

La Stampa della presente
Carta dei servizi è omaggio
della Presidenza
della Regione Siciliana

– Parte Prima –

CARTA DEI SERVIZI
DEI CENTRI DI SERVIZIO SOCIALE
PER ADULTI DELLA SICILIA

Presentazione

L'Amministrazione penitenziaria, in questi ultimi anni, sta affrontando un percorso per il miglioramento della sua organizzazione e della qualità dei propri servizi, cui intende dare visibilità attraverso forme di comunicazione e di confronto col cittadino.

Il progetto “Verso la costruzione della Carta dei servizi” che ha condotto alla formulazione di questa prima edizione della “Carta dei servizi dei Centri di Servizio Sociale per Adulti della Sicilia” è un passo in tal senso perché, oltre a costituire uno strumento di informazione sui servizi offerti, fornisce anche indicazioni sulla struttura organizzativa, sui processi di lavoro e, per permetterne la realizzazione, sulle dimensioni di qualità da mantenere e migliorare. Attraverso la Carta dei servizi dei Centri di Servizio Sociale per Adulti, dunque, l'Amministrazione penitenziaria dichiara i propri obiettivi e definisce anche gli impegni migliorativi in una prospettiva di cambiamento.

Questa Carta presenta tutti i Centri di Servizio Sociale per Adulti della Sicilia, illustra ed

offre una rappresentazione di servizi che hanno una struttura ed un funzionamento parzialmente diversificati. Tale considerazione, da un lato, ha comportato la necessità di individuare processi e parametri comuni a tutti i Centri e ci ha permesso di individuare gli aspetti condivisi di qualità, dall'altro ha consentito di elevare il livello del cambiamento e del miglioramento che ci proponiamo.

La scommessa è data proprio dall'obiettivo che ogni Centro di Servizio Sociale per Adulti cresca in eguale misura agli altri per garantire su tutto il territorio siciliano, a tutti i cittadini, parità di servizi, di prestazioni e di qualità al cui rispetto si vincolano di fronte al cittadino. Tale processo richiede una conduzione attenta e senso di responsabilità da parte degli operatori e degli altri attori coinvolti nei diversi livelli istituzionali interessati.

Questa Carta dei servizi è stata costruita in modo partecipato attraverso un lungo e intenso cammino di confronto e di ricerca cui sono intervenuti con impegno numerosi operatori dei Centri di Servizio Sociale della Sicilia. Ogni parte di essa, ogni parola, in quanto scelta, "pesata" e condivisa, ci rappresenta adeguatamente.

Il mio augurio è che questa Carta dei servizi dia un aiuto concreto sia a chi accede ai Centri, sia a tutte le organizzazioni territoriali che quotidianamente vi collaborano; e determini, inoltre, l'inizio di un processo continuo di miglioramento.

Confido nella collaborazione di tutti coloro che utilizzano i nostri servizi, che attraverso suggerimenti ed osservazioni contribuiranno ad

orientare l'Amministrazione penitenziaria a scelte che siano sempre più aderenti alle necessità delle persone e al contempo orientate ulteriormente verso la qualità.

Ringrazio tutti coloro che con passione hanno collaborato alla realizzazione della Carta dei servizi e che con altrettanto impegno la renderanno uno strumento reale di cambiamento.

Il Provveditore

Orazio Faramo

Palermo, Giugno 2005

La politica della qualità

La Carta dei servizi dei Centri di Servizio Sociale per Adulti (CSSA) della regione Sicilia è il risultato di un percorso progettuale durato circa un anno promosso dall'Ufficio Esecuzione Penale Esterna (Ufficio EPE) del Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria della Sicilia.

L'Ufficio EPE è una sede operativa di studio, progettazione, programmazione, coordinamento e valutazione ed occupa una posizione intermedia tra la Direzione Generale dell'Esecuzione Penale Esterna del Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria (DAP) e le sedi di Centro di Servizio Sociale per Adulti della regione Sicilia.

L'Ufficio recepisce le scelte politiche e gli indirizzi di carattere generale e valuta la loro fattibilità in considerazione della specificità territoriale dei CSSA per l'attivazione di comportamenti e scelte operative esplorative all'interno delle organizzazioni, per proporre e valorizzare nuove culture organizzative locali. Forte di una nuova cultura organizzativa orientata ai processi di lavoro,

l'Ufficio EPE è promotore di un graduale superamento delle rigidità e ritualità burocratiche. Tale obiettivo richiede fiducia degli operatori che vivono, abitano e creano l'organizzazione dei CSSA resi protagonisti attraverso la partecipazione e la responsabilizzazione.

È in continuità con questa nuova cultura organizzativa orientata alla qualità che nasce la Carta dei servizi dei CSSA della regione Sicilia, creata attraverso un modello di progettazione partecipata che ha coinvolto e reso protagonisti i Centri di Servizio Sociale per Adulti della Regione Sicilia. L'adozione della Carta dei servizi avrebbe potuto ridursi ad un mero adempimento burocratico da compiersi in breve tempo ed al chiuso delle stanze degli addetti ai lavori. La scelta di metodo e di senso, è stata, invece, quella di dare luogo ad un processo aperto, partecipato e complesso che ha coinvolto molti professionisti.

È interesse, dunque, di questa Amministrazione dare valore al processo oltre che all'esito raggiunto, perché si è convinti che le organizzazioni pubbliche debbano contribuire a sviluppare nuove culture di servizio aperte al concorso ed al contributo di tutti i più significativi portatori d'interesse.

L'impegno di tutti i professionisti coinvolti e dei Centri è stato sostenuto dall'Istituto Superiore di Studi Penitenziari - Scuola nazionale per la formazione e l'aggiornamento del personale direttivo e dirigenziale appartenente all'Amministrazione penitenziaria, che ha finanziato il

Progetto di formazione e consulenza “Verso la costruzione della carta dei servizi dei CSSA della regione Sicilia”.

Il Dirigente dell'Ufficio EPE

Gianfranco De Gesu

Il percorso di costruzione della Carta

L'adozione della carta dei servizi costituisce un grande impegno per le amministrazioni pubbliche che non vogliono limitarne il senso ad un mero adempimento burocratico, accettando piuttosto la sfida sia sul piano della comunicazione che su quello del miglioramento della qualità.

I vincoli e le difficoltà nell'elaborazione di una carta dei servizi che sia efficace in termini tanto di comunicazione all'esterno quanto di valutazione della qualità del servizio sono molteplici e probabilmente insiti non tanto in ostacoli esterni quanto nella complessa ambiguità dello strumento in sé. L'elaborazione di una carta dei servizi implica certamente uno sforzo di comunicazione e dunque di apertura all'esterno, tuttavia richiede un impegno che non sia semplicemente informativo: per *dire* agli altri "chi siamo, che cosa facciamo e come lo facciamo", occorre prima gettare uno sguardo all'interno, *capire* "chi siamo, che cosa facciamo e come lo facciamo"; occorre cioè riflettere sull'organizzazione, analizzarne le virtù ma anche i nodi critici, mettere a nudo le pratiche

professionali e organizzative, percepire la valutazione non come una persecuzione ma come un'occasione di miglioramento qualitativo.

Pur essendo un atto comunicativo, dunque, la carta dei servizi mette in gioco continuamente la dimensione organizzativa e sollecita con urgenza cambiamenti che può solo suggerire ma non realizzare direttamente, essendo uno strumento la cui portata è tutto sommato abbastanza circoscritta.

Probabilmente, il motivo per cui molte carte restano “lettera morta” sta nel fatto che si tende a produrle trascurando l'importanza di un ascolto attento dell'organizzazione, durante l'elaborazione dei principi, degli impegni e degli obiettivi di qualità che si assumono con la carta stessa.

Per queste ragioni, il Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria ha promosso il progetto “Verso la costruzione della Carta dei servizi dei CSSA della regione Sicilia” sia per garantire una migliore comunicazione rivolta ai cittadini che per favorire una maggiore integrazione fra i Centri siciliani attraverso un percorso di costruzione partecipata della propria Carta dei servizi.

Il processo di costruzione partecipata della Carta, la cui responsabilità è stata affidata a NEXT – Nuove Energie per il Territorio¹, ha presentato, ovviamente, diverse difficoltà. Il sistema dei CSSA

¹ NEXT – Nuove Energie per il Territorio, con sede a Palermo, si occupa di ricerca sociale, formazione e consulenza alle organizzazioni. NEXT, in stretta collaborazione con l'Ufficio EPE, ha seguito il percorso di costruzione della Carta fin dalle prime fasi della sua progettazione.

siciliani, infatti, è caratterizzato da realtà piuttosto eterogenee per storia, risorse territoriali e percorsi professionali degli operatori; sebbene questi ultimi abbiano partecipato negli anni a numerose attività formative, di fatto, le esperienze di scambio e condivisione sul comune operato restavano poche e frammentarie fino al momento in cui è iniziata l'esperienza della costruzione della Carta dei servizi.

