segretariato Sociale n. 1, area centro storico, via Prignano, Salerno, telefono 089.666108
- Segretariato Sociale n. 2, area centro città, via Paolo De Granita, telefono 089.666655/53
- Segretariato Sociale n. 3, aree Irno e zone collinari, via Da Craco, telefono 089.666685
- Segretariato Sociale nn. 4 e 5, aree orientali e zona Giovi, via Vestuti snc. presso Centro Sociale, telefono 089.722743

L'ammissione al servizio è disposta con atto dirigenziale del servizio sociale comunale, con piano personalizzato di intervento formulato dallo stesso e, per le situazioni con complessità socio-sanitaria, di intesa con i servizi socio-sanitari e con valutazione multidimensionale dell'UVI (Unità di Valutazione integrata).

Il PIANO SOCIALE DI INTERVENTO si articola nel modo che segue:

- Presa in carico
- Valutazione di bisogni
- Informazioni sul servizio all'assistito
- Predisposizione piano di intervento
- Indicazione dell'operatore socio assistenziale
- Informazione e sensibilizzazione dei familiari

e prevede la presenza dei seguenti profili professionali

- Operatore socio assistenziale;
- Assistente sociale;
- Psicologo sociologico.

Nel momento della presa in carico l'Assistente Sociale attraverso la visita domiciliare effettua l'indagine socio ambientale e provvede alla registrazione delle informazioni raccolte (scheda prima visita) per predisporre:

- il piano di intervento rispondente alle esigenze socio ambientali e psico fisiche dell'assistito (PAI);
- l'individuazione dell'operatore socio assistenziale;
- il coinvolgimento dei familiari nell'attuazione del piano di intervento.

COME SI ARTICOLA IL SERVIZIO

Le attività domiciliari sono garantite dal lunedì al sabato, nelle fasce orarie diurne (mattina/pomeriggio) prevedendo un numero di ore non inferiore a 6 (sei) settimanali.

Le prestazioni domiciliari sono caratterizzate dalla temporaneità, complementarietà e specificità e rispondono ad esigenze di bisogni socio- ambientali a tutela della salute psico fisica degli anziani, con piani di lavoro personalizzati, improntati ad elevati standard di qualità nel rispetto

dei livelli essenziali di assistenza (LEA).

L'Assistenza Domiciliare garantisce agli utenti, una serie di prestazioni di aiuto nella cura della persona, di igiene ambientale e di sostegno psico – sociale.

Nel piano personalizzato saranno delineati gli obiettivi dell'intervento e si indicheranno le prestazioni da erogare, numero di ore settimanali assegnate, numero e durata degli accessi settimanali per prestazioni, operatori assegnati e modalità di verifica.

Nel rispetto del monte ore di servizio assegnato all'assistito, gli accessi sono preordinati a garantire l'efficacia della prestazione nell'evolversi dell'erogazione, pertanto –a seconda dei profili professionali impegnati nel servizio- si indicano gli standard minimi da applicare:

Operatore socio assistenziale	durata non inferiore ad 1 ora nei giorni e fasce orarie stabiliti per l'assistito
Assistente sociale	durata non inferiore ai 30 minuti settimanali per assistito
Psicologo	durata non inferiore ai 30 minuti mensili per assistito

PRESTAZIONI DOMICILIARI

Le prestazioni domiciliari devono garantire le seguenti attività di base:

- **AIUTO DOMESTICO** (pulizia degli ambienti, rifacimento letti, spolverare, lavaggio pavimenti)
- **CURA DELLA PERSONA** (igiene personale, cambio pannoloni, bagno e doccia assistiti, shampoo, manicure, pedicure);
- **FORNITURA E PREPARAZIONE PASTI** (acquisto e conservazione degli alimenti, cottura del cibo, colazione, pranzo, cena, cura del menù e quanto altro necessario);
- **AIUTO NELL'ASSUNZIONE PASTI** (aiuto a persone inabili per una corretta assunzione di cibi e bevande);
- **CAMBIO BIANCHERIA E SERVIZIO LAVANDERIA** (cambio, lavaggio e stiratura indumenti personali; tendaggi e coperte con servizio lavanderia);
- **MOVIMENTAZIONE** (aiuto alle persone non autosufficienti ad alzarsi dal letto, sedersi sulla sedia a rotelle e viceversa, ad assumere una postura corretta);
- **DEAMBULAZIONE ASSISTITA** (accompagnamento per passeggiate, visite mediche, uffici pubblici);
- **ASSISTENZA ASSUNZIONE FARMACI** (acquisto, verifica della corretta assunzione, della conservazione e scadenza dei farmaci).

Si precisa che tale elencazione, non è esaustiva delle molteplici e diversificate richieste degli assistiti, che assumono caratteristiche di specificità per ogni utente

PRESTAZIONI DI SOSTEGNO SOCIALE

Ad integrazione dei servizi di base domiciliari, sono garantiti agli anziani servizi di sostegno sociale che comprendono:

- ATTIVITA' DI SEGRETARIATO SOCIALE
- ATTIVITA' DI SOSTEGNO PSICO SOCIALE

L'attività di **segretariato sociale** risponde a bisogni individuali e familiari ed è diretta a fornire all'utente una serie di prestazioni (INFORMAZIONE E DISBRIGO PRATICHE AMMINISTRATIVE E SOCIO SANITARIE, CONTATTI CON MEDICI DI BASE E SPECIALISTI, ACCOMPAGNAMENTO PER CONTROLLI AMBULATORIALI SPECIALISTICI, RICOVERI, ECC.) al fine di facilitare e agevolare l'assistito nella gestione della vita quotidiana. Inoltre, il piano di intervento prevede il monitoraggio costante del servizio attraverso visite domiciliari periodiche, incontri con i familiari, riunioni di equipe, e quanto altro necessario al benessere psico fisico dell'anziano.

L'attività di **sostegno psico sociale** è finalizzata a prevenire e limitare situazioni di solitudine, emarginazione o disagio connesse al progredire dell'età ed a stabilire tra il personale e l'utente un proficuo e permanente rapporto comunicativo e di scambio umano, sollecitando l'attività psichica ed emozionale.

9. SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Il servizio di Assistenza domiciliare Integrata è un servizio socio sanitario che garantisce cure domiciliari in integrazione con il Distretto Sanitario ASL SA prioritariamente in favore di persone non autosufficienti e parzialmente autosufficienti, dimesse dalle strutture ospedaliere, dalle RSA e dalle altre Strutture Intermedie Residenziali che si trovano in condizioni di bisogno socio sanitario.

Il servizio è stato affidato con delibera di G.M. n. 1088 del 05 Gennaio 2012, per il biennio 2012/2013, in attuazione al decreto della Giunta Regionale n. 782 dell'1.10.09 e n. 774 del 21.10.12.

Accesso al Servizio

L'accesso alle prestazioni dell'assistenza domiciliare integrata avviene attraverso le seguenti modalità:

- richiesta del medico curante all'ASL di visita domiciliare specialistica;

L'ammissione al servizio è disposta con atto del Direttore del Settore Politiche Sociali e Pubblica Istruzione, previa acquisizione del piano di intervento redatto dall'UVI (unità di valutazione integrata).

Nel piano personalizzato saranno indicate le prestazioni da erogare, il numero di ore settimanali, il numero degli accessi settimanali, gli operatori impegnati, orari e tempi di esecuzione. La compartecipazione alla spesa viene determinata dalla direzione politiche sociali e pubblica istruzione in base alle vigenti normative.

IL PIANO SOCIALE DI INTERVENTO si articola nel modo che segue:

- Presa in carico
- Valutazione dei bisogni
- Informazione sul servizio all'assistito
- Predisposizione piano d'intervento
- Indicazione dell'operatore socio assistenziale/socio sanitario
- Informazione e sensibilizzazione dei familiari

e prevede la presenza dei seguenti profili professionali:

- ASSISTENTI SOCIALI
- OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI
- OPERATORI SOCIO SANITARI
- EDUCATORI PROFESSIONALI

Come si articola il servizio:

Le prestazioni sono garantite dal lunedì al sabato per un numero di 8/15 ore settimanali in orari antimeridiani e pomeridiani, con inizio alle ore 8,00 nel rispetto del piano personalizzato.

Le prestazioni domiciliari sono caratterizzate dalla temporaneità, complementarità e specificità e rispondono ad esigenze di bisogni

socio- ambientali a tutela della salute psico fisica degli utenti, con piani di lavoro personalizzati, improntati ad elevati standard di qualità nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza (LEA).

L'Assistenza Domiciliare garantisce agli utenti, una serie di prestazioni di aiuto nella cura della persona, di igiene ambientale e di sostegno psico -sociale.

Nel piano personalizzato saranno delineati gli obiettivi dell'intervento e le prestazioni da erogare, numero di ore settimanali assegnate, numero e durata degli accessi settimanali per prestazioni, operatori assegnati e modalità di verifica.

PRESTAZIONI DOMICILIARI

Il servizio prevede una serie di prestazioni domiciliari che rispondono ad un piano di intervento personalizzato (PAI) redatto a seguito commissione di valutazione integrata (UVI) e si articola nelle seguenti prestazioni :

- Cura della casa / Prestazioni domestiche;
- Disbrigo pratiche/ Accompagnamenti/Vigilanza;
- Tutoraggio-educativo;
- Assistenza tutelare e aiuto infermieristico

MONITORAGGIO DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI EROGATI

COLLOQUI E VISITE DOMICILIARI

VISITE DOMICILIARI: l'assistente sociale effettua periodicamente e, comunque, con frequenza non inferiore a numero 01 ora mensile, visite presso il domicilio degli assistiti per: verifica del rapporto tra operatore/assistito, verifica piano di lavoro ed eventuali variazioni, incontri con familiari).

COLLOQUI (gli utenti o per essi i familiari possono recarsi, previo appuntamento da concordare, presso la sede operativa per incontri di verifica sul servizio, con l'Assistente Sociale e il coordinatore e, ove necessario con l'operatore socio assistenziale/socio sanitario).

RELAZIONI SOCIALI: (l'assistente sociale redige una relazione sociale per singolo utente, trasmessa al settore servizi sociali del comune, per richieste di: aumenti/diminuzioni di orario, sospensioni temporanee del servizio ed inoltre una relazione trimestrale relativa al piano di intervento effettuato).

RIUNIONI DI EQUIPE: con cadenza periodica sono effettuate presso la sede operativa riunioni dell'equipe professionale, come momenti di sintesi e di verifica rispetto all'andamento del servizio, comunicazioni tra le varie figure professionali, modifiche da apportare agli interventi.

10. SERVIZIO DI CONSEGNA GRATUITA A DOMICILIO DI FARMACI.

Il Comune di Salerno ha istituito un servizio gratuito di consegna a domicilio di farmaci, parafarmaci e dispositivi medico-chirurgici in favore dei cittadini anziani e disabili già utenti dei servizi di assistenza Domiciliare Anziani e di assistenza Domiciliare Integrata.

Il servizio è garantito in collaborazione con il Consorzio Farmaceutico Intercomunale che è presente con n. 2 farmacie nel comune di Salerno.

Tutti gli utenti possono evitare i disagi per l'acquisto dei farmaci e godere di una agevolazione economica su tutti i medicinali e su qualsiasi altro prodotto nonché sullo stesso ticket.

In via sperimentale il servizio è attivo esclusivamente per coloro che risultino già utenti dei servizi assistenziali erogati dalla società Salerno Solidale.

MODALITA' DI ESPLETAMENTO:

Salerno Solidale con personale qualificato provvede su richiesta dell'utenza al ritiro delle prescrizioni, all'acquisto e alla consegna dei farmaci.

Le richieste possono pervenire anche telefonicamente, ai numeri 089.711813, numero verde 800566678, nei seguenti giorni dal lunedì al venerdì, ore 08.00/14.00, 15.30/18.30, sabato, ore 08.00/14:00 o direttamente presso gli uffici della Società che attiverà le risorse per il soddisfacimento del bisogno.

Il servizio è garantito con massima riservatezza e nel rispetto della normativa a tutela della privacy.

PERSONALE IMPEGNATO:

- O.S.A/O.S.S.
- ASSISTENTE SOCIALE;
- AUTISTA.

11.SERVIZIO INFORMANZIANI

Il servizio InformAnziani è un servizio permanente che consente di monitorare costantemente la domanda sociale proveniente dal territorio e, nello stesso tempo, di offrire ai cittadini le risorse culturali, umane e professionali per orientarsi verso i servizi o le possibili risposte alle problematiche poste.

Gli anziani, attraverso il numero verde 800-566678, attivo negli orari di ufficio, dal lunedì al venerdì ore 8-14/15,30-18,30 e il sabato ore 8-14, possono raggiungere la Sede e ricevere dagli operatori informazioni sui servizi attivati sul territorio e sulle procedure per poter accedere agli stessi.

12. SERVIZIO DI PROMOZIONE – INTERSCAMBIO SOCIALE

Le attività di interscambio sociale sono dirette a sviluppare la vita di relazione, la socializzazione e la partecipazione degli anziani nell'ambito della comunità locale e la loro integrazione con altre fasce di età.

Al servizio di promozione e attuazione di iniziative di interscambio sono preposti n. 2 sociologi, addetti alla programmazione e organizzazione di tutte le iniziative ricreative in favore degli anziani utenti e dei cittadini salernitani. Nello svolgimento delle iniziative, al fine di consentire a tutti i partecipanti la migliore fruizione delle manifestazioni, è prevista la presenza dell'équipe professionale dei servizi assistenziali: assistente sociale, animatore, autista e, ove richiesto da particolari esigenze di servizio, psicologo e operatore socio assistenziale.

La programmazione dell'attività di interscambio è preceduta dall'analisi dei bisogni del territorio per una programmazione pianificata per progetti tematici, cui seguirà l'organizzazione per l'esecuzione delle varie attività.

Le attività di interscambio riguardano principalmente:

- organizzazione di visite guidate a parchi, musei ed altri beni di pubblico interesse;
- organizzazione di attività amatoriali per il tempo libero;
- organizzazione di feste ed eventi danzanti;
- accompagnamento a manifestazioni culturali, spettacolari e sportive;
- partecipazione in gruppo a rappresentazioni teatrali e cinematografiche;
- coinvolgimento degli anziani in attività di volontariato e servizi socialmente utili;
- organizzazione d'incontri con pubblici amministratori in cui gli anziani possono esporre richieste e proposte sui loro problemi e quelli della comunità locale.

Le attività di interscambio sociale sono rivolte a tutta la popolazione, in particolare agli anziani dei servizi di assistenza domiciliare, delle strutture residenziali e semi residenziali.