Il compito dei CSSA è, del resto, molto complesso e intreccia almeno due differenti istanze, quella dell'aiuto e quella del controllo, che contemperano finalità e metodologie di lavoro appartenenti a culture professionali molto diverse. Mentre, semplificando molto, l'istanza dell'aiuto appartiene alla storia dei servizi socio-assistenziali, quella del controllo è genealogicamente propria delle cosiddette istituzioni totali; nei trent'anni trascorsi dall'apertura dei Centri, gli imprescindibili compiti di aiuto e controllo si sono variamente incrociati e sovrapposti senza che all'interno dei CSSA si sia potuta affrontare, organicamente e a livello organizzativo, una rielaborazione che permettesse agli operatori di definire collettivamente le connessioni fra le differenti istanze e obiettivi del loro lavoro.

Abbiamo dunque ipotizzato che l'adozione della Carta, aldilà del mero adempimento, potesse essere una buona occasione per meglio individuare, rendendoli maggiormente visibili, i tratti distintivi del lavoro svolto da questi servizi. "Verso la costruzione della Carta dei servizi dei CSSA della regione Sicilia" è stato concepito come un per-

corso formativo volto all'auto-osservazione ed alla condivisione delle differenti rappresentazioni presenti nei vari Centri della Sicilia, delle loro finalità, obiettivi e strumenti di lavoro.

A partire da queste considerazioni, si spiegano le ragioni della complessa articolazione del percorso e del tempo impiegato per raggiungere gli obiettivi prefissati: infatti, il testo della Carta è stato redatto da un gruppo di lavoro composto da ben ventitré persone, vagliato complessivamente da ottanta nel corso di novantaquattro incontri, sottoposto a quattro revisioni da parte di undici distinti gruppi di lavoro, oltre che a tre momenti di valutazione.

Fra gli attori protagonisti del percorso, in primo luogo va citato il "gruppo Prap", costituito da quindici assistenti sociali rappresentanti di tutti i CSSA della Sicilia e da tre direttori dei Centri di Palermo, Messina e Trapani. L'elenco è completato dalla responsabile esecutiva del progetto e da quattro formatori di NEXT. Il gruppo Prap, guidato dai formatori, ha avuto il compito della vera e propria redazione della Carta dei servizi. Un ruolo importante hanno svolto anche i singoli CSSA presso i quali sono stati attivati otto "gruppi territoriali di progetto", formati da un numero di componenti oscillante fra cinque e otto persone a seconda della grandezza del Centro. Compito dei gruppi territoriali di progetto è stato discutere, rivedere e suggerire eventuali indicazioni per il miglioramento dei documenti prodotti dal gruppo Prap.

Il percorso di costruzione della Carta è iniziato con una settimana residenziale di formazione –

curata da NEXT e rivolta al gruppo Prap - che ha consentito di approfondire i contenuti specifici legati alla Carta dei servizi come strumento di comunicazione istituzionale e di autoriflessione organizzativa. Per aiutare il gruppo a visualizzare gli oggetti di lavoro abbiamo utilizzato quattro differenti schede: sul mandato, sul prodotto, sugli interlocutori e sulla qualità nel servizio. Le schede hanno costituito il materiale preparatorio dei testi che sono andati a comporre, dopo varie revisioni, il corpo della Carta.

Durante i quattordici mesi di durata del progetto abbiamo incontrato mensilmente sia il gruppo Prap che tutti i gruppi territoriali. Dopo ogni incontro del gruppo Prap toccava a noi scrivere le parti del documento prima di presentarle a ciascuno degli otto gruppi territoriali. Dopo il vaglio da parte dei gruppi territoriali, i documenti (ancora una volta rielaborati da NEXT sulla base delle indicazioni emerse negli incontri) venivano rivisti dal gruppo Prap per la definitiva approvazione. Questo ciclo (un incontro col gruppo Prap ed otto incontri presso i vari CSSA) si è ripetuto dieci volte fino ad arrivare all'elaborazione del testo nella forma finale che qui presentiamo.

Come abbiamo già accennato, il processo di costruzione partecipata della Carta ha presentato diverse difficoltà. Molto complicata è stata la gestione dei processi decisionali e di mediazione degli inevitabili conflitti fra le varie rappresentazioni presenti nel gruppo (talvolta piuttosto divergenti): mettersi d'accordo parola per parola non solo su come proiettare all'esterno la realtà com-

plessa dei CSSA, ma anche co-costruire una rappresentazione comune fra tutti i partecipanti al progetto è stato il principale nodo problematico da affrontare e sciogliere.

Il risultato, a conclusione del percorso, ci sembra mostri in maniera soddisfacente quale sia il contenuto sociale del lavoro svolto dai CSSA. La complessa circolarità nel passaggio dei documenti da un gruppo all'altro, lo scambio di osservazioni e sguardi differenti, ha richiesto tempi lunghi di elaborazione e di riflessione che però hanno permesso al personale dei Centri di riconoscersi nella rappresentazione dei CSSA che la Carta dei servizi fornisce.

NEXT

Deborah Fimiani
Maurizio Giambalvo
Simone Lucido
Gabriele Romano

– Parte Seconda –

CARTA DEI SERVIZI
DEI CENTRI DI SERVIZIO SOCIALE
PER ADULTI DELLA SICILIA

La Mission dei Centri di Servizio Sociale per Adulti

I Centri di Servizio Sociale per Adulti (CSSA) sono uffici del Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria del Ministero della Giustizia e sono stati istituiti nel 1975 con la Legge n. 354. Questa legge ha introdotto, fra l'altro, le misure alternative alla detenzione ovvero la possibilità di scontare la pena, in tutto o in parte, fuori dal carcere.

La finalità dei Centri di Servizio Sociale per Adulti è di favorire il reinserimento sociale delle persone giudicate definitivamente rispetto al reato commesso recuperando la dimensione della legalità e contribuendo alla sicurezza sociale, nel rispetto dei principi sanciti dagli articoli 27 e 3 della Costituzione italiana.

L'articolo 27 afferma che “le pene non possono consistere in trattamenti contrari al senso di umanità ma devono tendere alla rieducazione del condannato”, mentre l'articolo 3 stabilisce che “tutti i cittadini sono uguali di fronte alla legge senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di

religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”.

Compito dei Centri di Servizio Sociale per Adulti è orientare e sostenere la persona in un percorso individualizzato di reinserimento sociale, che attivi e potenzi le risorse personali e coinvolga i familiari, le istituzioni e i servizi del territorio nel rispetto della dignità e dell'unicità della persona.

I Centri di Servizio Sociale per Adulti si occupano principalmente dell'esecuzione della pena all'esterno degli istituti penitenziari (affidamento, semilibertà, detenzione domiciliare), fornendo elementi di valutazione alla Magistratura di Sorveglianza sia per la concessione delle misure alternative che per la verifica del loro andamento. Inoltre partecipano alle attività di osservazione e trattamento svolte all'interno degli Istituti penitenziari.

In Sicilia operano sette CSSA rispettivamente ad Agrigento, Caltanissetta, Catania, Messina, Palermo, Siracusa (con una sede di servizio a Ragusa) e Trapani.

Gli interlocutori dei Centri di Servizio Sociale per Adulti

Sono molte le persone che entrano in contatto con i Centri di Servizio Sociale per Adulti. A questi servizi si rivolgono, infatti, oltre ai cittadini italiani e stranieri giudicati definitivamente, anche quelli che hanno terminato il loro percorso di detenzione ed i cittadini interessati a ricevere informazioni sul mondo penitenziario e sulle misure alternative alla detenzione.

I destinatari principali sono le persone condannate in stato di libertà con sospensione della pena; le persone sottoposte alle misure alternative alla detenzione (ad esempio in affidamento in prova al servizio sociale, in detenzione domiciliare ed in semilibertà); le persone condannate detenute in Istituti penitenziari.

I sottoposti alle misure di sicurezza e detentive e i richiedenti la remissione del debito sono tra i tanti altri destinatari dei CSSA.

I Centri sono in stretto contatto con la Magistratura di Sorveglianza per definire i percorsi

si di reinserimento, monitorarne l'andamento e verificarne la realizzazione degli obiettivi.

I CSSA, nella costruzione del progetto di reinserimento sociale, coinvolgono principalmente i familiari, i servizi socio-assistenziali, i servizi socio-sanitari, gli enti locali. Interlocutori privilegiati nella definizione del percorso sono: le cooperative, le associazioni, le organizzazioni di volontariato, le parrocchie, le agenzie di lavoro, le associazioni di categoria, ecc. I CSSA collaborano anche con le Procure, la Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo e le Forze dell'Ordine.

Inoltre i Centri di Servizio Sociale per Adulti cooperano con gli Istituti penitenziari per l'osservazione ed il trattamento delle persone detenute.

I servizi erogati dai Centri di Servizio Sociale per Adulti

È difficile elencare e descrivere in modo esaustivo ed esauriente le numerose attività svolte dai Centri di Servizio Sociale per Adulti. Molti sono gli interlocutori e diversificate le domande di intervento che, quotidianamente, pervengono al Servizio. Prodotto principale dei Centri di Servizio Sociale per Adulti è di costruire, in collaborazione con altri attori dei servizi e del territorio, percorsi di reinserimento sociale per le persone giudicate definitivamente rispetto al reato commesso. La costruzione di tali percorsi implica una preliminare raccolta di informazioni sulla storia delle persone, sulle risorse familiari e sociali presenti nel loro contesto relazionale, una valutazione dei dati raccolti, una definizione degli obiettivi degli interventi e una verifica sullo sviluppo del progetto.