La programmazione delle attività è pubblicata sul sito web www.salernosolidale.it. Informazioni possono altresì essere richieste presso la società Salerno Solidale via Guido Vestuti, snc, telefono 089.711813, numero verde 800566678, nei seguenti giorni:

- dal lunedì al venerdì, ore 08.00/14.00, 15.30/18.30
- sabato, ore 08.00/14.00.

13. SERVIZIO DEL TRASPORTO SCOLASTICO IN FAVORE DI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI

Modalità di accesso

Il Settore Politiche Sociali e Pubblica Istruzione cura con apposite circolari la definizione dei destinatari del servizio, dell'accoglienza delle istanze e della loro istruttoria.

Modalità di erogazione.

Il servizio è erogato su richiesta dell'utenza e prevede il trasporto e l'accompagnamento dal domicilio al plesso scolastico e ritorno.

A tal fine è impegnato:

n. 3 scuolabus ;

n. 3 accompagnatori ;

n. 3 autisti.

A chi rivolgersi:

Settore Pubblica Istruzione del Comune di Salerno, via San Domenico Savio, telefono 089.667309/10

14. SERVIZIO TRASPORTO STUDENTI UNIVERSITARI DIVERSAMENTE ABILI

Il servizio trasporto studenti universitari diversamente abili è stato istituito con Determinazione Dirigenziale del Settore Politiche Sociali e P.I. n 4321 del 02.11.2012

Modalità di accesso

Il Settore Politiche Sociali e P.I. cura con apposite circolari la definizione dei destinatari del servizio, dell'accoglienza delle istanze e della loro istruttoria.

Modalità di erogazione.

Il servizio è erogato su richiesta dell'utenza e prevede il trasporto e l'accompagnamento dal domicilio all'Università degli Studi di Salerno e ritorno.

A tal fine è impegnato:

- n. 1 scuolabus ;
- n. 1 accompagnatore ;
- n. 1 autista.

A chi rivolgersi: -

Settore Pubblica Istruzione del Comune di Salerno, via San Domenico Savio, telefono 089.667309/10

15. SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE – SEZIONE PRIMAVERA

Modalità di accesso

Il Settore Politiche Sociali e Pubblica Istruzione cura con apposite circolari la definizione dei destinatari del servizio, dell'accoglienza delle istanze e della loro istruttoria.

Modalità di erogazione

Il Servizio è erogato su richiesta dell'utenza e prevede prestazioni educative (attività di accoglienza, formazione, socializzazione) rivolte a n. 15 bambini per sezione di età – 24/36 mesi.

A chi rivolgersi

Settore Politiche Sociali e Pubblica Istruzione – Servizio Scuole dell'Infanzia Comunali – Via San Domenico Savio n. 4

16. SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE – ASSISTENZA ALLA PERSONA – MINORI

Modalità di accesso

Il Settore Politiche Sociali e Pubblica Istruzione cura con apposite circolari la definizione dei destinatari del servizio, dell'accoglienza delle istanze e della loro istruttoria.

Modalità di erogazione

Il Servizio è erogato su richiesta dell'utenza e prevede prestazioni che riguardano l'assistenza e la cura dell'igiene dei bambini, nonché la pulizia degli ambienti. E' rivolto a bambini di fascia di età 3 – 6 anni.

A chi rivolgersi

Settore Politiche Sociali e Pubblica Istruzione – Servizio Scuole dell'Infanzia Comunali – Via San Domenico Savio n. 4

17. PISCINA COMUNALE "VIGOR"

La Piscina Comunale denominata "Vigor" è una Struttura ricettiva per la balneazione, situata in via Salvatore Allende, telefono 334.9114997, che garantisce a tutti gli utenti ed in particolare a persone e famiglie con disabilità e ai minori, attività di balneazione e di socializzazione.

Il Comune di Salerno con delibera di G.M. n. 109 del 28.01.2011 ha affidato la gestione della Struttura a Salerno Solidale per la durata di 3 anni, al fine di garantire la promozione di attività di interscambio e integrazione sociale per i cittadini salernitani.

La Struttura risponde pienamente alle esigenze del territorio ed in linea con le normative vigenti, consente la piena integrazione nel tessuto sociale delle fasce deboli, in particolare di soggetti disabili, minori e anziani.

SERVIZI

Gli impianti sono provvisti di n. 2 piscine munite di scivolo per l'accesso delle persone disabili, di cui n. 1 riservata ai minori; aree verdi e spazi attrezzati per la balneazione, aree per attività ludiche e laboratori; aree riservate per la ristorazione, bar e parcheggio.

La Struttura è aperta dal 15 di Giugno al 15 di Settembre, come regolamentato dalle vigenti normative in materia.

L'accesso per le attività di balneazione è previsto dal lunedì alla domenica, dalle ore 9,00 alle ore 18,00.

Inoltre, settimanalmente sono organizzate serate danzanti e spettacoli rivolti a tutti i cittadini e in particolare a minori, anziani e disabili, con diversa regolamentazione degli orari.

- Nei mesi di Giugno/ Luglio oltre all'utenza privata, vengono ospitate le colonie comunali dei minori e di organismi e associazioni socio culturali di minori, di e disabili e di anziani.

PRESTAZIONI

- Accoglienza per la balneazione;
- Attività socio assistenziali
- Animazione
- Sostegno e socializzazione
- Nuoto riabilitativo
- Vigilanza in acqua
- Attività di ristorazione
- Attività spettacolari
- Pulizia e Manutenzione degli impianti

PERSONALE IMPEGNATO

- Coordinatore
- Sociologo
- Assistente Sociale
- Addetti all'accettazione
- Addetti vigilanza in acqua
- Addetti bar
- Addetti alla ristorazione
- Animatori
- Addetti pulizia

TARIFFE ANNO 2013

Adulti euro 6,00 – giorni feriali – 8,00 festivi e prefestivi;

Bambini 0-3 anni Gratuito;

Bambini da 3- 12 anni Ridotto – euro 4;

Diversamente Abili –Gratuito con accompagnatore pagante tariffa ridotta euro 4,00;

Anziani ultra sessantaquattrenni – Ridotto euro 4,00 nei giorni feriali e 5,00 nei festivi.

La tariffa (giornaliera – abbonamento include solo l'ingresso. Le persone diversamente abili- per usufruire della tariffa agevolata dovranno esibire copia certificazione (L. 104/1992 o L. 118/1971).

18. SERVIZI EROGATI DA SALERNO SOLIDALE PRESSO LA STRUTTURA DI PROPRIETA' COMUNALE DENOMINATA " CENTRO SOCIALE"

La gestione del complesso immobiliare di proprietà comunale ubicato in Salerno alla via G. Vestuti s.n.c. denominato " Centro Sociale", oggetto di specifico affidamento da parte del Comune di Salerno secondo le previsioni di cui al Contratto di servizio, si articola nelle seguenti prestazioni:

a. Concessione in uso delle sale presenti all'interno della struttura e specificamente sala Musica, sala Auditorium, sala Polifunzionale per lo svolgimento di rappresentazioni di vario genere, purchè confacenti alla natura e agli scopi del Centro Sociale, ed attività convegnistica e di formazione;

b. Gestione del punto bar/pizzeria ;

c. Gestione degli impianti sportivi esterni e specificamente 3 (tre) campi di calcetto, nonché dei relativi locali destinati a spogliatoi, docce e bagni;

Tutti i servizi elencati alle lettere a), b) e c) sono garantiti per numero 6 (sei) giorni alla settimana, dal lunedì al sabato, nelle seguenti fasce orarie : dalle ore 8.00 alle ore 21.00, prorogabili fino alle ore 24.00 in ragione delle attività programmate.

Modalità di erogazione

a) Il servizio di concessione in uso delle sale del Centro Sociale, per lo svolgimento di manifestazioni di culturali, teatrali, nonché attività convegnistica e di formazione, viene garantito previa prenotazione da parte del pubblico.

La richiesta deve inoltrata alla Salerno Solidale utilizzando l'indirizzo di posta elettronica aziendale info@salernosolidale.it o rivolgendosi direttamente agli uffici della società presenti c/o lo stesso Centro sociale in via G.Vestuti s.n.c., telefono 089.711813.

Il Responsabile del servizio accoglie la richiesta verificando preliminarmente la disponibilità della sala per la data indicata e formulando un preventivo dettagliato secondo i servizi richiesti.

Il preventivo viene portato a conoscenza del cliente, il quale , in caso di assenso, lo riconsegna dopo aver apposto la firma per accettazione.

Solo con l'accettazione del preventivo la sala richiesta deve ritenersi impegnata.

Salerno Solidale s'impegna ad applicare agli utenti del Centro Sociale

tariffe non superiori a quelle praticate in analoghe strutture comunali e tariffe ridotte per particolari categorie di utenti, quali anziani, invalidi, studenti, gruppi scolastici.

b) Il **servizio di gestione del punto bar/pizzeria** all'interno del Centro Sociale è garantito da Salerno Solidale nel rispetto degli orari di apertura e di chiusura dei locali ed impianti sportivi della stessa struttura. L'attività è esercitata in conformità alla normativa vigente in materia igienico- sanitaria e di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande. La Società s'impegna a praticare prezzi non superiori a quelli fissati per gli esercizi pubblici di Salerno di III categoria. La pubblicità dei prezzi è garantita mediante l'esposizione del listino internamente all'esercizio.

c) il **Servizio di gestione degli impianti sportivi esterni** e specificamente di 3 (tre) campi di calcetto unitamente ai locali destinati a spogliatoi, docce e bagni viene garantito da Salerno Solidale per numero di 6 (sei) giorni alla settimana, dal lunedì al sabato;

La prenotazione dei singoli campi di calcetto avviene telefonicamente contattando il responsabile del servizio che conferma o meno la disponibilità dell'impianto per il giorno e l'ora richiesta invitando l'utente a comunicare tempestivamente l'eventuale disdetta. Il numero telefonico del responsabile è rinvenibile sul sito aziendale www.salernosolidale.it o contattando il numero del centralino della società, 089.711813.

19. SERVIZI EROGATI DA SALERNO SOLIDALE C/O LA STRUTTURA COMUNALE DENOMINATA PARCO PINOCCHIO

La gestione della struttura comunale sita in Salerno al Parco delle Terme Campione denominata Parco Pinocchio, composta da viali, aree inerbite ed alberate, parco giochi, si articola nelle seguenti prestazioni:

- a. Servizio di sorveglianza;
- b. Servizio di guardiania;
- c. Servizio di pulizia degli spazi esterni e coperti;
- e. Gestione del punto bar/pizzeria.

Modalità di erogazione

La Società eroga i suddetti servizi nel rispetto delle previsioni tecniche contenute nel Contratto di servizio in modo continuato, dal lunedì alla domenica, secondo il seguente calendario:

- a. Periodo invernale (dal 1° novembre al 31 marzo) Apertura ore 8,00 chiusura ore 20,00
- b. Periodo estivo (dal 1° aprile al 31 ottobre) Apertura ore 8,00 chiusura ore 23.00

Il **servizio di sorveglianza** è garantito da Salerno Solidale con l'installazione di telecamere nascoste e mediante l'intervento di un istituto di vigilanza con cui la Società ha stipulato una convenzione.

Il **servizio di guardiania** è garantito dal personale della Società, il quale è presente per tutta la durata di apertura della struttura. Lo stesso è facilmente individuabile, indossa divisa da lavoro ed è munito di tesserino di riconoscimento riportante il logo della Società.

La Società s'impegna altresì a :

- garantire che il personale impiegato inviti con cortesia gli utenti del Parco a buttare i rifiuti negli appositi contenitori ;
- effettuare la raccolta differenziata e a depositare tali rifiuti, debitamente protetti, negli spazi all'uopo destinati dall'Amministrazione Comunale;
- far rispettare i limiti di età per l'uso dei giochi. Tali limiti vengono

segnalati per iscritto, per ciascun gioco, dal personale comunale dell'ufficio Verde pubblico;

□ precisare, in qualunque momento, agli utenti l'orario di apertura e chiusura del Parco.

Il servizio di gestione del punto bar/pizzeria all'interno del Parco Pinocchio è erogato dalla Società con autonomia nell'organizzazione. Salerno Solidale garantisce l'apertura dell'esercizio nel periodo estivo e precisamente dal mese di giugno a fine settembre, nonché in occasione dello svolgimento di singole manifestazioni anche non comprese in tale periodo.

La Società s'impegna a praticare prezzi non superiori a quelli fissati per gli esercizi pubblici di Salerno di III categoria. La pubblicità dei prezzi è garantita mediante l'esposizione del listino internamente all'esercizio

20. Standard della qualità - Servizi territoriali area assistenza

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.

Gli standard di qualità, di seguito elencati, rappresentano l'impegno che la Società assume nei riguardi dei propri utenti:

Fattore di qualità	Descrizione	Indicatore standard	Indennizzo
Erogazione del Servizio assistenza Domiciliare	Orario giornaliero di erogazione del servizio	dal lunedì al sabato nelle fasce orarie diurne (mattina e pomeriggio), sulla base del programma personalizzato, un numero di ore settimanali non inferiore a 6 (sei)	Si Si*
	Puntualità nell'erogazione del servizio	Scostamento massimo di 30 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito	
Erogazione del Servizio assistenza Domiciliare Integrata	Orario giornaliero di erogazione del servizio	dal lunedì al sabato nelle fasce orarie diurne (mattina e pomeriggio), sulla base del programma personalizzato, un numero di 8/15 ore settimanali	Si Si*
	Puntualità nell'erogazione del servizio	Scostamento massimo di 30 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito	
Erogazione del servizio di Trasporto Scolastico di alunni diversamente abili	Puntualità nell'erogazione del servizio	100%	Si**
Erogazione del servizio di trasporto studenti	Puntualità nell'erogazione del servizio	100%	Si**

universitari abili	diversamente servizio		
Puntualità e Tempestività	Tempo massimo di attivazione dei servizi assistenziali	Giorni 10 (dieci)	Si**
	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami	Giorni 30 (trenta)	Si
Efficacia	Rispetto dei piani Assistenziali Individualizzati (PA)	100%	Si
Qualità della Prestazione	Erogazione della Prestazione con Personale Professionalmente qualificato	100%	Si
Accessibilità alla Carta della Qualità dei Servizi	Presso gli uffici della Società e presso la Pagina web della Società	100%	Si

*non garantito per cause di servizio non programmabili (ad esempio sciopero, malattie e infortuni) e/o nei casi comunque non imputabili alla società. Altresì non è garantito in tutti i casi in cui il servizio non viene, in tutto o in parte, erogato a seguito di esplicita richiesta dello stesso utente.

**la decorrenza per l'attivazione dei servizi è subordinata alla ricezione, da parte della società, del dispositivo comunale di ammissione.