Le attività dei CSSA si articolano principalmente in quattro ambiti: Esecuzione penale esterna; Consulenza e supporto al trattamento all'interno degli Istituti penitenziari; Segretariato sociale; Progettazione territoriale.

I. Esecuzione penale esterna

L'Esecuzione penale esterna è il principale ambito di intervento dei Centri di Servizio Sociale per Adulti.

La costruzione dei percorsi di inserimento sociale si articola in due fasi: Osservazione, valutazione e progettazione; Realizzazione del progetto.

a) Osservazione, valutazione e progettazione.

In questa fase, preliminare all'eventuale concessione delle misure alternative alle persone che le richiedano dallo stato di libertà, gli assistenti sociali svolgono *indagini sociali* per approfondire la conoscenza della storia della persona (livelli di istruzione e formazione, esperienze di lavoro e relazioni significative) e delle caratteristiche del suo ambiente di provenienza con particolare riferimento alla famiglia ed alla sua rete sociale. Per questa attività possono avvalersi anche della collaborazione di altre figure professionali.

Attraverso questa fase conoscitiva, gli assistenti sociali potranno valutare le effettive possibilità di reinserimento e individuare le risorse personali, familiari e sociali per prefigurare un'ipotesi progettuale condivisa con la persona interessata.

Gli strumenti utilizzati in questa fase sono l'analisi della documentazione esistente, giuridica e tecnica, i colloqui con la persona condannata ed i familiari, le visite domiciliari, gli interventi di verifica negli ambienti di lavoro ed i contatti con i servizi socio-sanitari.

Il prodotto visibile della fase di osservazione, valutazione e progettazione è la relazione sociale.

La relazione fornirà alla Magistratura di Sorveglianza elementi di valutazione utili alla decisione per l'eventuale concessione di una misura alternativa alla detenzione.

L'indagine sociale è richiesta dalla Magistratura di Sorveglianza anche per l'esame di altre istanze e benefici: remissione del debito; concessione della grazia, liberazione condizionale e riabilitazione; applicazione, modifica, proroga e revoca delle misure di sicurezza.

b) Realizzazione del progetto

Il CSSA avvia questa fase nel momento in cui la persona interessata aderisce formalmente agli impegni previsti nel provvedimento emesso dalla Magistratura di Sorveglianza.

La realizzazione del progetto è un'attività molto complessa perché caratterizzata sia da compiti di controllo che di aiuto. In questa fase, la funzione del Servizio è di sostenere e aiutare le persone a rispettare gli impegni che derivano dalla misura cui sono sottoposti, rilevando eventuali bisogni o difficoltà nel rispetto del progetto di reinserimento e promuovendo partecipazione e responsabilità.

In particolare, nel caso dell'esecuzione delle misure alternative, i Centri prendono in carico i soggetti interessati verificando il rispetto delle prescrizioni e del percorso concordato e sostenendoli nell'affrontare le difficoltà di adattamento alla vita sociale.

Invece, per i soggetti sottoposti a sanzioni sostitutive e misure di sicurezza, la presa in carico

da parte dei Centri si attua esclusivamente con interventi di sostegno e assistenza.

In vista del graduale reinserimento della persona nel contesto sociale, il CSSA promuove l'attivazione delle risorse familiari; agisce in rete con gli operatori delle istituzioni, dei servizi e degli enti locali e del Terzo settore attivi sul territorio; sostiene la persona nel percorso lavorativo o formativo.

Gli strumenti principali nella realizzazione del progetto sono i colloqui con i soggetti ammessi all'esecuzione penale esterna e con i loro familiari, le visite domiciliari, le verifiche sull'andamento dell'inserimento lavorativo, la costruzione di collaborazioni con i servizi socio-sanitari territoriali.

Il servizio raccoglie la documentazione riguardante ogni soggetto preso in carico in un fascicolo personale ed invia relazioni alla Magistratura di Sorveglianza o alle Direzioni degli Istituti.

Nel caso di affidamento in prova al servizio sociale è prevista anche una valutazione finale. Essa descrive l'intero percorso svolto dalla persona e gli esiti raggiunti.

2. Attività di consulenza e supporto al trattamento all'interno degli Istituti penitenziari.

I CSSA, su richiesta delle direzioni degli Istituti di pena, attivano percorsi di consulenza per favorire il buon esito del trattamento penitenziario. In particolare, partecipano all'équipe di osservazione

e trattamento. In sede di équipe, compito dell'assistente sociale del CSSA è riportare i risultati dell'indagine sociale sull'ambiente familiare e sociale della persona in stato di detenzione e valutare con gli altri operatori il percorso più idoneo al suo reinserimento. L'équipe è composta dal direttore dell'Istituto penitenziario, da un educatore, da un assistente sociale del CSSA, da un rappresentante del Corpo di polizia penitenziaria, da un esperto psicologo o criminologo, ed eventualmente da altri operatori che collaborano al trattamento.

Il lavoro di équipe si conclude con la stesura di una relazione di sintesi, che contiene il programma di trattamento individualizzato. Questo documento può anche essere predisposto per fornire dati utili alla Magistratura di Sorveglianza, in occasione di richiesta di misura alternativa o di altri benefici formulata dalla persona detenuta.

Inoltre, il Centro di Servizio Sociale per Adulti sostiene e verifica i primi momenti di sperimentazione esterna (permessi premio, licenze ecc.) nel graduale processo di reinserimento in ambiente libero della persona detenuta.

Il Centro di Servizio Sociale per Adulti pone particolare attenzione anche alla cura dei rapporti tra la persona detenuta e la sua famiglia. In questa ottica, gli interventi sono finalizzati, tra l'altro, a conservare o a migliorare le relazioni delle persone detenute o internate con i familiari.

3. Segretariato Sociale

Nell'ambito di questo servizio, gli operatori forniscono agli utenti informazioni in particolare sulla normativa penitenziaria, sulle procedure e sui servizi sociali del territorio.

Il servizio di segretariato sociale, oltre che alle persone entrate nel circuito penale ed ai rispettivi familiari, è aperto a tutti i cittadini interessati.

4. Progettazione territoriale

In sintonia con i nuovi orientamenti legislativi (Legge 328/2000), i CSSA partecipano alla costruzione di processi di co-progettazione con i diversi attori sociali presenti nel territorio (enti locali, servizi socio-sanitari, università, associazioni, cooperative, ecc.), per facilitare la realizzazione dei percorsi di reinserimento sociale.

L'impegno per la qualità

La misurazione della qualità nei servizi alla persona è un'attività difficile e complessa. La valutazione della qualità deve, infatti, prendere in considerazione da un lato le attese e i bisogni degli utenti e degli interlocutori e dall'altro i vincoli istituzionali, le risorse ed i contesti territoriali in cui i servizi operano.

In questa fase di sperimentazione iniziale volta al miglioramento della qualità di tutti i CSSA siciliani, i Centri si impegnano, innanzitutto, a garantire agli interlocutori una maggiore visibilità di ciò che si produce all'interno dei servizi, con particolare attenzione al processo di erogazione piuttosto che ad una raccolta di dati prettamente quantitativa.

Il seguente paragrafo presenta un elenco alfabetico delle principali dimensioni di qualità che descrivono il lavoro prodotto dai CSSA con particolare attenzione alle dimensioni professionali e relazionali del servizio.

I CSSA sono interessati a promuovere con tutti gli interlocutori un confronto utile al miglio-

ramento dell'erogazione del servizio. Chiunque, infatti, può comunicare suggerimenti o richieste al/la responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) di ciascun CSSA. Questa figura ha il compito di ascoltare e raccogliere eventuali suggerimenti e/o lamentele, ed attivare gli operatori del Centro per comprendere la natura del problema e ricercare soluzioni idonee.

Accessibilità

I Centri di Servizio Sociale per Adulti garantiscono un'articolazione ampia e diversificata degli orari di apertura al pubblico ricevendo anche in alcune fasce orarie pomeridiane e concordano con gli utenti gli appuntamenti per i colloqui.

Aggiornamento

I Centri di Servizio Sociale per Adulti sono impegnati in molte e diversificate attività di formazione del proprio personale.

Celerità

I Centri di Servizio Sociale per Adulti assicurano la massima celerità nella trasmissione alla Magistratura delle richieste di modifica del progetto presentate dalla persona interessata.

Chiarezza

I Centri di Servizio Sociale per Adulti sono particolarmente attenti nel portare la persona a conoscenza di tutte le informazioni utili sulle finalità degli interventi e sui benefici di legge alternativi alla detenzione.

Fin dal primo incontro l'assistente sociale spiega chiaramente ciò che accadrà nelle varie fasi del percorso illustrando come sarà realizzato, gli obblighi che ne derivano, oltre che le opportunità di reinserimento che esso offre.

In tutte le fasi del percorso di reinserimento il Servizio cura la programmazione degli interventi in modo che le varie tappe, laddove possibile condivise con la persona interessata, siano comunque chiaramente delineate.

Continuità

Il Servizio, durante gli orari di apertura al pubblico, garantisce la continuità dell'intervento in caso di assenza dell'assistente sociale di riferimento tramite l'attività di segretariato.