21. SERVIZI RESIDENZIALI E SEMI RESIDENZIALI

21.1 CASA ALBERGO "IMMACOLATA CONCEZIONE"

Salerno Solidale gestisce i servizi socio assistenziali ed alberghieri all'interno della struttura "Immacolata Concezione", sita in Salerno, Largo Luciani n. 2, telefono 089.2582519, che può accogliere n. 54 anziani in prevalenza autosufficienti e parzialmente autosufficienti che non necessitano di interventi sanitari di natura complessa e continuativa, in ottemperanza a quanto disciplinato dalla legge regionale n. 11/2007.

la Casa Albergo è stata iscritta all'albo regionale - cod. SAB0012 - autorizzazione del 03.04.2007 - prot. n. 56785.

A chi si rivolge

L'organizzazione dei servizi offerti da Salerno Solidale risponde ad esigenze di assistenza tutelare rivolta ad anziani che si trovano in condizioni di disagio socio ambientale, psico fisico o economico e che, non dispongono di una rete di supporto familiare adeguata. Il servizio di residenzialità è, dunque, rivolto ad anziani ultrasessantacinquenni e cittadini salernitani che siano impossibilitati a permanere nella loro abitazione perché soli o privi di sostegni relazionali-assistenziali o che preferiscono condurre vita comunitaria usufruendo di servizi collettivi, anziani autonomi o prevalentemente semiautonomi che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa.

Accesso al servizio

L'accesso alla struttura avviene a seguito di valutazione multidisciplinare da parte dei Segretariati Sociali Territoriali, per gli ospiti a carico del Comune di Salerno; mentre per gli ospiti privati l'accesso avviene attraverso la direzione della Casa Albergo, che trasmette alla direzione aziendale la valutazione socio economica, al fine dell'autorizzazione all'accoglienza. La compartecipazione alla spesa degli ospiti a carico del Comune viene determinata in base alle vigenti normative. Per gli ospiti che intendono accedere alla struttura privatamente, la tariffa è determinata da Salerno Solidale nel rispetto dei criteri stabiliti nel bando di accoglienza residenziale.

A chi rivolgersi

Per l'accesso alle prestazioni dell'assistenza residenziale occorre rivolgersi al Comune di Salerno, Centro di Segretariato Sociale di competenza, da individuare in ragione del domicilio del richiedente:

- Segretariato Sociale n. 1, area centro storico, via Prignano, Salerno, telefono 089.666108
- Segretariato Sociale n. 2, area centro città, via Paolo De Granita, telefono 089.666655/53
- Segretariato Sociale n. 3, aree Irno e zone collinari, via Da Craco, telefono 089.666685

- Segretariato Sociale nn. 4 e 5; aree orientali e zona Giovi, via Vestuti snc. presso Centro Sociale, telefono 089.722743

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

SERVIZIO ALBERGHIERO

- Rifacimento camere;
- Preparazione dei pasti con menù personalizzato in presenza di particolari patologie;
- Servizio lavanderia che comprende il lavaggio del corredo di camera e gli indumenti degli ospiti con relativa stiratura e rammendo;
- Pulizia degli ambienti.

ARREDO DELLE CAMERE

Le camere sono arredate dal letto con testata, comodino, mobile armadio, tavolo scrittoio, sedia con seduta imbottita, citofono interno, campanello di chiamata, apparecchio TV. Ogni camera è dotata di servizio igienico con lavabo, bidet, vasca da bagno, chiamata di soccorso e corrimano.

PRESTAZIONI SOCIO ASSISTENZIALI

- Cura della persona con sostegno nell'igiene personale;
- Attività di supporto e sostegno nell'espletamento e nelle funzioni delle attività quotidiane;
- Attività e sostegno dell'autonomia individuale e sociale attraverso attività formative e ricreative ;
- Assistenza sociale che si attua attraverso colloqui individuali, coordinamento delle figure professionali impegnate, attività di socializzazione e animazione, vigilanza dei servizi assistenziali erogati, monitoraggio della soddisfazione dell'ospite; compilazione scheda sociale dell'ospite.
- Assistenza sanitaria che si esplica attraverso la presenza del medico di medicina di base con due interventi settimanali e consulenza geriatrica settimanale; compilazione cartella sanitaria degli ospiti con le diagnosi e le terapie farmacologiche aggiornate;
- prestazioni di carattere infermieristico;
- prestazioni riabilitative su indicazioni del fisiatra, convenzionate con il servizio sanitario nazionale (S.S.N.) ;
- accompagnamento degli ospiti presso studi medici o altro;
- sostegno psicologico;
- assistenza religiosa

SEGRETARIATO SOCIALE

L'attività di segretariato sociale si esplica attraverso il disbrigo di tutte le pratiche amministrative e socio sanitarie in favore degli ospiti della

struttura.

La Casa Albergo risponde anche a richieste di sostegno psico sociale del quartiere e dei familiari degli ospiti, i quali partecipano alla vita comunitaria attraverso incontri mirati e visite periodiche.

PERSONALE IMPIEGATO

- assistente sociale coordinatore
- assistente sociale
- psicologo
- animatore
- operatori socio assistenziali
- addetti ai servizi alberghieri
- addetti pulizie
- addetti lavanderia
- autista/addetti portineria
- cuoco
- addetto amministrativo

21.2.1. Standard della qualità - Servizi area assistenza residenziale

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.

Gli standard di qualità, di seguito elencati, rappresentano l'impegno che la Società assume nei riguardi dei propri utenti

Fattore di qualità	Descrizione	Indicatore standard	Indennizzo
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazioni di disabilità	100% struttura senza barriere architettoniche	100%	No
Accessibilità multicanale alle informazioni	Pagine web; posta elettronica; telefono; posta ordinaria	Garanzia di accessibilità attraverso tutti i canali previsti	No
Puntualità e Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni da parte degli ospiti	Immediata	No
	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami	Giorni 30	Si

Efficacia	Rispetto dei piani Assistenziali Individualizzati (PA)	100%	Si
Qualità della Prestazione	Erogazione della Prestazione con Personale Professionalmente qualificato	100%	Si
Accessibilità alla Carta della Qualità dei Servizi	Presso la sede della struttura, presso gli uffici della Società e presso la pagina web della Società	100%	Si
Trasparenza	Disponibilità di una documentazione chiara e completa	Aggiornamento regolare della documentazione almeno una volta al mese	No
Erogazione del servizio	Orario giornaliero di erogazione servizio	Dal lunedì alla domenica del 24h/24h per 365 giorni all'anno.	Si
	Puntualità nell'erogazione servizio	Scostamento massimo di del 30 (trenta) minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito	Si
Personale	Erogazione della prestazione con personale professionalmente formato	100%	No
Servizio pasti	Rispetto del menù di base programmato	100%	No
	Garanzia della somministrazione di diete personalizzate	100%	Si
	Rispetto delle norme HACCP	100%	No

MODULISTICA

cartella ospite che comprende le informazioni relative ai dati personali, allo stato psico-fisico e sanitario, agli aspetti economici, ai riferimenti e supporti familiari e al programma di intervento.

21.2 Servizio semi-residenziale: Centro Polifunzionale per anziani " Francesco Petraglia"

Salerno Solidale garantisce l'erogazione del servizio semi-residenziale per anziani mediante la gestione del Centro Sociale Polifunzionale per anziani " Francesco Petraglia" sito a Salerno alla via G. Vestuti s.n.c., telefono 089.711813, attivato in conformità alla L.R. n. 11/2007 "Autorizzazione al funzionamento acquisita in data 3.4.2007- prot. n. 56792.