Flessibilità

L'assistente sociale pone molta attenzione a rilevare i cambiamenti che intervengono nella vita della persona interessata valutando l'opportunità di modificare il progetto nel corso della sua realizzazione.

Integrazione col territorio

In funzione delle caratteristiche specifiche della persona il progetto di reinserimento sociale coinvolge e attiva tutte le risorse utili e disponibili sul territorio.

I Centri di Servizio Sociale per Adulti promuovono e rafforzano i contatti con le realtà territoriali istituzionali, del volontariato e del Terzo settore.

Monitorabilità

Il Servizio attribuisce molta importanza alle verifiche periodiche con la persona, con la rete dei soggetti coinvolti e con i servizi territoriali specificamente attivati.

Personalizzazione

Nella definizione dell'ipotesi progettuale individualizzata, l'assistente sociale delinea un percorso che tiene conto dei bisogni e delle risorse personali, coerente con le condizioni ambientali e di vita della persona interessata.

Pluralità e completezza

L'assistente sociale delinea un profilo quanto più possibile articolato e complesso della persona e del suo ambiente. Questa parte del lavoro si caratterizza come momento di attenta esplorazione delle problematiche che riguardano la persona interessata.

L'utilizzo di strumenti di osservazione e conoscenza differenti favorisce l'approfondimento delle caratteristiche specifiche della persona e la completezza delle informazioni.

L'ipotesi progettuale di reinserimento sociale è elaborata tenendo presenti tutti gli elementi raccolti con il diretto interessato oltre che con i suoi familiari e, laddove opportuno, con alcune delle persone significative del suo ambiente di vita oltre che con i referenti dei servizi territoriali eventualmente coinvolti.

Inoltre è cura dell'assistente sociale raccogliere, analizzare e valutare tutta la documentazione

relativa alla persona presa in carico. Questa raccolta di informazioni è quanto più possibile completa ed esaustiva.

Riservatezza

Il Servizio assicura la riservatezza sia nei colloqui con gli utenti che nella gestione dei documenti personali e delle informazioni che li riguardano.

Le aree di miglioramento

I CSSA si impegnano ad attivare sistemi di valutazione della qualità in comune a tutti i Centri del territorio siciliano che permettano la definizione di parametri concreti di confronto in una logica di miglioramento dell'efficacia nel lavoro di reinserimento sociale delle persone.

Glossario

Affidamento in prova al servizio sociale

È la più ampia misura alternativa alla detenzione prevista dall'ordinamento penitenziario. Consente alla persona condannata definitivamente di scontare fuori dall'Istituto penitenziario una pena o un residuo di pena non superiore ai tre anni. Comporta l'osservanza di prescrizioni stabilite dalla Magistratura di Sorveglianza.

Affidamento in prova in casi particolari

Misura alternativa prevista dal D.P.R. 309/90 per tossicodipendenti o alcooldipendenti. Consente di scontare fuori dall'istituto penitenziario una pena o un residuo di pena non superiore ai quattro anni. Comporta l'adesione ad un programma di recupero e l'osservanza di prescrizioni stabilite dalla Magistratura di Sorveglianza.

Detenzione domiciliare

Misura alternativa alla detenzione che consente alla persona condannata definitivamente di scontare la pena o parte di essa nella propria abi-

tazione, ovvero in un luogo pubblico di cura, assistenza o accoglienza. I requisiti per esservi ammessi variano secondo la diversa previsione normativa (ad es. esigenze di salute, di studio, di assistenza a prole ed altro).

Enti locali

Sono enti a carattere territoriale, rappresentativi degli interessi della corrispondente comunità locale, anche in virtù delle scelte elettive dei rispettivi cittadini. I principali Enti locali sono i comuni e le province.

Esecuzione penale esterna

Indica quel complesso di opportunità e modalità previste dalla legge che consentono alle persone condannate di scontare la pena, del tutto o in parte, fuori dal carcere.

Indagine sociale

Attività di raccolta ed elaborazione di informazioni, notizie e documentazione utili ad approfondire la conoscenza della persona, del suo ambiente di vita e delle prospettive di reinserimento.

Ipotesi progettuale

Definizione di obiettivi condivisi con la persona, coerenti con le sue effettive risorse personali, familiari, lavorative, ambientali e realizzabili nel percorso di reinserimento sociale.

Lavoro di rete

Metodologia di lavoro che si concretizza nell'attivare e mantenere collegamenti con i soggetti istituzionali e non, presenti sul territorio, idonei a favorire la realizzazione di percorsi di reinserimento sociale.

Legge n. 328/2000

Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, sistema attuato dagli Enti locali in collaborazione con le A.U.S.L. e che promuove la partecipazione attiva dei cittadini, nonché il contributo del Terzo settore, delle istituzioni pubbliche che erogano servizi sociali, delle organizzazioni sindacali e delle associazioni sociali e di tutela degli utenti.

Legge n. 354/1975 e successive modifiche

È l'ordinamento penitenziario (O.P.), quel complesso di norme e di principi che regolano le modalità di esecuzione delle sanzioni penali. Contempla i diritti e i doveri dei detenuti, le loro condizioni di vita morali e materiali, e in generale l'attività dell'Amministrazione penitenziaria. Con tale legge, peraltro, sono state introdotte le misure alternative alla detenzione.

Liberazione anticipata

Consiste in una riduzione di pena di quarantacinque giorni per ogni singolo semestre di pena scontata. Possono fruire del beneficio sia soggetti detenuti in istituto, sia soggetti ammessi alle misure alternative che abbiano dato prova di partecipazione all'opera di rieducazione.

Liberazione condizionale

Prevista nel nostro ordinamento sin dal 1889, rappresenta la prima “misura alternativa” alla detenzione. Consente, secondo limiti e requisiti indicati dalla legge, di proseguire una parte residuale della pena fuori dal carcere in “libertà vigilata”.

Libertà controllata

È una sanzione sostitutiva di pene detentive brevi (fino a sei mesi) o di pene pecuniarie (multe) non pagate, che comporta l’osservanza di prescrizioni stabilite dalla Magistratura di Sorveglianza.

Libertà vigilata

È una misura di sicurezza non detentiva applicabile nei casi previsti dalla legge. Comporta l’osservanza di prescrizioni stabilite dalla Magistratura di Sorveglianza.

Magistrato di Sorveglianza

Giudice cui sono attribuite diverse funzioni in materia di esecuzione penale. Tra le principali vi sono quelle di: controllare che essa avvenga nel rispetto della legge, a tutela dei diritti delle persone ristrette; sovrintendere all’esecuzione delle misure alternative alla detenzione; applicare, revocare e modificare le misure di sicurezza, sovrintendendone l’esecuzione; approvare i programmi di trattamento dei condannati e degli internati; decidere in merito a permessi e licenze; decidere in merito alla liberazione anticipata.

Magistratura di Sorveglianza

Magistratura specializzata che ha principalmente competenze nell'ambito dell'esecuzione penale.

Si compone di due organi giurisdizionali: il Magistrato di Sorveglianza, organo monocratico, e il Tribunale di Sorveglianza, organo collegiale.

Vd. voci singole.

Mission

Rappresenta l'identità e la natura del servizio, il suo scopo, la sua attività fondamentale e i principi a cui si ispira.

Misure alternative

Sono misure introdotte con la legge di riforma penitenziaria del 26 luglio 1975 n. 354 e successive modifiche, che consentono al soggetto che ha subito una condanna di scontare, in tutto o in parte, la pena detentiva fuori dal carcere per favorire il reinserimento nella società. Le misure alternative alla detenzione, vengono disposte dal Tribunale di Sorveglianza e sono: l'affidamento in prova al servizio sociale, il regime di semilibertà e la detenzione domiciliare.

Misure di sicurezza

Sono misure detentive o non detentive che si applicano in base al grado di pericolosità sociale della persona autrice di reato. Le misure di sicurezza previste dalla legge sono: il ricovero presso un ospedale psichiatrico giudiziario, ovvero una casa di cura e di custodia; l'assegnazione ad una

colonia agricola o casa di lavoro; la libertà vigilata; il divieto di soggiorno in uno o più comuni o province; il divieto di frequentare osterie o rivendite di bevande alcoliche; l'espulsione della persona straniera dallo Stato italiano.

Monitoraggio

Attività di verifica periodica rispetto al raggiungimento degli obiettivi individuati nel percorso di reinserimento individualizzato.

Osservazione e Trattamento

Complesso di attività svolte all'interno degli Istituti penitenziari nei confronti di persone condannate e internate, finalizzate al loro reinserimento sociale.

Percorso individualizzato

Progetto di reinserimento che tiene conto delle caratteristiche personali (risorse e vincoli) del soggetto, nonché della sua storia di vita.

Prefettura - Ufficio territoriale del Governo

È un organo periferico del Ministero dell'Interno, sede di rappresentanza del Governo in ogni provincia.

Prescrizioni

Obblighi e divieti a cui deve sottostare chi è soggetto all'autorità giudiziaria o penitenziaria.

Programma di trattamento

Definisce l'insieme delle attività socio-lavora-

tive e culturali previste per la persona detenuta o internata.