Obiettivi perseguiti

- Concorrere all'assistenza dell'anziano quando i suoi bisogni assistenziali esigono una adeguata continuità ed intensità che l'assistenza domiciliare non può soddisfare.
- Fornire un concreto supporto all'anziano, alla famiglia, al suo contesto sociale in alternativa a ricoveri impropri, garantendo alle famiglie sollievo diurno dall'onere assistenziale.
- Fornire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali.
- Offrire opportunità di animazione e socializzazione per la creazione e mantenimento dei rapporti sociali finalizzate al reinserimento, al recupero dell'autonomia, alla salvaguardia della vita affettiva e di relazione.
- Favorire e sviluppare forme di collegamento ed di coordinamento con altri servizi della rete al fine di realizzare l'effettiva integrazione dei servizi territoriali.
- Lavorare in equipe favorendo la partecipazione dell'utenza e delle famiglie ai piani assistenziali ed alle attività del Centro.

Il Centro Sociale Polifunzionale si qualifica come servizio semi residenziale che opera in regime diurno. Tale servizio si pone nell'ottica degli obiettivi mirati al recupero dell'autonomia ed alla reintegrazione nell'ambiente socio – familiare di provenienza.

Il Centro Sociale Polifunzionale funziona per n. 10 ore giornaliere in una fascia compresa fra le 8,30 e le 18,30 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 8,30 alle 13,00 per tutto l'arco dell'anno escluse le festività.

La capacità ricettiva massima prevista è per n. 30 utenti autosufficienti con frequenza continuativa e in numero eccedente fino a 50 per partecipanti a specifiche iniziative.

E' un servizio con funzione intermedia con finalità di:

- ritardare il più a lungo possibile il ricovero di soggetti anziani;
- sostenere le famiglie;
- offrire, in regime diurno, prestazioni socio-assistenziali, attività

culturali, laboratoriali, ludico-ricreative, di indirizzo e di consulenza, di auto – mutuo –aiuto;

- integrare la rete dei servizi di assistenza domiciliare evitando il ricovero di soggetti con bisogni assistenziali non rilevanti.

I destinatari sono anziani cittadini

- con situazioni psico – sanitarie che non compromettano la vita di comunità;

- persone sole con un livello discreto di autonomia ma a rischio di dalle cure;

- persone inserite in un contesto familiare o solidale per le quali l'assistenza domiciliare risulti insufficiente o troppo onerosa;

- persone che si trovino in condizioni psico-fisiche tali da poter raggiungere con adeguato trasporto il Centro Sociale Polifunzionale.

Prestazioni

Le prestazioni offerte dal Centro sono costituite da:

- servizi alla persona, supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nella cura della persona, preparazione e somministrazione cibi e bevande;

- servizi di animazione e socializzazione, interventi di gruppo e individuali (spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture, gite, giardinaggio, ecc.) per contenere il rallentamento psico – fisico, la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché sviluppare una concezione positiva della vita;

- servizi di sostegno al contesto familiare e/o solidale, interventi di educazione e di informazione sociale e sanitaria, gruppi di auto – mutuo – aiuto.

Tutti i servizi di sostegno, informazione, socializzazione sono aperti al territorio.

A chi rivolgersi:

Per l'accesso alle prestazioni dell'assistenza semi-residenziale occorre rivolgersi al Comune di Salerno, Centro di Segretariato Sociale di competenza, da individuare in ragione del domicilio del richiedente:

- Segretariato Sociale n. 1, area centro storico, via Prignano, Salerno, telefono 089.666108
- Segretariato Sociale n. 2, area centro città, via Paolo De Granita, telefono 089.666655/53
- Segretariato Sociale n. 3, aree Irno e zone collinari, via Da Craco, telefono 089.666685
- Segretariato Sociale nn. 4 e 5, aree orientali e zona Giovi, via Vestuti snc. presso Centro Sociale, telefono 089.722743

Modalità di accesso

L'inserimento presso il Centro è determinato dal Settore Servizi Sociali del Comune di Salerno, previa analisi multidisciplinare da parte di Centri di Segretariato Sociale di competenza territoriale.

Per ogni utente del Centro viene predisposta una cartella personale compilata al momento dell'ammissione che viene aggiornata ogni qual volta intervenga un cambiamento significativo della condizione psico – sociale dell'ospite o eventi la cui registrazione sia utile e necessaria. La cartella contiene, oltre ai dati anagrafici e situazione socio sanitaria, indicazioni su terapie farmacologiche seguite dall'ospite.

Per coloro che necessitano di controllo, vengono adottati misure di verifiche sulla corretta assunzione dei farmaci.

Attraverso questi strumenti gli operatori del Centro provvederanno alla stesura di un Piano Assistenziale Personalizzato (PAI) corrispondente ai problemi/bisogni di ogni ospite e a quelli da lui percepiti come tali.

Personale impiegato

- Sociologo coordinatore
- Assistente Sociale
- Animatore
- Esperto di laboratorio
- Operatore Socio Assistenziale
- Addetti cucina
- Autista
- Addetto portineria

Locali

Il Centro Sociale Polifunzionale è collocato al piano terra del Centro Sociale di Salerno sito in Via G. Vestuti s.n.c. L'area utilizzata è così articolata :

- sala pranzo;
- sala lettura e riposo;
- laboratorio per attività manuali;
- cucina;
- sala riunioni;

- servizi igienici;
- uffici amministrativi

Servizi

Il Centro garantisce i seguenti servizi:

- prestazioni socio assistenziali;
- attività di sensibilizzazione alla partecipazione all'organizzazione delle risorse presenti sul territorio;
- attività di animazione e socializzazione;
- promozione di incontri culturali e di formazione;
- attività di segretariato sociale;
- attività laboratoriali;
- servizio trasporto ;

Retta

La definizione della tariffa per la compartecipazione alla spesa è determinata dalla Direzione del Settore Servizi Sociali nel rispetto della vigente normativa. Il versamento della retta viene effettuato mensilmente tramite bollettino di conto corrente alla tesoreria del Comune di Salerno.

Modulistica Adottata

Registro presenze quotidiane; registro presenze mensili per utente;
 scheda personale utente;
 scheda attività individuale;
 scheda attività di gruppo;
 relazioni sociali;
 piano assistenziale individuale;
 scheda osservazione post-inserimento;
 registro carico e scarico.

21.2.2 Standard della qualità - Servizi area assistenza semi-residenziale

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.