Relazione di sintesi

Documento elaborato dall'équipe interna all'Istituto di pena contenente informazioni e valutazioni relative alla persona detenuta o internata e ai suoi principali ambiti di vita, nonché ipotesi trattamentali per la persona stessa.

Remissione del debito

Beneficio concesso dal Magistrato di Sorveglianza che cancella il debito per le spese processuali e di mantenimento in carcere della persona condannata o internata che versa in particolari condizioni economiche e che abbia tenuto regolare condotta.

Rete sociale

Trama dei legami esistenti e potenziali, presenti negli ambiti significativi di vita della persona, con riferimento alla famiglia, alla comunità ed alle istituzioni.

Sanzioni sostitutive

Sono sanzioni sostitutive la semidetenzione, la libertà controllata ed il lavoro sostitutivo; esse vengono ordinate dal giudice in sostituzione della pena detentiva breve (fino ad un anno).

Semilibertà

Consiste nella concessione al condannato e all'internato, che abbiano scontato almeno metà

della pena (o i 2/3, per i reati più gravi), di trascorrere parte della giornata fuori dall'Istituto di pena per partecipare ad attività lavorative, istruttive o comunque utili al reinserimento sociale.

Servizi socio-sanitari

Insieme di strutture, risorse, attività e prestazioni che offrono cura e sostegno ai cittadini per affrontare problemi di salute e difficoltà di natura sociale.

Terzo settore

È l'insieme delle associazioni e degli altri organismi che, senza scopo di lucro, perseguono finalità sociali. Accanto al primo settore (istituzioni pubbliche) ed al secondo (il mercato), tali enti (comitati, fondazioni, cooperative, organizzazioni di volontariato, Organizzazioni Non Governative etc.) contribuiscono a produrre beni e servizi di interesse collettivo. Gli eventuali utili di queste attività vengono reinvestiti in progetti di comune utilità.

Tribunale di Sorveglianza

È composto da Magistrati di Sorveglianza in servizio nel distretto o nella circoscrizione territoriale di competenza e da professionisti esperti in psicologia, servizi sociali, pedagogia, psichiatria e criminologia clinica. I suoi provvedimenti sono adottati da un collegio composto dal Presidente, da un Magistrato di Sorveglianza nonché da due esperti. Tra le competenze principali vi è quella di decidere in merito all'ammissione, al rigetto e alla revoca delle misure alternative.

Decide inoltre in sede di appello sui ricorsi avverso i provvedimenti emessi dal Magistrato di Sorveglianza.

Ufficio di Sorveglianza

È un ufficio costituito presso i tribunali e rappresenta nel suo complesso l'attività dei Magistrati di Sorveglianza che vi sono assegnati insieme a personale amministrativo di supporto (cancellieri, ausiliari, ecc.).

SCHEDA:
I Centri di Servizio Sociale
per Adulti e l'Ufficio
Esecuzione Penale Esterna

CSSA di Agrigento

Indirizzo

Via Rinaldo D'Acquaviva n. 62, 92100 Agrigento

Telefono – fax

Tel. 0922 602885

Fax 0922 602657

E-mail

cssa.agrigento@giustizia.it

Il territorio di competenza

La provincia di Agrigento.

Il territorio coincide con quello di competenza dell'Ufficio di Sorveglianza di Agrigento.

Come si raggiunge dalla città e dalla provincia mezzi pubblici e privati – parcheggi

Il Centro è collegato ai comuni della provincia tramite un servizio di autolinee e dalla linea ferroviaria.

Orario di ricevimento

Dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Il giovedì si riceve anche in orario pomeridiano dalle ore 15,00 alle ore 16,30.

Staff

1 direttore

1 capo area di servizio sociale

1 capo area di segreteria

8 assistenti sociali

1 contabile

4 unità di segreteria

I centralinista
I ausiliario
I unità di Polizia penitenziaria con funzioni di autista

Istituti penitenziari di competenza

Casa circondariale di Agrigento - in c/da Petrusa - Piazzale di Lorenzo

Casa circondariale di Sciacca - Via P. Gelardi

Principali interlocutori

Tribunale di Sorveglianza di Palermo, Ufficio di Sorveglianza di Agrigento, Case circondariali, altri CSSA, Procura, Servizi sociali territoriali, Servizi per le tossicodipendenze e Dipartimento di salute mentale dell'AUSL, Camera di Commercio, Caritas e Porte Aperte, C.I.F., ACLI, Associazione Immigrati S.Calogero, Lega Ambiente, Conf-Commercio, Conf-Artigianato, Lega Cooperative, Centro 3P (Licata), Università.

Protocolli d'intesa con il territorio e gli Enti pubblici e privati del territorio

Con l'AUSL per i Servizi per le tossicodipendenze, con i Comuni di Agrigento, Canicatti e San Giovanni Gemini, con l'Associazione di volontariato nel settore penitenziario As.vo.pro.de.fa, con l'Unione Italiana Ciechi.

Descrizione della sede

Oltre alle stanze dei vari operatori, il Centro dispone di un piccolo ingresso, adibito a sala di attesa con sei posti a sedere, di due salette colloqui, di una sala riunioni.

Tempi d'attesa

Dai 5 ai 20 minuti.

Modalità di convocazione

Di norma tramite invito per posta o telefonico o con l'ausilio della Polizia municipale. Per il primo colloquio l'invito postale riporta orario, data, motivo della convocazione e nome dell'assistente sociale cui fare riferimento. Se la persona non si presenta, lo stesso invito viene notificato dalla Polizia municipale.

Modalità di ricevimento

Le persone già in carico al Centro si ricevono prevalentemente per appuntamento; il servizio di segretariato sociale è attivo negli orari di ricevimento pubblico.

Aree di miglioramento

Servizio accoglienza, cambio sede, rispetto delle norme di sicurezza.

CSSA di Caltanissetta

Indirizzo

Via Kennedy 16, 93100 Caltanissetta
(edificio dell'ex Hotel Di Prima)

Telefono – fax

Tel. 0934 – 29390 / 0934 – 23786
fax 0934 583404

E-mail

cssacaltanissetta@virgilio.it
cssa.caltanissetta@giustizia.it

Il territorio di competenza

La provincia di Caltanissetta, ad eccezione del comune di Niscemi, la provincia di Enna e il comune di Capizzi (ME).

Il territorio coincide con quello di competenza dell'Ufficio di Sorveglianza di Caltanissetta.

Come si raggiunge dalla città e dalla provincia mezzi pubblici e privati – parcheggi

Per chi viene dalla provincia di Enna, può raggiungere il CSSA tramite autostrada A19 o scorrimento veloce n. 640. Per chi viene dalla zona di Gela, scorrimento veloce Caltanissetta - Gela 626. Il Centro dista 5 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria e dalla stazione dei pullman delle linee extraurbane. Parcheggio a pagamento nelle vicinanze (Piazza Grazia).

Orario di ricevimento

Dal lunedì al venerdì dalla ore 9,00 alle ore 13,00.
Il martedì e il giovedì si riceve anche in orario pomeridiano dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Staff

1 direttore
 11 assistenti sociali
 1 capo area di servizio sociale
 1 capo area di segreteria
 1 capo area amministrativo contabile
 1 contabile
 6 collaboratori
 1 centralinista
 1 ausiliario
 2 unità di Polizia penitenziaria con funzioni di autista

Istituti penitenziari di competenza

Casa Circondariale Caltanissetta
 Casa Circondariale di Enna
 Casa Circondariale di Nicosia
 Casa Circondariale di Piazza Armerina
 Casa di Reclusione San Cataldo

Principali interlocutori

Tribunale di Sorveglianza di Caltanissetta, Ufficio di Sorveglianza di Caltanissetta, Tribunale di Caltanissetta, Tribunale per i Minorenni di Caltanissetta, Servizi Territoriali: Assessorato ai servizi sociali comunali afferenti ai Piani di Zona, AUSL (Ser.T., Dipartimenti di salute mentali e Consultori familiari del territorio di competenza), Questura di Caltanissetta, Enna, Gela - Ufficio misure di prevenzione, Università di Palermo (Centro cultura di scienze sociali e Magistero di servizio sociale di Caltanissetta), Prefettura – Ufficio territoriale del Governo, Polizia municipale, Stazioni dei Carabinieri, CTA “Villa Adelina” (Villarosa), CTA “S. Antonio di Piazza Armerina, Comunità terapeutiche Casa Famiglia Rosetta e Associazione Terra promessa, Associazione “La Tenda” Enna, “AVIS” di Enna, Associazione “M.A.C.” Caltanissetta, Associazione “OIKOS” Caltanissetta.

Protocolli d'intesa con il territorio e gli Enti pubblici e privati del territorio

Protocollo d'intesa con il Comune di Gela.
Convenzione con l' A.B.E. (Associazione bambino empatico) di Caltanissetta.

Descrizione della sede

Il locali del CSSA occupano una superficie di mq 575, dislocati su due piani, 7° e 8°: 20 stanze più 6 bagni di cui 2 riservati al pubblico. Il CSSA dispone inoltre di sala di attesa, sala colloqui, sala riunioni.
Non sono presenti barriere architettoniche.

Tempi d'attesa

Il pubblico viene ricevuto immediatamente, non ci sono tempi di attesa.

Modalità di convocazione

Le convocazioni avvengono per posta o telefonicamente.

Modalità di ricevimento

Le persone già in carico al Centro si ricevono prevalentemente per appuntamento; il servizio di segretariato sociale è attivo negli orari di apertura al pubblico.

Aree di miglioramento

Rafforzamento delle reti territoriali.
Miglioramento del servizio di accoglienza e di segretariato.
Snellimento di procedure organizzative: protocollo amministrativo informatizzato.
Collegamento ad internet in ogni postazione lavorativa per agevolare e migliorare l'accesso alle banche dati.
Riorganizzazione del centralino e del sistema telefonico (numeri diretti per ogni assistente sociale).

CSSA di Catania

Indirizzo

Corso Sicilia n. 48, 95131 Catania.
L'ufficio si trova tra Piazza Stesicoro e Piazza della Repubblica.

Telefono – fax

Tel. 095 7150740 (3 linee urbane)
fax 095 7150258

E-mail

cssa.catania@giustizia.it

Il territorio di competenza

La provincia di Catania, il comune di Niscemi (CL) e i comuni di San Teodoro e Cesarò (ME).
Il territorio coincide con quello di competenza dell'Ufficio di Sorveglianza di Catania.

Come si raggiunge dalla città e dalla provincia mezzi pubblici e privati – parcheggi

Ferrovie dello Stato - Ferrovia CircumEtna e Autolinee.

Il CSSA è ubicato in zona blu, conviene dunque munirsi di scheda parcheggio qualora si utilizzi l'autovettura. Autoparco comunale "Bellini", a pagamento, in via Teocrito; parcheggio a pagamento in via L. Sturzo. Per la piantina tav. 6 – C5 Tuttocittà.

Orario di ricevimento

Da lunedì a sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.
Il martedì e giovedì si riceve anche in orario pomeridiano dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Staff

1 dirigente
1 capo area di servizio sociale con funzioni di vicario
1 capo area di segreteria
1 capo area amministrativo contabile
25 assistenti sociali
3 contabili
3 collaboratori addetti alla segreteria di servizio sociale
2 collaboratori addetti alla segreteria amministrativa
1 operatore radio addetto al centralino
1 collaboratore responsabile del servizio di prevenzione e protezione e di informatica
1 ispettore capo di Polizia penitenziaria
4 ausiliari con funzioni anche di autista
1 collaboratore adibito all'accoglienza

Istituti penitenziari di competenza

Casa Circondariale Piazza Lanza di Catania
Casa Circondariale (istituto ad alta sicurezza)
Bicocca di Catania
Casa Circondariale Istituto a Custodia Attenuata (ICAtt) di Giarre
Casa Circondariale di Caltagirone

Principali interlocutori

Tribunale di Sorveglianza di Catania, Ufficio di Sorveglianza di Catania, Tribunale per i minorenni di Catania, Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni di Catania, Istituti penitenziari di competenza, Uffici esecuzioni delle Procure, Questura di Catania Divisione polizia anticrimine - Ufficio misure di prevenzione, Ufficio Stranieri della Questura, Forze dell'Ordine, Prefettura, Servizi sociali territoriali, Servizi socio-sanitari dell'AUSL (Servizi per le tossicodipendenze, Dipartimento salute mentale, Consultori), Comunità terapeutiche per tossicodipendenti, Comunità tera-

peutiche assistite e riabilitative per disabili mentali, Università di Catania, Agenzie di lavoro, Associazioni di volontariato, Terzo settore, Gruppi piano dei nove distretti socio-sanitari, avvocati, famiglie degli utenti, datori di lavoro.

Protocolli d'intesa con il territorio e gli Enti pubblici e privati del territorio

Protocollo d'Intesa con il Consorzio Sol.Co. e Agenzia "Idea Lavoro" per percorsi formativi e lavorativi di soggetti in esecuzione penale esterna.

Convenzione con Università di Catania per il tirocinio di allievi del Corso di laurea in Scienze del servizio sociale.

Convenzione con AUSL n. 3 per il trattamento e la cura dei soggetti tossicodipendenti (in fase di rinnovo).

Descrizione della sede

L'ufficio è strutturato su due piani, terzo e quarto di uno stabile ubicato in una zona facilmente accessibile e centrale della città.

Il terzo piano è destinato ad attività contabili, amministrative e formative, il quarto è adibito all'accoglienza dell'utenza e alle funzioni proprie dell'area di servizio sociale.

Per i soggetti portatori di handicap, al fine di superare le difficoltà di accesso, l'ufficio si attiva con visite domiciliari o incontri con la persona in luogo alternativo al servizio.

Tempi d'attesa

Tempi medi di attesa: almeno un'ora.

Modalità di convocazione

Invito per via postale con la richiesta di telefonare per fissare appuntamento; nell'invito vengono indicati i giorni di ricevimento ed il nominativo dell'assi-

stente sociale di riferimento. Invito telefonico, telegrafico, o nel corso di una visita domiciliare.

Modalità di ricevimento

Si riceve per appuntamento e per presentazione spontanea dell'utenza. Il servizio di segretariato è attivo negli orari di apertura al pubblico.

Aree di miglioramento

Accoglienza (ricevimento e tempi di attesa, individuazione di spazi idonei per i colloqui).

Ottimizzazione delle risorse, umane, amministrative e tecnico-organizzative, al fine di velocizzare i tempi di espletamento delle indagini sociali.

CSSA di Messina

Indirizzo

Piazza della Repubblica n. 4, 98100 Messina

Telefono – fax

Tel. 090 776961

Fax 090 77696229 – 090 661926

E-mail

cssa.messina@giustizia.it

Il territorio di competenza

La provincia di Messina ad eccezione dei comuni di Capizzi, Cesarò e San Teodoro.

Il territorio coincide con quello di competenza dell'Ufficio di Sorveglianza di Messina.

Come si raggiunge dalla città e dalla provincia mezzi pubblici e privati – parcheggi

Il CSSA si trova, uscendo dalla stazione ferroviaria, nella piazza immediatamente prospiciente.

Il Centro è di fronte alla stazione degli autobus extraurbani.

È nei pressi dei parcheggi comunali a pagamento Cavallotti e di via La Farina.

Orario di ricevimento

Il lunedì dalle ore 11,00 alle ore 14,00.

Dal martedì al sabato dalle ore 9,00 alle 12,00.

Il martedì e il giovedì si riceve anche in orario pomeridiano dalle ore 15,30 alle ore 17,00.

Staff

Il direttore

1 capo area di servizio sociale
1 capo area di segreteria
19 assistenti sociali
10 collaboratori
2 ausiliari
1 centralinista
2 unità di Polizia penitenziaria con funzioni di autista

Istituti penitenziari di competenza

Casa Circondariale di Messina
Casa Circondariale di Mistretta
Ospedale Psichiatrico Giudiziario di Barcellona

Principali interlocutori

Tribunale di Sorveglianza di Messina, Ufficio di Sorveglianza di Messina, Provincia e i Comuni della provincia (in particolare i rispettivi Uffici di servizio sociale), Università, i Ser.T. del territorio di competenza, le Comunità terapeutiche: Centro Solidarietà “Faro”, Lelat, Lam, il Dipartimento di salute mentale dell’AUSL, Associazione di volontariato “Casa di solidarietà e accoglienza”, Associazione di volontariato “Santa Maria della strada”, “Idea lavoro”, volontari della Chiesa di Elim.

Protocolli d’intesa con il territorio e gli Enti pubblici e privati del territorio

Università, Casa di accoglienza e solidarietà di Barcellona, Dipartimento di salute mentale di Barcellona, Comune di Barcellona, Idea Lavoro e Provincia di Messina, Ser.T. dell’AUSL.

Descrizione della sede

Il Centro dispone di tre sale colloqui, di una sala riunioni e di altri locali idonei per una superficie complessiva di circa 700 mq.

Tempi d'attesa

Senza appuntamento l'attesa non supera in media la mezzora.

Modalità di convocazione

Le convocazioni avvengono principalmente tramite telefono, lettere raccomandate e prioritarie, telegrammi.

Modalità di ricevimento

Per la maggioranza dei casi su appuntamento.

Aree di miglioramento

Riorganizzazione interna.

Implementazione degli standard di qualità adottati rispetto alle principali tipologie d'intervento (indagine sociale, affidamento, semilibertà, detenzione domiciliare).

CSSA di Palermo

Indirizzo

Via Damiani Almejda n. 5/a, 90141 Palermo

Telefono – fax

Tel. 091 343657 – 8 – 9 / 091 6250306 – 8

Fax 091 348446 - 8

E-mail

CSSApalermo@giustizia.it

Il territorio di competenza

Provincia di Palermo.

Il territorio coincide con quello di competenza dell'Ufficio di Sorveglianza di Palermo.

Come si raggiunge dalla città e dalla provincia mezzi pubblici e privati – parcheggi

Il CSSA si trova in una traversa di via Terrasanta, all'altezza del Cinema Gaudium.

Linee AMAT: 118 (via Gen. Di Maria) – 102 – 702 – 704 (fermata davanti al Banco di Sicilia in via Notarbartolo). Il CSSA è in Zona Blu, conviene dunque munirsi di scheda parcheggio.

Chi viene da fuori Palermo può utilizzare la fermata della metropolitana della Stazione Notarbartolo.

Per la piantina tav. 6 Tuttocittà

Orario di ricevimento

Il Centro è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Il martedì e giovedì si riceve anche in orario pomeridiano dalle ore 15,00 alle ore 16,30.

Staff

1 dirigente
 1 vice-direttore
 1 capo area di servizio sociale
 1 capo area di segreteria
 1 capo area amministrativo contabile
 40 assistenti sociali
 1 contabile
 6 collaboratori
 3 ausiliari
 1 centralinista
 3 unità di Polizia penitenziaria con funzioni di autista

Istituti penitenziari di competenza

Casa circondariale Ucciardone di Palermo
 Casa circondariale Pagliarelli di Palermo
 Casa circondariale di Termini Imerese

Principali interlocutori

Tribunale di Sorveglianza di Palermo, Ufficio di Sorveglianza di Palermo, Tribunale per i minorenni di Palermo, Assessorato Attività sociali del Comune di Palermo, Servizio sociale territoriale delle circoscrizioni comunali di Palermo e dei comuni della provincia, Assessorato Lavoro della Regione, Ser.T. e DSM dell'AUSL, Questura di Palermo – Ufficio misure di prevenzione, Stazioni dei Carabinieri, Polizia municipale, Prefettura – Ufficio territoriale del Governo, Università di Palermo.

Terzo settore: Cooperativa sociale "Azzurra", Acuna Matata, Missione Speranza e Carità, Arci Ragazzi, Centro Padre Nostro, Uisp, Coop. N.O.E., As.vo.pe., Lega contro la droga, Cresm, Centro Tau, Centro Santa Chiara.

Protocolli d'intesa con il territorio e gli Enti pubblici e privati del territorio

Arci Ragazzi, Cresm, Uisp, Consorzio Ulisse, Comune

di Partinico, Comune di Termini Imerese, Commissariato PS di Bagheria.

Descrizione della sede

I locali del Centro occupano una superficie di circa 650 mq.: 19 stanze più 5 bagni, due dei quali riservati al pubblico. Il Centro dispone inoltre di 3 sale colloqui.

Non sono presenti barriere architettoniche.

Tempi d'attesa

Tempo medio di attesa almeno 45 minuti.

Modalità di convocazione

Le convocazioni avvengono di norma telefonicamente e per posta, in alcuni casi con l'ausilio della Polizia municipale.

Modalità di ricevimento

Le persone già in carico al Centro si ricevono prevalentemente per appuntamento; il servizio di segretariato sociale è attivo negli orari di apertura al pubblico.

Aree di miglioramento

Implementazione della rete territoriale e interistituzionale.

Servizio di accoglienza e di segretariato.

Ottimizzazione dei processi organizzativi.

Miglioramento del sistema informatico (incremento postazioni internet).

Snellimento di alcune procedure amministrative.

Sede di Servizio di Ragusa

Indirizzo

Via Roma n. 12, 97100 Ragusa.

Telefono – fax

Tel. 0932 686208 / 686509

Fax 0932 625090

E-mail

cssa.ragusa@giustizia.it

Il territorio di competenza

Provincia di Ragusa.

Il territorio rientra nella competenza territoriale dell'Ufficio di Sorveglianza di Siracusa.

Come si raggiunge dalla città e dalla provincia mezzi pubblici e privati – parcheggi

Il Centro è sito nei pressi della stazione ferroviaria e dei pullman urbani e linea.

Orario di ricevimento

Dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Il martedì e il giovedì si riceve anche in orario pomeridiano dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Staff

Il Centro di Ragusa è sede di servizio del CSSA di Siracusa

1 direttore

1 capo area di servizio sociale

4 assistenti sociali

2 collaboratori addetti all'area amministrativa

1 collaboratore addetto all'area di servizio sociale

I unità di Polizia penitenziaria con funzioni di autista e amministrative

Istituti penitenziari di competenza

Casa circondariale di Modica

Casa circondariale di Ragusa (con annessa sezione di reclusione per minorati fisici)

Principali interlocutori

Tribunale di Sorveglianza di Catania, Ufficio di Sorveglianza di Siracusa, Ser.T. della provincia di Ragusa, DSM della provincia di Ragusa, Assessorati politiche sociali – Provincia e Comuni, Commissariati di P.S., Comando provinciale dei Carabinieri, Stazioni dei Carabinieri, Comunità terapeutica assistita Cafeo (Modica), Consorzio Coop. La Città Solidale (Ragusa), Circolo culturale “Il punto macrobiotico” (Modica), Coop. Soc. “Pierino Grispino” (Vittoria), Comunità Incontro (Modica, Pedalino, Pozzallo, Ragusa, Vittoria), Euroimpresa srl (Ragusa).

Protocolli d'intesa con il territorio e gli Enti pubblici e privati del territorio

Provincia di Ragusa

Descrizione della sede

L'ufficio è sito al terzo piano di un edificio nel centro della città. Esso ha un'ampiezza di 340 mq e dispone di una piccola sala d'attesa, di una sala riservata ai colloqui con l'utenza, di servizi riservati all'utenza.

Il Centro non è accessibile ai portatori di grave handicap: in caso di necessità si concordano visite a domicilio.

Tempi d'attesa

Max 10 minuti.

Modalità di convocazione

La prima convocazione avviene tramite posta ordinaria, successivamente per via telefonica.

Modalità di ricevimento

Le persone già in carico al Centro si ricevono prevalentemente per appuntamento; il servizio di segretariato sociale è attivo negli orari di apertura al pubblico.

Aree di miglioramento

Riorganizzazione della distribuzione degli spazi di accoglienza in funzione di una maggiore attenzione all'utenza.

Snellimento delle procedure amministrative anche tramite implementazione del sistema informatico.

CSSA di Siracusa

Indirizzo

Viale Scala Greca n. 181/A, 96100 Siracusa
Il Centro è sito sullo stesso viale della Questura di Siracusa ed in prossimità dell' Helios Palace Hotel.

Telefono – fax

Tel. 0931 491040 / 0931 491637
fax 0931 491185 / 0931 491548

E-mail

cssa.siracusa@giustizia.it

Il territorio di competenza

Provincia di Siracusa.
Il territorio rientra nella competenza dell'Ufficio di Sorveglianza di Siracusa.

Come si raggiunge dalla città e dalla provincia mezzi pubblici e privati – parcheggi

Il Centro si trova nella parte nord della città. Per chi arriva dall'autostrada o dalla SS 114: uscita Siracusa Nord; per chi arriva dalla SS 115: uscita Siracusa Sud.

Linee AST: Circolare n. 5, 6, 12, 18, 19, 25, 26 e 55 con partenza Riva della Posta e fermata davanti allo stabile sede dell'ufficio.

Linee extraurbane provenienti dai Comuni della provincia: fermata davanti allo stabile sede dell'ufficio.

Orario di ricevimento

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.
Il martedì ed il giovedì si riceve anche in orario pomeridiano dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Staff

1 direttore
 1 capo area di servizio sociale
 1 capo area di segreteria
 1 capo area amministrativo contabile
 10 assistenti sociali
 1 contabile
 4 collaboratori
 1 centralinista
 2 unità di Polizia penitenziaria

Istituti penitenziari di competenza

Casa di reclusione di Augusta
 Casa di reclusione di Noto
 Casa circondariale di Siracusa

Principali interlocutori

Tribunale di Sorveglianza di Catania, Ufficio di Sorveglianza di Siracusa, Provincia di Siracusa, Questura di Siracusa, Commissariati di P.S. dei comuni della provincia, Comando provinciale dei Carabinieri di Siracusa, Stazione Carabinieri dei Comuni della provincia, Distretti Socio-sanitari: 46 (Noto – Rosolini – Pachino - Portopalo); 47 (Augusta – Melilli); 48 (Siracusa, Floridia, Solarino, Sortino, Priolo, Canicattini Bagni, Cassaro, Ferla, Buscemi, Buccheri, Palazzolo Acreide); 49 (Lentini, Carlentini, Francofonte), Assessorati alle Politiche Sociali della Provincia e dei Comuni di Siracusa, Consigli di Quartiere di Siracusa, Dipartimento Salute Mentale della Provincia e dei Comuni di Siracusa, Ser.T. della provincia, Caritas Diocesana di Siracusa.

Terzo Settore: Coop. Il giardino di Damarete ONLUS Siracusa, Coop. Tempi Nuovi Siracusa, Casa pronta accoglienza Maris Stella – Suore Francescane di Siracusa, Istituto Divina Provvidenza di Siracusa, Istituto Madonna delle Grazie Casa di Riposo di Siracusa, Parrocchia di Boscominitti di Siracusa, Centro di acco-

glienza Santa Tecla di Carlentini, Centro anziani Ain Karim di Carlentini, Confraternita della Misericordia di Priolo e di Villasmundo, Centro Utopia di Augusta, Comunità terapeutica assistita Villa Elce di Augusta.

Protocolli d'intesa con il territorio e gli Enti pubblici e privati del territorio

Assessorato alla formazione e alle politiche attive del lavoro - Provincia Regionale di Siracusa e la Piccola Soc. Coop.ARL. ONLUS Il giardino di Damarete;
Provincia Regionale di Siracusa;
Distretto Socio- sanitario D.48;
Distretto Socio-sanitario D.47;
Distretto Socio-sanitario D.49.

Descrizione della sede

Il Centro è situato al primo piano. Ha una superficie di circa 600 mq, dispone di n. 18 stanze, oltre la sala d'attesa, le due sale riservate ai colloqui, i servizi igienici, e la sala riunioni attrezzata per attività formative.

Tempi d'attesa

Venti minuti.

Modalità di convocazione

Convocazione di norma per posta, nei casi urgenti telefonica o con ausilio delle Forze dell'Ordine.

Modalità di ricevimento

Le persone già in carico al Centro si ricevono prevalentemente per appuntamento; il servizio di segretariato sociale è attivo negli orari di apertura al pubblico.

Aree di miglioramento

Accoglienza; snellimento delle procedure amministrative con adeguamento ed implementazione del sistema informatico.

CSSA di Trapani

Indirizzo

Corso Italia n. 25, 91100 Trapani.

Telefono – fax

Tel. 0923 21802 / 0923 873476

fax 0923 833023

E-mail

cssa.trapani@giustizia.it

Il territorio di competenza

Provincia di Trapani.

Il territorio coincide con quello di competenza dell'Ufficio di Sorveglianza di Trapani.

Come si raggiunge dalla città e dalla provincia mezzi pubblici e privati – parcheggi

Dalla Piazza Umberto I, di fronte alla stazione, imboccare via Osorio e poi via XXX Gennaio, dopo circa 200 metri si svolta a destra in Corso Italia.

Dall'autostrada seguire le indicazioni per il porto, giunti all'unico semaforo girare a destra.

Il CSSA è in zona parcheggio blu e orario, di fronte alla Camera di Commercio.

Per la piantina tav. I del Tuttocittà

Orario di ricevimento

Il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00. Il martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle ore 15,30 alle ore 17,30. Il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,30.

Staff

I direttore

1 capo area di servizio sociale
1 capo area di segreteria
13 assistenti sociali
3 collaboratori
1 centralinista
1 unità di Polizia penitenziaria con funzioni di autista

Istituti penitenziari di competenza

Casa circondariale di Castelvetro
Casa circondariale di Marsala
Casa circondariale di Trapani
Casa di reclusione di Favignana con annessa Casa di lavoro

Principali interlocutori

Tribunale di Sorveglianza di Palermo, Magistrato di Sorveglianza di Trapani, Tribunale per i minorenni di Palermo, Ufficio Servizio Sociale Minorenni di Palermo, Comuni della provincia di Trapani - Sindaci, Assessorati alle politiche sociali e Uffici di servizio sociale professionale, Gruppi piano dei distretti socio-sanitari D50, D52, D53, D54 D55, Provincia di Trapani: Presidente, Capo di Gabinetto, Assessorato alla solidarietà e Ufficio di servizio sociale, AUSL: Ser.T., Dipartimento Salute Mentale e Consultori familiari, Comunità terapeutiche, Prefettura - Ufficio territoriale del Governo, Questura, Commissariati di P.S., Comando provinciale dei Carabinieri, Stazioni dei Carabinieri, Polizia municipale, Università, Associazionismo e Privato sociale.

Protocolli d'intesa con il territorio e gli Enti pubblici e privati del territorio

Protocolli d'intesa sono stabiliti con quasi tutti i Comuni della Provincia di Trapani.
Inoltre con: la Caritas diocesana di Trapani e Mazara del Vallo, con l'Associazione "Amici del Terzo Mondo"

di Marsala, “Casa dei giovani” di Bagheria, Associazione “La speranza” di Marsala, Cooperativa sociale “Reciclo” di Trapani, WWF di Trapani, Associazione “Fraternità della misericordia” di Alcamo, Fondazione “San Vito” di Mazara del Vallo, l’Istituto tecnico commerciale “L. Sciascia” di Erice.

Descrizione della sede

Il CSSA è sito al terzo piano; complessivamente dispone di una superficie di 361 mq. articolati in 13 stanze e 4 bagni di cui 1 riservato al pubblico; dispone inoltre di sala d’attesa con televisore e videoregistratore.

Tempi d’attesa

Tempi d’attesa di venti minuti

Modalità di convocazione

Prima convocazione tramite raccomandata, oppure per telefono, raramente tramite le Forze dell’Ordine.

Modalità di ricevimento

Si riceve per appuntamento e/o per accesso spontaneo; il servizio di segretariato è attivo negli orari e nei giorni di apertura al pubblico.

Aree di miglioramento

Consolidamento della partecipazione ai lavori di attuazione dei Piani di zona.

Organizzazione interna del lavoro e monitoraggio dei carichi di lavoro.

Ufficio EPE per la Sicilia

Indirizzo

Via Marchese di Villabianca n. 70, 90143 Palermo

Telefono – fax

Tel. 091 7906011

fax 091 7906099

E-mail

pr.palermo@giustizia.it

Orario di ricevimento

Solo per appuntamento.

Staff

1 dirigente

1 assistente sociale – settore obiettivi ed indirizzi

1 assistente sociale – settore ricerca e sviluppo

Ambito di competenza

Programmazione, indirizzo, controllo e coordinamento dei Centri di Servizio Sociale per Adulti della Sicilia.

**I PARTECIPANTI AL PROGETTO
“VERSO LA COSTRUZIONE
DELLA CARTA DEI SERVIZI DEI CSSA
DELLA REGIONE SICILIA”**

RESPONSABILE ESECUTIVO DEL PROGETTO

Rosanna Provenzano

SUPERVISORI DELLA CONSULENZA E DELLA DIDATTICA

Maria Annunziata Riccioli, Giuseppa Carbone

TUTOR

Patrizia Santangelo

GRUPPO PRAP

*Angela Buscaino, Angela Adragna,
Concetta Bongiovì, Lucia Brischetto,
Angelo Cancelliere, Tommasa Castellucci,
Eugenia Cortese, Ernestina Di Gennaro,
Maria Luisa Lombardo, Rosamaria Miraglia,
Concetta Mollica, Angela Mongiovì,
Antonia Pinizzotto, Rosaria Ruggieri, Luisa Sessa.*

GRUPPI TERRITORIALI DI PROGETTO:

CSSA AGRIGENTO:

*Marilena Frenna, Mariella Nicosia, Maria Occhipinti,
Rocca Quattrocchi, Patricia Romanino.*

CSSA CALTANISSETTA:

Giovanna Alessi, Valentina Amico,
Gabriella Chirumbolo, Teresa Costa, Luigia Genova,
Domenica Monachino, Filippa Noto,
Alfonsa Paxia, Filippo Russo, Silvia Vullo.

CSSA CATANIA:

Patrizia Garofalo, Maria Augusta Cinti,
Loredana Davì, Rita Eliseo, Clara Mauro,
Maria Luisa Messina, Filippa Portuese.

CSSA MESSINA:

Laura Di Marco, Marisa Genovese,
Giuseppina Insalaco, Loredana Pepe, Grazia Saitta.

CSSA PALERMO:

Paola Bucaro, Aurelia Carruba,
Piera D'Amico, Rosalia Di Maio,
Maria Grimaudo, Rosanna Lazzara,
Gabriella Lotà, Antonino Prestigiacomò,
Eloisa Princiotta.

CSSA SIRACUSA:

Adriana Caruso, Eleonora Aprile,
Elisabetta Blandini, Maria Corda,
Michela Denaro, Rita Gentile,
Maria Cristina La Gumina,
Rita Lasagna, Angela Mattina,
Rita Motta, Illuminata Sangregorio.

SEDE DI SERVIZIO RAGUSA:

Giovanna Di Falco, Santa Rita Di Martino,
Marcella Scapellato, Letizia Sparacino.

CSSA TRAPANI:

Nicola Barbiera, Antonella Gallo,
Salvatore Lipari, Franca Maltese,
Rossella Spano.

GRUPPO DI VALUTAZIONE

Gianfranco De Gesu, Gandolfa Trabunella,
Maria Annunziata Riccioli, Giuseppa Carbone,
Giuseppe Alfano, Rosanna Provenzano,
Patrizia Santangelo,
Formatori e Consulenti Next.

FORMATORI E CONSULENTI NEXT

Deborah Fimiani, Maurizio Giambalvo,
Simone Lucido, Gabriele Romano.

CONSULENTE PER LA VALUTAZIONE

Francesco d'Angella.

ADDETTI ALLA SEGRETERIA

Nunzia Caridi, Massimiliano Leone

Indice

Presentazione.....	Pag.	5
La Politica della Qualità.....	Pag.	9
Il Processo di costruzione	Pag.	13
La Mission dei Centri di Servizio Sociale per Adulti	Pag	21
Gli interlocutori dei Centri di Servizio Sociale per Adulti	»	23
I Servizi erogati dai Centri di Servizio Sociale per Adulti	»	25
L'Impegno per la qualità	»	31
Le aree di miglioramento	»	37
Glossario.....	»	39
Schede di presentazione degli uffici	»	49
I partecipanti al progetto	»	77

Finito di Stampare nel mese di Giugno 2005
Tipolitografia Giambrone Salvatore - Palermo - Tel. 091.484109