Gli standard di qualità, di seguito elencati, rappresentano l'impegno che la Società assume nei riguardi dei propri utenti

Fattore di qualità	Descrizione	Indicatore standard	Inde
--------------------	-------------	---------------------	------

			nnizzo
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazioni di disabilità	100% struttura senza barriere architettoniche	100%	No
Accessibilità multicanale alle informazioni	Pagine web; posta elettronica; telefono; posta ordinaria	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti	No
Puntualità e Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni da parte degli ospiti	Immediata	No
	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami	Giorni 30	Si
Efficacia	Rispetto dei piani Assistenziali Individualizzati (PA).	100%	Si
Qualità della Prestazione	Erogazione della Prestazione con Personale Professionalmente qualificato	100%	Si
Accessibilità alla Carta della Qualità dei Servizi	Presso la sede della struttura, presso gli uffici della Società e presso la pagina web della Società	100%	Si
Erogazione del servizio	Orario giornaliero di erogazione del servizio	N. 10 ore giornaliere in fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 18.30 dal lunedì al venerdì ed il sabato in fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 13.00	Np
	Puntualità nell'erogazione del servizio	Scostamento massimo di 30 (trenta) minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito	Si

Personale	Erogazione della prestazione con personale professionalmente formato	100%	No
Servizio pasti	Rispetto del menù di base programmato	100%	No
	Garanzia della somministrazione di diete personalizzate	100%	Si
	Rispetto delle norme HACCP	100%	No

22. REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE

I DIRITTI

L'utente ha il diritto:

- di essere assistito con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, dell'età, della nazionalità e della condizioni di salute;
- di ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le prestazioni erogate dalla Salerno Solidale S.p.A. e le modalità di accesso;
- alla massima riservatezza delle informazioni di carattere personale;
- di ricevere un comportamento rispettoso, cortese e, professionale da parte degli operatori che, favorisca un rapporto di fiducia e collaborazione reciproco;
- di inoltrare osservazioni, suggerimenti e reclami presso gli uffici preposti;

I DOVERI

L'utente ha il dovere:

- di collaborare con il personale addetto all'assistenza fornendo informazioni chiare e precise;
- di tenere un comportamento responsabile e civile, nel rispetto dei diritti degli altri utenti;
- di mostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture della Salerno Solidale - Salerno
- di rispettare gli orari di accesso e/o di vista, al fine di permettere lo svolgimento dell'attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri utenti.

23. MODALITÀ DI PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. È per questo che la società ha scelto i seguenti canali di comunicazione più adatti e prevedere, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento:

- pubblicazione della Carta dei Servizi presso il sito web della società www.salernosolidale.it, presso il sito web del Comune di Salerno www.comunesalerno.it. La Carta dei Servizi è altresì

reperibile presso la sede della società Salerno Solidale SpA, via G. Vestuti snc c/o Centro Sociale, Salerno e presso le strutture facenti capo ai Servizi Sociali.

- diffusione della Carta in modo capillare a tutti gli utenti del servizio.

24. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità illimitata escluso le verifiche annuali previsti per legge. La Carta dei Servizi sarà sottoposta a verifica periodica. In relazione a ciò verrà verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.

La Carta dei servizi è verificata e, se necessario aggiornata ogni anno, mediante:

- analisi dei reclami
- le indagini di soddisfazione
- questionari di gradimento
- confronto con le Associazioni a tutela dei consumatori

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sul sito web della società www.salernosolidale.it.

25. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso i questionari di gradimento.

Tale attività è svolta sotto la diretta responsabilità dell'ente locale unitamente al soggetto gestore e con la partecipazione delle associazioni di tutela dei consumatori. Sulla base delle opinioni raccolte, sviluppano progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegnano a recepire i suggerimenti degli utenti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione agli utenti, alle Associazioni dei consumatori, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

26. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Per ciascun servizio erogato da Salerno Solidale S.p.A. è adottata la scheda di gradimento finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto:

- all'organizzazione del servizio - tempi di istruttoria, semplicità degli adempimenti amministrativi, tempi presa in carico;
- ai rapporti con la struttura organizzativa dei servizi - accessibilità telefonica, accessibilità logistica, chiarezza delle informazioni, disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità;
- agli operatori impegnati: disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità, sensibilità, professionalità ;
- Dalle aspettative nei confronti dei servizi.

La scheda di valutazione del gradimento del servizio è allegata alla presente Carta dei Servizi ed è disponibile presso la sede della società Salerno Solidale SpA o scaricabile dal sito web www.salernosolidale.it

27. RECLAMI

Le segnalazioni degli utenti relative ad inadempienze o irregolarità del servizio e al non rispetto degli standard di qualità garantiti, costituiscono, insieme ai questionari di gradimento, uno strumento utile al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Per il calcolo dei tempi previsti dagli standard della presente Carta, non si terrà conto di tutte le cause esterne indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali che di fatto impediscono o condizionano l'attività normale dell'azienda (eventi di carattere eccezionale, ritardi di terzi).

I reclami devono essere inoltrati alla Società nel termine di giorni 15 (quindici) dal verificarsi del disservizio od omissione e la Società provvederà a registrarli cronologicamente e ad esaminarli singolarmente. Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo (farà fede la data di arrivo della richiesta dell'Utente ovvero la data del protocollo aziendale) l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni assunti per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

L'utente può inviare, per conoscenza, copia dei reclami alle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie della presente Carta dei Servizi.

La scheda per la presentazione dei reclami è allegata alla presente Carta dei Servizi ed è disponibile presso la sede della società Salerno Solidale SpA o scaricabile dal sito web www.salernosolidale.it

28. FORME DI RISARCIMENTO

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi l'utente ha diritto a:

- immediata rimozione della non conformità agli standard di qualità garantiti e, ove possibile, all'immediato reintegro del servizio;
- risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni assunti dalla società per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. La pubblicazione è effettuata sul sito internet www.salernosolidale.it
- per tutte le altre forme di risarcimento si rinvia alla normativa di volta in volta vigente.

29. FINANZIAMENTO ATTIVITA'

Le spese da sostenere in attuazione alle attività di cui alle lett. b), c) e d) dell'art. 2, comma 461, L. 244 del 24.12.2007 sono finanziate con prelievo a carico del soggetto gestore del servizio. Con tale prelievo si prevede esclusivamente il rimborso delle spese per le attività anzidette purché documentate e collegate ad attività necessarie o richieste dal soggetto gestore e/o dall'ente locale.

30. ISTITUZIONE TAVOLO PARITETICO PER LA RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

La conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie e consente la composizione dei reclami e delle controversie, in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per gli utenti, declinando la cultura della mediazione come strumento di partecipazione civica.

La Salerno Solidale SPA svolge le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri utenti, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria.

L'Azienda ritiene che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra Salerno Solidale SpA e i

consumatori, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio ed a prevenire l'insorgenza di future controversie.

L'Azienda Salerno Solidale SpA istituisce la procedura di conciliazione di cui al Regolamento allegato, secondo quanto previsto dall'art. 14 D. Lgvo 22 luglio 1999 e dall'Accordo del 26 settembre 2013 stipulato ai sensi dell'art. 9, comma 2 D. Lgvo 281/1997 presso il Tavolo permanente di Coordinamento Istituzionale CNCU-Stato-Regioni e l'ANCI, ai fini dell'individuazione delle linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra la società ed i consumatori loro utenti.

Il Regolamento di Conciliazione, a cui potranno far riferimento esclusivamente i consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo, è stato redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali: a. indipendenza; b. trasparenza; c. contraddittorio; d. legalità; e. libertà; f. rappresentanza; g. imparzialità; h. efficacia; i. equità.

La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità, ha natura volontaria e gratuita e viene svolta secondo le procedure di cui al Regolamento allegato alla presente Carta dei Servizi.

La Salerno Solidale Spa si riserva in fase di aggiornamento della Carta dei Servizi di istituire, sulla base dei medesimi principi sopra esposti, una convenzione per la media-conciliazione ex d.lgs. n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni, al fine di garantire l'accesso a procedure di ADR anche agli utenti che non vogliono avvalersi delle associazioni dei consumatori.

Allegato A

Regolamento di conciliazione

Art.1 - Disposizioni generali

Tra la Salerno Solidale SpA e le Associazione dei Consumatori viene costituito il Comitato paritario di gestione, che presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente regolamento.

Il Comitato paritario di gestione è composto da due rappresentanti della azienda e due rappresentanti delle associazioni: i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina delle associazioni dei consumatori, secondo un criterio turnario.

Il Comitato Paritario di gestione si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di Conciliazione.

Art. 2 - Segreteria di conciliazione e Comitato Paritario di Gestione

La Segreteria di conciliazione è concordata nel Comitato Paritario di Gestione, ha il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente regolamento, ha sede presso l'azienda e va intesa come soggetto terzo.

Compito del Comitato Paritario di Gestione è quello di valutare eventuali ricorsi in materia di composizione delle commissioni sotto il profilo della loro indipendenza e di vigilare sull'osservanza dei codici deontologici da parte dei conciliatori.

Il Comitato deve adottare un unico Codice di Condotta.

Nessun compenso o rimborso spese è dovuto ai membri del Comitato di Gestione Paritario e della Segreteria di conciliazione.

Art. 3 - Commissione di conciliazione

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di Salerno Solidale SPA e da un rappresentante di una fra le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale (e regionale) designata dall'utente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designata secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle associazioni firmatarie del presente Regolamento.

Le spese relative al funzionamento della procedura sono da ritenere tra quelle da sostenere in attuazione dell'art. 2, comma 461, lettera F) della L. 24-12-2007, n. 244, con prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio. Con tale prelievo si deve prevedere il rimborso delle sole spese vive documentate per il tempo impiegato per la seduta di conciliazione dei componenti la commissione di conciliazione che operano in rappresentanza dei consumatori.

Nessun compenso è previsto per i conciliatori né per le associazioni dei consumatori né per i soggetti da essi a qualsiasi titolo delegati a seguire le fasi della procedura conciliativa.

Art. 4 - Accesso alla procedura di conciliazione

L'Utente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di Salerno Solidale SPA una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini stabiliti nella Carta dei Servizi.

La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione, senza tuttavia condizionare a tale iscrizione la propria assistenza nella presentazione della domanda di conciliazione. La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro n. 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi, entro ulteriori n. 30 giorni lavorativi.

L'utente ha la facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando domanda tramite una delle associazioni aderenti, alle quali avrà conferito regolare mandato.

In ogni caso alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'associazione designato dall'utente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio turnario.

La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.

Art. 5 - Procedimento di conciliazione

La Procedura di Conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria di conciliazione perviene la domanda di conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso il sito di Salerno Solidale SpA o presso le sedi delle associazioni.

A seguito della ricezione della domanda, la Commissione, previa valutazione di ricevibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento, è tenuta ad iniziare il tentativo di conciliazione della controversia entro n° 30 giorni.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione la Commissione ha accesso nei limiti di legge alla documentazione relativa al caso prospettato.

La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate ed utilizzate esclusivamente dalla Commissione nell'ambito della propria attività conciliativa.

Le riunioni della Commissione di conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.

Della responsabilità relativa all'eventuale trattamento dei dati contrario a tali doveri di riservatezza risponderà -in solido con il componente che ha commesso la violazione- l'associazione dei consumatori che l'ha designato.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della Commissione rappresentano, rispettivamente, la Salerno Solidale SPA e il consumatore.

Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente.

In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato al consumatore.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in n. 30 giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.

Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Art. 6. -Comitato di Gestione Paritario

Il Comitato di gestione paritario si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di conciliazione e cura l'attività di monitoraggio dei procedimenti di conciliazione ai fini della verifica dell'andamento degli stessi e per produrre annualmente un report sui risultati raggiunti.

Allegato B

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto/a

Nome _____

Cognome _____

Nato _____

il _____

Residente _____

in _____

a _____

via _____

Città _____

Provincia _____

.CAP _____

Recapito _____

telefonico/e-mail _____

Avendo _____

inoltrato _____

il _____

reclamo _____

in _____

data _____

direttamente o tramite _____

un'associazione dei consumatori (allegare il reclamo inoltrato), e avendo ricevuto la risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

ovvero,

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n.30 giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta dei Servizi della Salerno Solidale SpA secondo il regolamento allegato e da me accettato, ai fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta sin d'ora la composizione della Commissione di conciliazione, così come sarà formata in applicazione del regolamento e conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra al rappresentante dell'Associazione dei consumatori che sarà secondo tale procedura individuato.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede dell'Associazione _____ (ovvero, presso la sede dell'associazione cui appartiene il rappresentante in seguito individuato) ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

(Luogo e Data)

Firma

Si allega ulteriore documentazione

Allegato C
SCHEDA
SEGNALAZIONE DISSERVIZI/RECLAMO

NOME E COGNOME _____

INDIRIZZO _____

CITTA' _____ CAP _____

STATO _____ TELEFONO _____

e-mail _____

UTENTE SERVIZIO _____

reclamo segnalazione-suggerimento

IN MERITO A:

- 1. PRESTAZIONI ()
- 2. PERSONALE ()
- 3. ORGANIZZAZIONE ()
- 4. STRUMENTI E ATTREZZATURE ()
- 5. ALTRO ()

DATA DELL'EVENTO _____

DESCRIZIONE DELL'EVENTO:

(più saranno dettagliate queste informazioni e più precisa potrà essere la nostra risposta)

DATA

FIRMA

Accosento al trattamento dei dati personali, L. 675/96 e D. Lgs. 196/2003

FIRMA

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO
DEL SERVIZIO A.D.A.**

1. E' soddisfatto dell'organizzazione del servizio in riferimento a:

- a. tempi istruttoria
- b. semplicità degli adempimenti amministrativi
- c. tempi presa in carico
- d. sostenibilità dei costi
- e. chiara identificazione di un responsabile dell'organizzazione
- f. chiarezza di comunicazione con i livelli organizzativi

se non è soddisfatto indichi perché:

2. E' soddisfatto del rapporto con la struttura organizzativa dei servizi in riferimento a:

- a. accessibilità telefonica
- b. accessibilità logistica
- c. chiara identificazione di un responsabile
- d. chiarezza delle informazioni
- e. disponibilità
- f. attenzione
- g. cortesia
- h. puntualità
- i. tempestività delle risposte alle urgenze

se non è soddisfatto indichi perché:

3. E' soddisfatto dell'assistenza domiciliare di base (O.S.A.) ricevuta in riferimento a:

- a. disponibilità
- b. attenzione
- c. cortesia
- d. puntualità
- e. sensibilità
- f. tempestività delle risposte alle urgenze

se non è soddisfatto indichi perché:

4. E' soddisfatto del servizio di assistenza domiciliare in riferimento a:

- a. disponibilità
- b. attenzione
- c. cortesia
- d. frequenza delle visite
- e. durata delle visite
- f. puntualità
- g. chiarezza delle informazioni
- h. tempestività delle risposte alle urgenze

se non è soddisfatto indichi perché:

5. E' soddisfatto del servizio di sostegno psico-sociale domiciliare in riferimento a:

- a. disponibilità
- b. attenzione
- c. cortesia
- d. frequenza delle visite
- e. durata delle visite
- f. puntualità
- g. tempestività delle risposte alle urgenze

se non è soddisfatto indichi perché:

6. E' soddisfatto dell'attività di interscambio sociale in riferimento a:

- a. disponibilità
- b. attenzione
- c. cortesia
- d. puntualità
- e. tempestività delle risposte alle urgenze

se non è soddisfatto indichi perché:
