



CITTÀ di MELZO

Servizi alla Persona



CITTÀ di MELZO

Servizi alla Persona



www.comune.melzo.mi.it

Carta dei Servizi alla Persona

Principi e strategie d'intervento

Servizi alla Persona

Relazione con i cittadini

Tutela dei cittadini

Qualità dei servizi

A cura del Centro Studi ALSPES

Carta dei Servizi alla Persona



Presentazione

Nel corso degli ultimi mesi l'Amministrazione Comunale ed in particolare l'Assessorato ai Servizi alla Persona, sono stati impegnati in un percorso volto a verificare e precisare tutti i servizi offerti alla cittadinanza. Questa laboriosa attività, affiancata all'esperienza dell'Osservatorio Sociale permanente, ha permesso di raccogliere ed analizzare tutta una serie di elementi relativi ai bisogni dei cittadini melzesi e alle risposte messe in atto dall'Amministrazione. Il frutto di questo intenso lavoro trova una sua naturale sintesi all'interno della presente Carta dei Servizi alla Persona.

Ma cos'è precisamente la Carta dei Servizi alla Persona? Si tratta di un documento all'interno del quale il patrimonio di conoscenze e analisi maturate si traduce in impegni precisi per l'Amministrazione Comunale. La Carta rappresenta, infatti, un patto con i cittadini con cui il Comune si impegna a garantire ed assicurare livelli verificabili di qualità nei servizi erogati.

I cittadini melzesi si troveranno quindi nella condizione di poter utilizzare un importante strumento di partecipazione atto alla valutazione e al miglioramento dell'azione amministrativa. Infatti, i principi che animano la Carta dei Servizi alla Persona si concretizzano da un lato nello stimolare un atteggiamento attivo nel controllo e nella valutazione dei servizi erogati e dall'altro nel favorire la collaborazione dei cittadini con la Pubblica Amministrazione al fine di migliorare i servizi stessi.

Simone Zagheni
Assessore ai Servizi alla Persona

Direzione scientifica:
Domenico Dosa e Lorenzo Bernorio Centro Studi ALSPEs

Supporto tecnico e redazione:
Carlotta Donati Centro Studi ALSPEs

Coordinamento interno:
Lorena Trabattoni e Alessia Strada.
Hanno collaborato alla stesura delle schede gli operatori dei servizi comunali e distrettuali

Creatività e impaginazione grafica:
Roberta Tallarini e IBot



Cos'è la Carta Servizi?



La Carta dei Servizi è un patto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini attraverso il quale il Comune si impegna formalmente sui servizi erogati al cittadino e sulla loro qualità. È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai diritti di cittadinanza e un accordo di collaborazione tra Ente Pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi.

Gli standard di qualità garantiti sono l'elemento chiave della Carta dei Servizi: sono infatti il livello al di sopra del quale il Comune si impegna a mantenere la qualità dei propri interventi.

La Carta dei Servizi come strumento di tutela dei cittadini è stata introdotta nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Dir. P.C.M. 27 gen. 1994), ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della Pubblica Amministrazione (legge n.59/1997 art.17) e ha trovato un'ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n.328/2000 art.13).

Con la pubblicazione della Carta dei Servizi alla Persona, il Comune di Melzo continua il processo volto alla partecipazione dei cittadini e alla trasparenza iniziato con l'avvio dell'Osservatorio Sociale e con la pubblicazione del Bilancio Sociale.

LA CARTA DEI SERVIZI CHE QUI PRESENTIAMO SI COMPONE DI CINQUE ELEMENTI:

- Si individuano prima i **principi** ai quali il Comune deve fare riferimento nell'erogazione dei servizi sociali.
- Per ogni servizio elencato si indicano gli impegni che il Comune assume in termini di **standard di qualità adottati**.
- Si evidenziano gli strumenti per garantire un'ampia **informazione ai cittadini**.
- Si individuano gli strumenti adottabili per la **valutazione della qualità dei servizi da parte dei cittadini**.
- Si indicano infine le modalità per l'applicazione di **forme di tutela dei cittadini** attraverso procedure di reclamo e di risarcimento.

La Carta si articola in 19 schede, una per servizio. Ogni scheda comprende tre sezioni: la prima contiene le informazioni sul servizio, la seconda le informazioni sulle modalità di accesso al servizio e la terza contiene i fattori e gli standard di qualità del servizio.

I fattori individuano gli aspetti determinanti per valutare la qualità del servizio e fissano i criteri attraverso i quali è possibile misurare il livello di qualità. Gli standard indicano concretamente il livello di qualità che il Comune si impegna ad assicurare ai cittadini. Gli standard hanno quindi una funzione di garanzia che consente al cittadino di verificare direttamente il raggiungimento degli obiettivi di qualità che il Comune ha promesso.

Nell'individuazione degli indicatori di qualità si è cercato di non cadere in dichiarazioni generiche o in procedure di misurazione troppo complesse: in particolare, non si sono considerati gli indicatori

non rilevanti per l'utenza, quelli non trasformabili in standard chiari e verificabili e quelli che avrebbero richiesto un sistema di raccolta delle informazioni troppo oneroso per il servizio.

Il percorso che ha portato alla realizzazione di questa Carta ha visto coinvolti diversi soggetti. Innanzitutto gli operatori e la responsabile del Settore Servizi alla Persona e l'Assessore di Servizi alla Persona: la realizzazione della Carta ha presentato l'opportunità per riconfermare gli obiettivi di fondo dei servizi, di comunicarli con linguaggi accessibili ai cittadini e di individuare un sistema di indicatori di qualità su cui impostare un complessivo sistema di monitoraggio della qualità dei servizi erogati. Al termine del processo il documento è stato discusso ed approvato dalla Giunta Comunale.

Ogni Carta dei Servizi non è solamente un percorso interno all'ente erogatore, ma necessariamente si deve aprire al territorio e ai cittadini fruitori dei servizi. In questa ottica è stato coinvolto il privato sociale e gli enti che a vario titolo operano sul territorio nell'ambito del sociale. La bozza del documento è stata presentata e discussa con il Comitato Tecnico scientifico dell'Osservatorio Sociale cittadino, entrando nel merito delle descrizioni dei servizi e degli standard di qualità comunali.

Il percorso ha poi intersecato la dimensione intercomunale del Distretto Sociale 5 in cui il Comune di Melzo è l'ente capofila. La Carta dei Servizi dedica altre 11 schede ai servizi gestiti in forma associata dai Comuni del Distretto.

Anche questi servizi, pur non essendo gestiti direttamente dal Comune di Melzo, sono a disposizione dei cittadini melzesi.

Il percorso è stato coordinato e accompagnato dal nostro Centro Studi ALSPEs che ha fornito al processo un supporto tecnico-scientifico.

Infine un auspicio è che la Carta dei Servizi sia davvero uno strumento aperto e partecipato, solo in questo caso la Carta può diventare davvero uno strumento di miglioramento e di controllo della qualità dei servizi sociali e imprimere realmente una spinta verso il miglioramento e l'innovazione dei servizi. È infatti necessario che venga garantita la più ampia partecipazione dei cittadini attraverso il coinvolgimento diretto nella valutazione dei servizi, il ricorso alle procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento. La Carta dei Servizi sarà decisiva nel processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione solo se sarà accolta e condivisa con i cittadini.

A questo proposito un'importante ruolo è affidato alle formazioni sociali presenti sul territorio che svolgono da una lato la funzione di erogazione di servizi e dall'altro una altrettanto importante funzione di rappresentanza e di tutela dei diritti dei cittadini. Ad esse è affidata questa Carta perché venga diffusa presso i cittadini, utilizzata come strumento di lavoro e di interlocuzione con la Pubblica Amministrazione.

Domenico Dosa e Lorenzo Bernorio
Centro Studi ALSPEs

Il Centro Studi ALSPEs si è costituito nel 1996 e opera nell'ambito della ricerca sociale, della valutazione e sviluppo della qualità dei servizi e della consulenza tecnica rivolta ad operatori e amministratori locali. Il Centro Studi privilegia un approccio multidisciplinare integrando competenze sociologiche, giuridiche ed economiche.

Tra i progetti più significativi degli ultimi anni segnaliamo la realizzazione di studi e indagini locali (analisi dei bisogni dei cittadini, disagio sociale e nuove povertà, giovani, anziani e immigrazione), la costruzione di osservatori sociali su base comunale e distrettuale, analisi e valutazione di progetti di intervento sociale, la valutazione della qualità dei servizi, la realizzazione di carte dei servizi, consulenza e supporto tecnico ai Piani di Zona in particolare alla realizzazione di sistemi di monitoraggio, verifica e valutazione.



	PAG
1 Principi fondamentali	10
2 Servizi alla Persona	12
Elenco dei servizi	14
3 Informazione ai cittadini	70
4 Le forme di tutela dei cittadini	72
5 La valutazione dei servizi da parte dei cittadini	74
6 Moduli di reclamo e di suggerimento	76
APPENDICE	
Servizi distrettuali gestiti in forma associata	83
Elenco dei servizi distrettuali	84
Indice analitico	108
Indice per aree di intervento	112

1

Principi fondamentali



La Carta dei Servizi alla Persona del Comune di Melzo si ispira ai principi fondamentali della Costituzione della Repubblica Italiana (articoli 2, 3 e 118), a quelli contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Legge n. 328/2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" ed al successivo Piano Nazionale dei Servizi ed Interventi Sociali 2002-2004.

EGUAGLIANZA

Ai cittadini è garantita uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni, senza distinzione di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, condizioni personali e sociali, differenti abilità.

UNIVERSALISMO SELETTIVO

Tutti i cittadini hanno diritto di usufruire delle prestazioni e dei Servizi alla Persona. La priorità è data alle persone in condizione di fragilità economica, sociale e socio-sanitaria, con inabilità di ordine psichico o fisico, con difficoltà di inserimento alla vita sociale ed economica.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Ogni cittadino ha diritto a che i servizi siano erogati in funzione dei propri bisogni ed esigenze ed in rapporto alle proprie potenzialità ed eventuali fragilità.

Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, assentito e concordato con il cittadino fruitore. Gli operatori dei servizi assicurano un costante impegno alla riservatezza, al rispetto della personalità, dell'intimità, al rispetto dell'identità e di quanto viene condiviso nel rapporto fiduciario tra operatore e cittadino.

INTEGRAZIONE DEI SERVIZI

Nell'ambito dei Servizi alla Persona il cittadino ha diritto di avere punti unitari di ascolto e orientamento ai servizi e di erogazione degli stessi, in virtù del principio di unicità della persona e della necessità di fare interagire tra loro servizi di natura diversa.

In quest'ottica il Comune di Melzo si impegna a perseguire la massima integrazione tra i servizi e gli interventi di natura sociale, sanitaria, educativa e formativa, sia nella fase di programmazione sia in quella di erogazione.

SUSSIDIARIETÀ

Il Comune di Melzo si impegna a promuovere e a favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini in forma singola o associata, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà. Inoltre viene garantito il coinvolgimento delle formazioni sociali del territorio nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica, riconoscendone la funzione sociale e locale.

PARTECIPAZIONE

È sempre promossa la partecipazione del cittadino fruitore del servizio per tutelare la corretta erogazione del servizio, per favorire la collaborazione con gli operatori e per migliorare la qualità delle prestazioni.

Il cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, avendone un tempestivo riscontro. Il Comune di Melzo si impegna a rilevare periodicamente la valutazione dei cittadini fruitori circa la qualità del servizio reso.

TRASPARENZA ED IMPARZIALITÀ

Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano, può richiedere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi, può presentare reclami ed istanze sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni. Il Comune di Melzo garantisce la massima trasparenza per rendere noti i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini-utenti.

Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

CONTINUITÀ

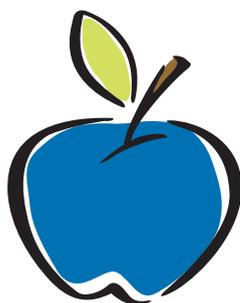
I servizi sono erogati in modo regolare e continuo. Il Comune di Melzo si impegna a ridurre il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Comune di Melzo si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini. I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.

2

Servizi alla Persona



La presente pubblicazione vuole rendere accessibile alla cittadinanza i servizi e gli interventi messi a disposizione dal Settore Servizi alla Persona.

Prima di lasciarvi alla lettura di quella che speriamo essere una utile guida intendiamo illustrare brevemente l'impostazione metodologica che caratterizza il Settore.

In particolare il "cuore" e la "mente" del Settore Servizi alla Persona del Comune di Melzo è rappresentata dal Servizio Sociale Professionale, un team di Assistenti Sociali che nel loro agire quotidiano sono i sensori, i "propositori di soluzioni", i professionisti deputati a conoscere bisogni e diritti, necessità e risorse, contribuendo allo sviluppo delle politiche sociali del Comune.

La scelta del nostro Servizio si è connotata nel non limitarsi a interventi prettamente riparatori,



ma si è nel tempo cercato di promuovere una cultura del benessere, della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo e/o promuovendo iniziative di partecipazione volte a costruire un tessuto sociale accogliente e rispettoso dei diritti di tutti; in particolare riconoscendo e sostenendo la famiglia quale risorsa primaria.

La metodologia utilizzata privilegia l'integrazione tra le diverse Aree d'intervento, la multidisciplinarietà e il raccordo con il territorio e gli attori pubblici e privati che lo compongono.

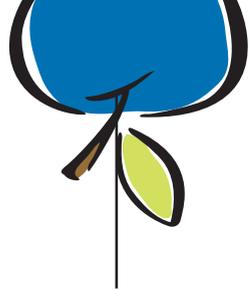
Infatti, nel riconoscere i soggetti attivi in campo sociale, sia pubblici che privati, cercando di costruire reti di collaborazione e azioni comuni, l'Assistente Sociale promuove un sistema di risposte integrate e differenziate ai bisogni espressi dai cittadini.

Fondamentale per il nostro Settore

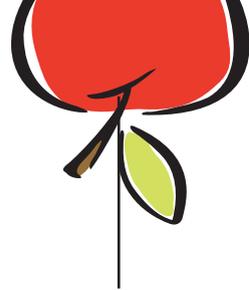
è il contribuire ad una corretta e diffusa informazione sui servizi a favore delle persone così da rendere davvero accessibili l'uso delle risorse e delle opportunità offerte dalla nostra Comunità Locale.

Auspichiamo che lo strumento che oggi vi offriamo sia un valido aiuto in tal senso. Vogliamo evitare che "proprio i cittadini più fragili e meno informati vengano scoraggiati nella ricerca di aiuto a fronte di barriere organizzative e burocratiche che vanno rimosse (...)" (Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003).

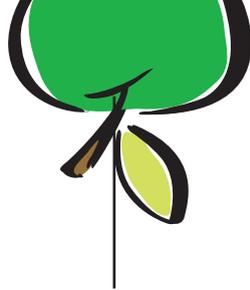
Vi auguriamo pertanto buona lettura e buon utilizzo della "Carta".



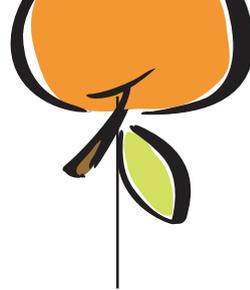
Servizi per
TUTTI I CITTADINI



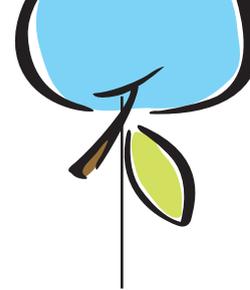
Servizi per i
MINORI E LA FAMIGLIA



Servizi per i
GIOVANI



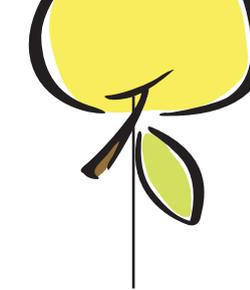
Servizi per gli
ANZIANI



Servizi per i
DISABILI



Servizi per la
PRIMA INFANZIA



Servizi per gli
STRANIERI



Servizi per gli
ADULTI IN DIFFICOLTA'

SCHEDA DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

PAG

	1 Servizio Accoglienza	16
	2 Servizio Sociale Professionale	18
	3 Servizio Trasporti per anziani e disabili	21
	4 Interventi di sostegno economico	24
	5 Servizio Casa	27
	6 Servizio Minori e Famiglie	30
	7 Asilo Nido	33
	8 Centro per la famiglia ed il bambino "1,2,3...Stella"	38
	9 Centro per il Protagonismo Giovanile (C.P.G.)	41

SCHEDA DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

PAG

	10 Informagiovani	44
	11 Integrazione Scolastica	47
	12 Centro Diurno Disabili (C.D.D.)	50
	13 Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.)	53
	14 Casa Albergo	56
	15 Centro Diurno Protetto	59
	16 Telesoccorso	62
	17 Servizio pasti a domicilio	64
	18 Centro Diurno Anziani	66
	19 Ambulatorio geriatrico	68

Elenco dei servizi

SERVIZIO ACCOGLIENZA



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è Il Servizio Accoglienza svolge attività di informazione e di orientamento ai cittadini sui servizi e sugli interventi socio-assistenziali erogati sia dal Comune di Melzo sia da altri enti.

Attività svolta e servizi offerti Gli operatori del servizio:
 - aiutano i cittadini ad orientarsi fra i diversi servizi;
 - dispongono delle modulistiche previste per accedervi;
 - aiutano nella compilazione della modulistica.

Dove si svolge Ufficio del Servizio Staff amministrativo servizio sociale
 Comune - Piano terra
 P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo
 Tel. 02-95120.225, 02-95120.222, 02-95120.220, 02-95120.283.
 servizioaccoglienza@comune.melzo.mi.it

In che orari Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato: 9.00-12.15.
 Mercoledì anche 15.00-17.00.

A chi si rivolge Tutti i cittadini residenti nel Comune.

Resp. del servizio Responsabile Settore Servizi alla Persona.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come È possibile accedere al servizio recandosi direttamente o telefonando all'Ufficio nei giorni e negli orari di apertura.

Dove Ufficio del Servizio Staff amministrativo servizio sociale
 Comune - Piano terra
 P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo
 Tel. 02-95120.225, 02-95120.222, 02-95120.220, 02-95120.283.
 servizioaccoglienza@comune.melzo.mi.it

Quando Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato: 9.00-12.15. Mercoledì anche 15.00-17.00.

Moduli da compilare Nessuno.

Documentazione richiesta Nessuna.

Costo a carico del cittadino Nessun costo a carico del cittadino.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È	IL COMUNE SI IMPEGNA A:
Facilità d'accesso al servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio è aperto al pubblico 5 giorni alla settimana. • Il servizio è aperto al pubblico il sabato. • Il servizio prevede un'apertura pomeridiana. • Il servizio è collocato in un ufficio a piano terra.
Competenza operatori	<ul style="list-style-type: none"> • Gli operatori svolgono un aggiornamento periodico almeno una volta l'anno.
Soddisfazione dei fruitori rispetto alla qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Si effettuano rilevazioni annuali sulla soddisfazione dei fruitori del servizio. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.

SCHEDA

2

Servizi alla Persona

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	<p>Il Servizio Sociale Professionale offre attività di ascolto, analisi e risposta ai bisogni dei cittadini svolta direttamente dagli Assistenti Sociali.</p> <p>Il Servizio offre una risposta individualizzata relativamente alle problematiche inerenti condizioni di fragilità socio economica, relazionale, lavorativa e assistenziale. Il Servizio ha come scopo il benessere della persona.</p>
Attività svolta e servizi offerti	<p>Durante un primo colloquio l'Assistente Sociale ascolta il cittadino e fornisce tutte le indicazioni necessarie per orientarlo verso i servizi del Comune e delle organizzazioni pubbliche e private del territorio. Nel caso di necessità l'Assistente Sociale concorda con il cittadino ulteriori colloqui di approfondimento per un'attenta lettura del bisogno e per elaborare un progetto di intervento mirato sulle specifiche necessità. Il progetto viene poi condiviso con la persona e/o famiglia, viene messo in atto e monitorato costantemente.</p>
Dove e in che orari si svolge	<p>Uffici degli Assistenti Sociali Comune - Piano terra P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo Tel. 02-95120.223, 02-95120.224, 02-95120.264 serviziosociale@comune.melzo.mi.it Da lunedì a giovedì: 8.30-18.00, venerdì: 8.30-14.30, sabato: 8.30-12.30.</p> <p>Per le problematiche inerenti agli anziani rivolgersi al Centro Polivalente Anziani Ufficio Assistente Sociale Piazza Berlinguer, 1 Melzo Tel. 02-95739053. cpa@comune.melzo.mi.it Lunedì, martedì e giovedì: 8.30-18.00. Cittadini residenti nel Comune. Responsabile Settore Servizi alla Persona.</p>
A chi si rivolge Resp. del servizio	

ACCEDERE AL SERVIZIO

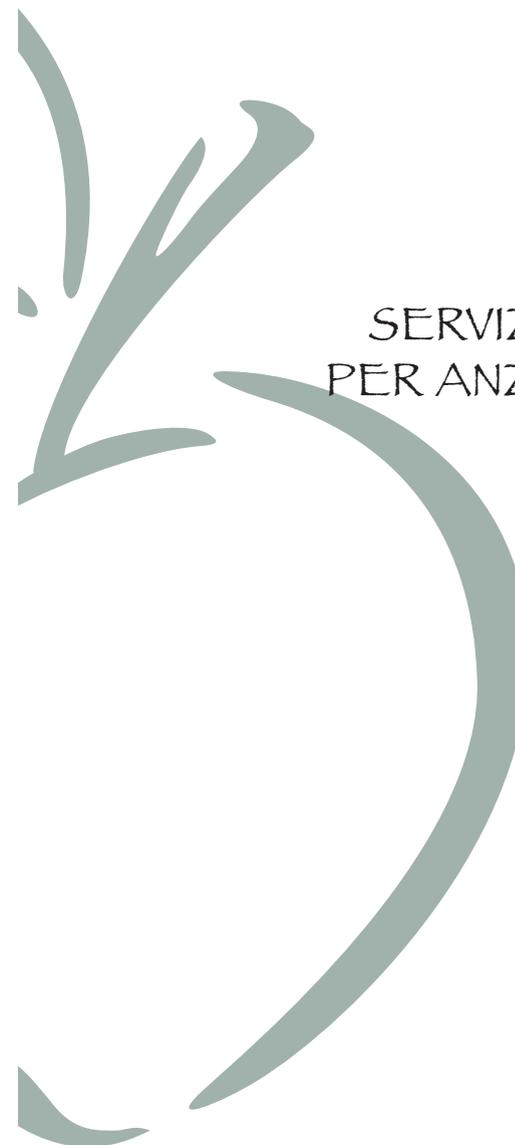
Come	<p>Per un primo accesso i cittadini si possono rivolgere direttamente all'Assistente Sociale nei giorni e orari sotto indicati o possono contattarla telefonicamente per concordare un appuntamento.</p> <p>I progetti di intervento prevedono specifici momenti di incontro e di verifica che vengono successivamente concordati con l'Assistente Sociale.</p>
Dove e quando	<p>Uffici degli Assistenti Sociali Comune - Piano terra P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo Tel. 02-95120.223, 02-95120.224, 02-95120.264. serviziosociale@comune.melzo.mi.it Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato: 9.00-12.15. Mercoledì anche 15.00-17.00.</p> <p>Per le problematiche inerenti agli anziani rivolgersi al Centro Polivalente Anziani Ufficio Assistente Sociale Piazza Berlinguer, 1 Melzo - Tel. 02-95739053 cpa@comune.melzo.mi.it Giovedì: 9.00-12.00.</p>
Moduli da compilare	Nessuno.
Documentazione richiesta	Nessuna.
Costo a carico del cittadino	Nessun costo a carico del cittadino.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È

IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:

Personalizzazione dell'intervento	<ul style="list-style-type: none">• È prevista per ogni cittadino fruitore del servizio la stesura di un progetto d'intervento personalizzato.
Facilità di accesso al servizio	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio è aperto al pubblico 5 giorni alla settimana.• Il servizio è aperto al pubblico il sabato.• Il servizio prevede un'apertura pomeridiana.• Il servizio è collocato in uffici a piano terra.• È possibile accedere al servizio tramite appuntamento.
Formazione degli operatori	<ul style="list-style-type: none">• Gli operatori svolgono almeno una volta l'anno corsi di formazione/aggiornamento.
Lavoro d'équipe	<ul style="list-style-type: none">• È prevista la condivisione del progetto d'intervento da parte dei cinque Assistenti Sociali.• Sono previsti incontri dell'équipe degli Assistenti Sociali una volta alla settimana.• È previsto un incontro mensile di coordinamento con il Responsabile del settore.
Supervisione sui processi	<ul style="list-style-type: none">• Sono previsti 6 incontri all'anno con una psicologa.
Capacità di lavorare in rete	<ul style="list-style-type: none">• Sono previsti incontri mensili con gli altri servizi territoriali per condividere i processi di intervento e i percorsi dei cittadini in carico al servizio.



Servizi alla Persona

SERVIZIO TRASPORTI PER ANZIANI E DISABILI

SCHEMA

3



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	<p>Il Servizio Trasporti aiuta i cittadini con limitata autonomia fisica nei loro spostamenti sul territorio.</p> <p>Il Servizio è rivolto a tutti i disabili e anziani residenti a Melzo a cui è stato riconosciuto uno stato d'invalidità o che si trovano in una condizione di fragilità.</p> <p>Il Servizio Trasporti può essere richiesto per visite mediche straordinarie, per terapie riabilitative (dando precedenza a quelle svolte in Centri presenti sul territorio melzese) e per raggiungere il luogo di lavoro o le scuole.</p> <p>Il servizio si rivolge inoltre agli utenti frequentanti il Centro Diurno Disabili comunale (vedere scheda n. 12) ed il Centro Diurno Protetto per anziani (vedere scheda n. 19).</p> <p>Il Servizio è gestito dal Comune di Melzo attraverso un appalto ad un'impresa specializzata ed una convenzione con il Gruppo Volontari Anziani Melzesi che utilizza mezzi di trasporto di proprietà comunale.</p>
Attività svolta e servizi offerti	
Dove si svolge	<p>Servizio Accoglienza (vedere scheda n. 1)</p> <p>Ufficio del Servizio Staff amministrativo servizio sociale</p> <p>Comune - Piano terra</p> <p>P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo</p> <p>servizioaccoglienza@comune.melzo.mi.it</p> <p>Tel. 02-95120.220</p>
In che orari	<p>Da lunedì a venerdì 8.00-17.30.</p>
A chi si rivolge	<p>Persone residenti nel Comune con limitata autonomia, persone a cui è stata riconosciuta o è in fase di riconoscimento uno stato di invalidità.</p> <p>Il servizio è rivolto anche agli utenti del Centro Diurno Disabili e del Centro Diurno Protetto.</p>
Resp. del servizio	<p>Responsabile Settore Servizi alla Persona.</p>

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	<p>Per poter usufruire del servizio, gli interessati devono presentare la domanda al Servizio Accoglienza presso l'Ufficio del Servizio Staff amministrativo servizio sociale (vedere scheda n. 1).</p> <p>La domanda viene poi valutata dal servizio che verifica la presenza dei requisiti del Regolamento comunale (stato di invalidità, impossibilità di potere usufruire di un trasporto alternativo) e lo stato di necessità.</p> <p>In presenza di richieste in numero superiore alla disponibilità del servizio verrà data precedenza tenendo conto del grado di autosufficienza fisica e ambientale, dell'urgenza e dell'improrogabilità delle motivazioni che determinano la domanda di trasporto e della presenza/assenza di risorse familiari.</p> <p>Indipendentemente dalla graduatoria, l'Assistente Sociale competente ha facoltà di disporre l'ammissione al servizio in presenza di particolari situazioni valutate secondo criteri di necessità, urgenza e stato di solitudine.</p> <p>La risposta viene comunicata telefonicamente dagli operatori del servizio.</p> <p>La domanda deve essere fatta almeno 7 giorni prima della data richiesta per il trasporto.</p>
Dove	<p>Servizio Accoglienza (vedere scheda n. 1)</p> <p>Ufficio del Servizio Staff amministrativo servizio sociale</p> <p>Comune - Piano terra</p> <p>P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo</p>

Tel. 02 95120.220

servizioaccoglienza@comune.melzo.mi.it

Quando Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato: 9.00-12.15. Mercoledì anche 15.00-17.00.

Moduli da compilare Modulo di richiesta disponibile presso l'Ufficio del Servizio Staff amministrativo servizio sociale.

Documentazione richiesta Nessuna.

Costo a carico del cittadino E' prevista una compartecipazione al costo del servizio.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È

IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:

Tempestività nell'attivazione del servizio

- Tra la richiesta del cittadino e la risposta da parte del servizio non intercorrono più di 5 giorni lavorativi.

Adeguatezza del mezzo di trasporto

- Sono disponibili mezzi di trasporto appositamente attrezzati per il trasporto di anziani e disabili con problemi motori.

Disponibilità di mezzi di trasporto

- Il Servizio ha a disposizione tre mezzi attrezzati e due macchine.

Soddisfazione dei fruitori rispetto alla qualità del servizio

- Si effettuano rilevazioni annuali sulla soddisfazione dei fruitori del servizio. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.

INTERVENTI DI SOSTEGNO ECONOMICO



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è

Gli interventi di sostegno economico sono contributi economici rivolti ai cittadini in particolari condizioni di disagio e difficoltà. Tali contributi rientrano in un progetto educativo e sociale di portata più ampia: non hanno la natura di un sussidio prolungato nel tempo ma sono uno strumento per aiutare le famiglie e i singoli a superare situazioni di particolare emergenza nelle quali diventa difficile far fronte anche ai bisogni fondamentali.

Attività svolta e servizi offerti

Il cittadino può fare domanda di richiesta per poter usufruire dei contributi economici agli Assistenti Sociali. L'accesso al contributo è subordinato alla valutazione da parte dell'equipe del servizio sociale e, nel caso di una valutazione positiva, viene sottoscritto e condiviso un progetto d'intervento individuale. Le tipologie di contributo economico sono due: ordinario e continuativo per periodi concordati oppure straordinario. I contributi economici possono essere erogati anche sotto forma di riduzione o esenzione dalle tariffe e imposte vigenti per la fruizione di servizi comunali e non comunali.

Dove si svolge

Uffici degli Assistenti Sociali
 Comune - Piano terra
 P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo
 Tel. 02-95120.223, 02-95120.224, 02-95120.264
 serviziociale@comune.melzo.mi.it
 Da lunedì a giovedì: 8.30-18.00, venerdì: 8.30-14.30, sabato: 8.30-12.30.

In che orari

Per le problematiche inerenti agli anziani rivolgersi al Centro Polivalente Anziani, Ufficio Assistente Sociale
 Piazza Berlinguer, 1 Melzo
 Tel. 02-95739053
 cpa.melzo@tiscali.it
 Lunedì, martedì e giovedì: 8.30-18.00.

A chi si rivolge

Cittadini residenti in particolari condizioni di disagio e difficoltà socio economiche.

Resp. del servizio

Responsabile Settore Servizi alla Persona.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come

Per un primo accesso i cittadini si possono rivolgere direttamente all'Assistente Sociale nei giorni e negli orari sotto indicati o possono contattarla telefonicamente per concordare un appuntamento (Servizio Sociale Professionale, vedere scheda n. 2). Gli Assistenti Sociali valutano la situazione di coloro che richiedono un aiuto economico: vengono predisposti colloqui individuali per accertare la gravità della situazione e viene richiesta la documentazione comprovante la posizione reddituale e patrimoniale del richiedente. Ogni richiesta viene valutata in modo da far fronte alle situazioni più gravi secondo il progetto concordato e condiviso in considerazione di quanto disposto dallo specifico Regolamento Comunale.

Al richiedente verrà data risposta scritta circa l'esito della propria istanza entro 30 giorni dal momento della domanda.

Nel corso dell'anno occorre comunicare tempestivamente agli Assistenti Sociali qualsiasi variazione delle proprie condizioni economiche.

Dove

Uffici degli Assistenti Sociali
Comune - Piano terra
P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo
Tel. 02-95120.223, 02-95120.224, 02-95120.264
serviziosociale@comune.melzo.mi.it

Quando

Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato: 9.00-12.15.
Mercoledì anche 15.00-17.00.
Per le problematiche inerenti agli anziani rivolgersi al
Centro Polivalente Anziani, Ufficio Assistente Sociale
Piazza Berlinguer, 1 Melzo
Tel. 02-95739053
cpa@comune.melzo.mi.it
Giovedì: 9.00-12.00.

Moduli da compilare

"Istanza per la concessione di contributo economico" disponibile presso gli Uffici degli Assistenti Sociali.

Documentazione richiesta

Documentazione comprovante la posizione reddituale e patrimoniale dei richiedenti.

Costo a carico del cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È

IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:

Tempestività nella risposta

- Tra la richiesta e la comunicazione dell'esito non intercorrono più di 30 giorni.

Personalizzazione dell'intervento

- L'erogazione del contributo si colloca all'interno di un progetto individualizzato.

Monitoraggio costante del progetto personalizzato

- Per ogni intervento è previsto un monitoraggio attraverso colloqui e visite domiciliari secondo le modalità previste in ogni singolo progetto individuale.

Verifica periodica della permanenza dei requisiti

- Nel caso di rinnovo del contributo vengono fatte verifiche socio economiche.

Lavoro di rete

- Verifiche periodiche sui singoli progetti con i diversi servizi comunali e del territorio.



SCHEMA

5

Servizi alla Persona

SERVIZIO CASA



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	Il Servizio Casa fornisce ai cittadini informazioni e assistenza sull'Edilizia Residenziale Pubblica, sull'accesso ai contributi per l'affitto e più in generale sulle problematiche inerenti alla casa e li aiuta nel disbrigo delle relative pratiche.
Attività svolta e servizi offerti	Il Servizio offre informazioni su: <ul style="list-style-type: none">- bandi aperti in materia di alloggi abitativi promossi dalle diverse istituzioni competenti per il territorio (Comune, Provincia, Regione e ALER);- Edilizia Residenziale Pubblica, per aiutare i cittadini nella ricerca di un'adeguata sistemazione abitativa;- Fondo Sociale Affitti, ovvero contributi economici finalizzati al pagamento dei canoni di affitto regolarmente registrati;- Edilizia convenzionata;- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;- tempi, modalità e procedure in caso di sfratto. Il Servizio, inoltre, rilascia ai cittadini stranieri il certificato di idoneità alloggiativa necessario per il rinnovo del permesso di soggiorno, per il rilascio della carta di soggiorno e per il ricongiungimento familiare.
Dove si svolge	Servizio Casa Comune - Piano terra P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo serviziocasa@comune.melzo.mi.it
In che orari	Lunedì e mercoledì: 8.30-18.00. Martedì e giovedì: 8.30-15.30. Venerdì: 8.30-14.30. Sabato: 8.30-12.30.
A chi si rivolge	Cittadini residenti e non residenti che lavorano a Melzo.
Resp. del servizio	Responsabile Settore Servizi alla Persona.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Per accedere al servizio occorre rivolgersi direttamente agli operatori recandosi allo sportello oppure telefonando nei giorni e negli orari sotto indicati. <u>Per l'Edilizia Residenziale Pubblica</u> Per richiedere l'assegnazione delle unità abitative di proprietà comunale o ALER, occorre partecipare ad un bando semestrale comunale presentando la domanda presso il Servizio Casa in qualsiasi momento. La domanda entra nella prima graduatoria successiva alla data di presentazione. Ogni anno vengono compilate due graduatorie (a gennaio e a luglio). Il punteggio assegnato in graduatoria viene stabilito attraverso una valutazione socio-economica del nucleo familiare. <u>Per il Fondo Sociale Affitti</u> I criteri per l'erogazione ed i requisiti di accesso al contributo sono stabiliti da un apposito bando regionale. Occorre presentare domanda nei periodi di apertura del bando presso il Servizio Casa o i CAAF convenzionati. La Regione Lombardia, in proporzione all'I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) di ciascuna famiglia, stabilisce gli importi dei contributi da liquidare.
-------------	---

Per le Barriere architettoniche

La domanda va presentata prima dell'inizio dei lavori per i quali è richiesto il finanziamento.

Il Comune entro il 31 marzo di ciascun anno inoltra alla Regione Lombardia le domande ritirate.

Per sfratto, idoneità alloggiativa ed edilizia convenzionata

È possibile recarsi presso il Servizio per richiedere informazioni ed eventualmente presentare la domanda.

Dove

Servizio Casa

Comune - Piano terra

P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo

Tel. 02-95120.222, 02-95120.225, 02-95120.283, 02-95120.220

serviziocasa@comune.melzo.mi.it

Quando

Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato: 9.00-12.15.

Mercoledì anche 15.00-17.00.

Moduli da compilare

I moduli per i bandi, per l'idoneità alloggiativa e per l'edilizia convenzionata sono disponibili presso il Servizio Casa.

Documentazione richiesta

A seconda della domanda verranno richieste documentazioni specifiche.

Costo a carico del cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

Per inoltrare la domanda per l'abbattimento delle barriere architettoniche è necessaria una marca da bollo.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È

IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:

Facilità di accesso

- Il servizio è aperto al pubblico 5 giorni alla settimana.
- Il servizio è aperto il sabato.
- Il servizio prevede un'apertura pomeridiana.
- Il servizio è collocato in un ufficio a piano terra.

Aggiornamento costante delle informazioni fornite

- Gli operatori si aggiornano costantemente.

SERVIZIO MINORI E FAMIGLIE



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	<p>Il Servizio Minori e Famiglie (MI.FA.) offre ai minori e alle loro famiglie informazione, ascolto, consulenza, orientamento e sostegno nella crescita dei figli minorenni. Si occupa anche della tutela giuridica dei nuclei familiari soggetti ai provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria.</p> <p>Il servizio è finalizzato a migliorare la relazione all'interno della famiglia e prevenire situazioni di conflittualità e di emarginazione.</p> <p>L'équipe, composta da educatori professionali e psicologo coordinati dall'Assistente Sociale comunale, interviene nelle situazioni di difficoltà psico-socio-relazionale all'interno della famiglia che coinvolgono i figli minori. I progetti del servizio comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - interventi e colloqui individuali e mirati di orientamento; - interventi per l'educazione al ruolo genitoriale; - interventi educativi domiciliari; - aiuti economici. <p>Il servizio agisce anche in rete con altri servizi specialistici e altre agenzie educative territoriali eventualmente convenzionate con il Comune (Cooperativa Milagro, Caritas, Progetto College, scuole).</p> <p>Il Servizio collabora direttamente con il Tribunale per i Minorenni ed il Tribunale Ordinario segnalando o ricevendo segnalazioni circa le situazioni di pericolo e di particolare criticità, inviando le indagini psico-sociali svolte sul territorio e si occupa, tramite l'istituto della tutela, della vigilanza e del controllo, dei minori in difficoltà. Il MI.FA. collabora anche con il Tribunale per le adozioni nell'interesse dei bambini nati nell'Ospedale di Melzo e non riconosciuti.</p>
Attività svolta e servizi offerti	
Dove si svolge	<p>MI.FA., Minori e famiglie Comune - Piano terra P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo Tel. 02-95120.223, 02-95120.283 mifa@comune.melzo.mi.it</p>
In che orari	Da lunedì a venerdì: 8.30-18.30.
A chi si rivolge	Famiglie in difficoltà psico-sociale relazionale con figli minori (in casi eccezionali anche figli fino a 21 anni) residenti nel Comune.
Resp. del servizio	Responsabile Settore Servizi alla Persona.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Si può accedere al Servizio recandosi presso l'Ufficio MI.FA. previo appuntamento telefonico. L'accesso al servizio può avvenire anche su mandato della Magistratura.
Dove	<p>MI.FA., Minori e famiglie Comune - Piano terra P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo Tel. 02-95120.223; 02-95120.283 mifa@comune.melzo.mi.it</p>
Quando	È possibile telefonare per concordare un appuntamento dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 14.00.
Moduli da compilare	Nessuno.
Documentazione richiesta	Nessuna.
Costo a carico del cittadino	Nessun costo a carico del cittadino.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È

IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:

Personalizzazione dell'intervento	<ul style="list-style-type: none">• È previsto per ogni famiglia e bambino la stesura di un progetto di intervento individualizzato.
Facilità d'accesso	<ul style="list-style-type: none">• L'accesso al servizio avviene tramite appuntamento anche il sabato e in ore tardo pomeridiane.
Professionalità degli operatori	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio è svolto da un'équipe multiprofessionale composta da educatori professionali e psicologo coordinati da un Assistente Sociale.• Sono previsti incontri settimanali d'équipe.• Per gli operatori è prevista almeno una giornata formativa all'anno su temi legati ai minori e alle famiglie.
Monitoraggio dei progetti	<ul style="list-style-type: none">• Verifiche periodiche sui singoli progetti con i servizi specialistici e le agenzie educative presenti nel territorio secondo le modalità definite nel progetto.
Lavoro di rete	<ul style="list-style-type: none">• Verifiche periodiche sui singoli progetti con i diversi servizi comunali e del territorio.



SCHEMA

Servizi alla Persona

ASILO NIDO

7



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	<p>L'Asilo Nido è un servizio rivolto ai bambini di età compresa fra i 6 mesi e i 3 anni e alle loro famiglie che risponde a bisogni educativi e sociali. Oltre che alla funzione di cura, il servizio è finalizzato alla promozione del benessere psico-fisico del bambino, al sostegno e all'affiancamento delle famiglie nella loro funzione genitoriale.</p>
Attività svolta e servizi offerti	<p>La proposta educativa mira a favorire lo sviluppo globale del bambino ponendo attenzione alla qualità delle relazioni, curando l'accoglienza di ogni bambino e della sua famiglia e offrendo un ambiente stimolante e proposte di gioco adeguate. Le proposte educative sono organizzate e programmate per gruppi di età dei bambini: piccoli, medi e grandi. La giornata al Nido è scandita da momenti di cura (pranzo, cambio, sonno) e da momenti di gioco.</p> <p>Il Nido è composto da sale che sono suddivise in angoli accoglienti e che consentono ai bambini di esplorare, sperimentare giochi e intrecciare relazioni. Al momento dell'iscrizione è possibile scegliere la frequenza part-time o full time.</p>
Dove si svolge	<p>Asilo Nido comunale Via Boves, 2/a Melzo Tel. 02-95732473 anido@comune.melzo.mi.it</p>
In che orari	<p>Il nido è aperto da settembre a luglio. È prevista una sospensione delle attività in coincidenza con le festività pasquali e natalizie. La frequenza all'Asilo Nido avviene dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00.</p> <p>Orario d'entrata:</p> <ul style="list-style-type: none">- 7.30-9.00- 9.30 seconda entrata <p>Orario d'uscita:</p> <ul style="list-style-type: none">- 12.30-13.00 (per il part-time)- 16.00-18.00 (per il full time; nel mese di luglio la chiusura è anticipata alle 16.30)
A chi si rivolge	<p>Bambini da 6 mesi a 3 anni residenti nel Comune. In caso di disponibilità di posti il servizio è aperto anche ai non residenti.</p>
Respons. del servizio	<p>Responsabile Settore Servizi alla Persona.</p>

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	<p>Le iscrizioni avvengono in due periodi all'anno:</p> <ul style="list-style-type: none">- maggio: per accedere al servizio da settembre a dicembre;- dicembre: per accedere al servizio da gennaio (in caso di disponibilità di posti). <p>Le famiglie interessate si possono recare direttamente presso l'Asilo Nido per compilare l'apposito modulo nei giorni e negli orari che di volta in volta verranno definiti e comunicati attraverso manifesti, sito del Comune, newsletter e tabellone luminoso.</p> <p>Alla scadenza del termine previsto per la consegna delle domande d'iscrizione vengono stilate tre graduatorie in base all'età (graduatoria dei piccoli, dei medi e dei grandi) secondo i criteri enunciati nel Regolamento Comunale (composizione del nucleo familiare, situazione lavorativa dei genitori, tempo</p>
-------------	---

di permanenza nella graduatoria, disabilità del minore e attestazione I.S.E.E.). In base ai posti disponibili e nel rispetto delle graduatorie si procede alla programmazione degli ambientamenti a piccoli gruppi. La famiglia che intende rinunciare al posto deve darne tempestivamente comunicazione scritta al Responsabile del servizio.

Dove	<p>Asilo Nido comunale - Via Boves, 2/a Melzo Tel. 02-95732473 anido@comune.melzo.mi.it</p>
Quando	<p><u>Per presentare le domande:</u> giorni e orari indicati di volta in volta dal bando comunale (manifesti, sito del Comune, newsletter, tabellone luminoso). <u>Per richiedere informazioni:</u> da lunedì a venerdì 9.00-15.00 (telefonare o concordare un appuntamento).</p>
Moduli da compilare	<p>Domanda per l'iscrizione disponibile presso il Nido solo nei periodi di apertura delle iscrizioni oppure scaricabile dal sito internet del Comune.</p>
Documentazione richiesta	<p>Documento d'identità e codice fiscale del genitore richiedente e attestazione I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente).</p>
Costo a carico del cittadino	<p>È previsto il pagamento di una retta mensile calcolata sulla base:</p> <ul style="list-style-type: none">- dell'attestazione I.S.E.E.- dell'effettiva presenza del bambino nella struttura. <p>La retta è comprensiva di tutto ciò che è necessario alla cura del bambino: pannolini, pranzo, merenda, lenzuolini, bavaglie, materiale didattico... Per i non residenti è previsto il pagamento della retta massima.</p> <p><u>Riduzioni</u></p> <p>Sono previste le seguenti riduzioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- 40% per la frequenza part-time;- 50% per il secondo figlio che frequenta contemporaneamente;- 50% per i giorni di malattia del bambino;- 100% per i giorni di chiusura imputabili al servizio (es. festività, scioperi). <p><u>Emissioni e pagamenti</u></p> <p>Le rette vengono calcolate dallo Staff Amministrativo del Servizio Sociale con cadenza mensile e inviate alle famiglie tramite bollettino postale.</p>

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È

Professionalità degli operatori

IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:

- Gli educatori sono coordinati dal Responsabile del servizio che è un operatore socio educativo di servizio con almeno 5 anni di esperienza o laureato in Scienza dell'Educazione, Scienze della Formazione, Psicologia, Sociologia o Servizio Sociale.
- Sono previsti incontri quindicinali d'équipe tra le educatrici e la Responsabile del servizio per monitorare, verificare e indirizzare l'agire educativo.
- Negli incontri d'équipe è presente la psico-pedagogista.
- È presente settimanalmente una psico-pedagogista con funzioni di indirizzo e supporto tecnico alla responsabile e al personale educativo.
- Per gli operatori sono previste almeno 20 ore di formazione e aggiornamento annuali tenute dalla psico-pedagogista.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È**IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:**

Numero di bambini per educatore
Continuità del servizio

- Un educatore ogni otto bambini.
- Sono garantite le sostituzioni del personale nel caso di assenza.

Soddisfazione dei fruitori
rispetto alla qualità del servizio

- Si effettuano rilevazioni annuali sulla soddisfazione dei fruitori del servizio. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno dell'80% dei fruitori del servizio.

Presenza di figure ausiliarie

- In cucina è presente una cuoca ed un aiuto cuoca.
- Sono previste due figure ausiliarie a tempo pieno ed una part-time per la pulizia degli ambienti.
- Una ditta esterna garantisce la pulizia quotidiana serale degli ambienti.

Coinvolgimento del personale

- Sono previsti almeno una volta l'anno momenti d'équipe che coinvolgono gli educatori, le ausiliarie e il personale di cucina.

Qualità degli arredi e dei materiali

- Gli arredi hanno caratteristiche anti-infortunistiche in relazione all'età dei bambini.
- Gli arredi ed i materiali sono accessibili e fruibili dai bambini in modo da favorire la loro autonomia.
- Viene garantita la manutenzione degli arredi ed una tempestiva sostituzione dei materiali danneggiati.
- Sono previsti arredi personalizzati per ogni bambino (armadietti, lettini).

Qualità degli spazi

- Gli spazi sono a misura di bambino.
- Ogni sala è suddivisa in angoli riconoscibili con differenti proposte di gioco.
- Presenza di un giardino con porticato per le attività all'aperto.

Qualità della proposta educativa

- Presenza di un Progetto Educativo che definisce i criteri pedagogici del Nido.
- Per i bambini diversamente abili viene stilato un Progetto Educativo specifico.
- Le proposte educative si differenziano in relazione all'età (piccoli, medi e grandi) e ai bisogni dei bambini.
- Ogni educatore ha a disposizione 200 ore annue da riservare a équipe, attività di progettazione, riunioni, colloqui...

Continuità educativa

- Presenza di un Progetto di Raccordo con le Scuole dell'Infanzia per favorire la continuità educativa tra Asilo Nido e scuola d'infanzia che prevede percorsi per i bambini, i genitori e gli insegnanti.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È**IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:**

Qualità del cibo

- La cucina è interna all'Asilo Nido.
- I menù sono differenziati a seconda dell'età del bambino (un menù dai 6 ai 13 mesi e un altro dai 13 ai 36 mesi).
- C'è la possibilità di avere diete speciali in presenza di certificate allergie o per motivi religiosi.

Ambientamento all'asilo

- L'ambientamento (il primo periodo al nido) è graduale ed è effettuato a piccoli gruppi.
- Sono previsti almeno tre momenti di incontro fra i genitori dei bambini in ambientamento condotti dalla Responsabile del servizio.
- Sono previste per i genitori dei bambini in ambientamento piccole attività di laboratorio finalizzate alla realizzazione di giochi o materiali che saranno utilizzati dai bambini nelle sale.
- È prevista al termine dell'ambientamento una verifica di gruppo con i genitori dei bambini in ambientamento, le educatrici e la Responsabile del servizio.

Coinvolgimento delle famiglie

- È prevista la partecipazione dei genitori eletti al Comitato di Gestione.
- È prevista un'Assemblea delle famiglie con l'elezione di tre rappresentanti.
- Sono previsti colloqui individuali su richiesta dei genitori o su proposta dell'educatrice.
- È prevista una riunione a settembre per le nuove famiglie.
- È previsto un colloquio pre-ambientamento.
- È prevista una riunione di sala di fine anno.
- Sono previste serate a tema condotte dalla psicopedagogista.
- Sono previste almeno due feste all'anno in cui sono coinvolte tutte le famiglie (ad esempio la festa di Natale e la festa di fine anno).
- Presenza di una "biblioteca genitori" (libri legati ai temi relativi all'educazione/crescita dei bambini) con l'attivazione del prestito libri.
- È a disposizione delle famiglie materiale di documentazione delle esperienze educative proposte ai bambini (cartelloni, fotografie...).

CENTRO PER LA FAMIGLIA
ED IL BAMBINO
"1,2,3...STELLA"



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	<p>Il Centro per la famiglia ed il bambino è un luogo dedicato ai bambini da 0 a 3 anni e alle loro famiglie, pensato e allestito a misura dei più piccoli che qui possono giocare in compagnia di un adulto (mamma, papà, nonni, baby-sitter) ed in presenza di educatrici qualificate.</p> <p>Nel Centro gli adulti hanno la possibilità di condividere ed elaborare risposte comuni ai nuovi problemi che interessano l'esperienza genitoriale.</p>
Attività svolta e servizi offerti	<p>In questo luogo protetto si dà agli adulti la possibilità di incontrarsi e, attraverso il dialogo, la relazione e il confronto, si cerca di dare loro un sostegno per vivere il ruolo di genitori/educatori con più serenità.</p> <p>Lontano dalle routine quotidiane, i genitori riescono a condividere il loro tempo con il proprio bambino, seguiti ed ascoltati da educatrici pronte ad offrire competenza ed esperienza. I bambini trovano uno spazio strutturato a loro misura con proposte di gioco libero e strutturato e rispondenti ai loro bisogni. Il servizio prevede che i bambini siano sempre accompagnati dalla stessa persona. I bambini fino ai 12 mesi accompagnati dalle loro mamme formano il gruppo 1 che si incontra in una delle tre sale del Centro.</p> <p>Le attività del Centro vengono proposte sia al mattino che al pomeriggio: ci sono infatti due differenti gruppi di frequenza (gruppo del mattino e gruppo del pomeriggio).</p>
Dove si svolge	<p>Centro per la famiglia e il bambino "1,2,3...Stella"</p> <p>Via Casanova, 35 Melzo</p> <p>Tel. 02-95732308</p>
In che orari	<p>Il Centro è aperto da settembre a giugno.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gruppo del mattino: mercoledì e giovedì: 9.30-12.30. - Gruppo del pomeriggio: martedì e venerdì: 15.30-18.30. - Gruppo 0-1: mercoledì: 16.00-18.00.
A chi si rivolge	<p>Bambini residenti da 0 a 3 anni e le loro famiglie.</p>
Resp. del servizio	<p>Responsabile Settore Servizi alla Persona.</p>

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	<p>È possibile effettuare le iscrizioni al Centro durante tutto l'anno, telefonando ai numeri 02-95732308 o 02-95732473 e concordando un appuntamento. In base ai posti disponibili e nel rispetto della graduatoria verranno programmati gli inserimenti a settembre e in corso dell'anno ogniqualvolta si rendano disponibili dei posti. La graduatoria viene stilata dando un punteggio più alto ai bambini accompagnati dal genitore e aggiungendo un punto per ogni mese d'attesa. Al momento dell'iscrizione la famiglia ha la possibilità di scegliere se frequentare il Centro nel gruppo del mattino o nel gruppo del pomeriggio.</p>
Dove	<p>Asilo Nido comunale</p> <p>Via Boves, 2/a Melzo</p> <p>Tel. 02-95732473</p> <p>anido@comune.melzo.mi.it</p>
Quando	<p>Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.00.</p>
Moduli da compilare	<p>Modulo di iscrizione disponibile presso l'Asilo Nido al momento dell'iscrizione.</p>
Documentazione richiesta	<p>Nessuna.</p>
Costo a carico del cittadino	<p>Il Servizio è finanziato dal Comune; gli utenti sono tenuti al pagamento</p>

di una retta per la partecipazione ai costi pari a 25,00 euro mensili, per il gruppo 0-1 la partecipazione ai costi è di 12,50 euro mensili. Le rette vengono calcolate dallo Staff Amministrativo del Servizio Sociale con cadenza trimestrale e anticipata e devono essere pagate entro i 30 giorni successivi al ricevimento del bollettino postale inviato al domicilio. Nel caso di ritiro dal Servizio la retta pagata e non goduta non sarà restituita.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È	IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:
Professionalità degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> • L'équipe è composta da tre educatrici (o titolo equipollente). • Sono previsti incontri quindicinali di supervisione tra le educatrici e la psicopedagoga. • Sono previsti incontri quindicinali tra le educatrici. • È previsto un incontro mensile tra le educatrici e la Responsabile del servizio.
Accessibilità agli spazi	<ul style="list-style-type: none"> • Gli spazi sono a misura di bambino. • Ogni stanza del Centro è suddivisa in angoli riconoscibili e con differenti proposte di gioco. • Per gli adulti sono disponibili il locale cucina e l'angolo della biblioteca.
Qualità degli arredi e degli materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Gli arredi hanno caratteristiche anti-infortunistiche in relazione all'età dei bambini. • Gli arredi ed i materiali sono accessibili e fruibili dai bambini in modo da favorire la loro autonomia. • Viene garantita la manutenzione degli arredi ed una tempestiva sostituzione dei materiali danneggiati.
Partecipazione delle famiglie	<ul style="list-style-type: none"> • Sono previste riunioni d'inizio anno con i nuovi genitori. • Sono previsti colloqui individuali tra il personale educativo e la famiglia prima dell'ambientamento. • Durante l'anno sono previsti incontri a tema (es. il passaggio alla scuola dell'infanzia). • Sono previste tre feste con il coinvolgimento delle famiglie (Natale, Carnevale e di fine anno).
Numero di bambini per educatore	<ul style="list-style-type: none"> • Un educatore ogni 10 bambini.
Coinvolgimento delle realtà del territorio	<ul style="list-style-type: none"> • È prevista una collaborazione con il C.P.A.: vengono progettati incontri almeno due all'anno fra gli adulti dei due servizi con la finalità di mettere a confronto le donne di diverse generazioni su temi della vita quotidiana legati alla famiglia (es. il ruolo della donna, il gioco, i gusti e i sapori...). • È prevista una collaborazione con la Biblioteca: vengono programmati per le famiglie incontri almeno due all'anno di conoscenza della Biblioteca con l'obiettivo di trasmettere e valorizzare la "cultura del libro" in continuità con il lavoro svolto al Centro.

SCHEDA

9

Servizi alla Persona

CENTRO PER IL
PROTAGONISMO
GIOVANILE (C.P.G.)



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	<p>Il Centro per il Protagonismo Giovanile (C.P.G.) offre ai giovani l'opportunità di incontrarsi, di conoscersi e di crescere insieme, partecipando ad attività ed eventi coordinati da animatori.</p> <p>Il Centro mira a far sentire i giovani protagonisti del loro tempo, incentivandoli ed aiutandoli nell'ideazione, nell'elaborazione e nella realizzazione di attività che animano questo spazio.</p>
Attività svolta e servizi offerti	<p>Al C.P.G. vengono promosse e realizzate iniziative di diverso genere come ad esempio eventi musicali, spettacoli teatrali, mostre, laboratori creativi, corsi di musica, incontri a tema su argomenti di interesse per i giovani e per la comunità locale, tornei di pingpong e PS2.</p> <p>Il Centro ha a disposizione dei ragazzi una sala prove musicali attrezzata e due postazioni internet.</p> <p>Gli operatori del Centro svolgono attività di promozione con le altre agenzie educative del territorio e le organizzazioni del privato sociale.</p>
Dove si svolge	<p>Centro per il Protagonismo Giovanile (C.P.G.) Via Augusto Erba, 5 (zona industriale) Melzo Tel. 02-95732453, fax 02-95735377 cpg@comune.melzo.mi.it</p>
In che orari	<p>Martedì 16.00/19.00 mercoledì, giovedì, venerdì 16.30/19.00 - 20.30/23.30. Sono previste altre aperture serali per particolari iniziative.</p>
A chi si rivolge	<p>Giovani tra 16 e 25 anni.</p>
Resp. del servizio	<p>Responsabile Settore Servizi alla Persona.</p>

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	<p>Per potere accedere al C.P.G. è necessario recarsi presso il Centro; qui si compila la scheda di adesione e viene rilasciata la tessera nominativa del Centro.</p> <p>I successivi accessi al Centro sono liberi durante gli orari di apertura.</p> <p>Per potere utilizzare la sala prove è necessario compilare la domanda di prenotazione su di un apposito modulo. La sala prove può essere utilizzata una volta alla settimana per un massimo di due ore e mezza.</p> <p>L'accesso alle postazioni internet prevede una registrazione; se minorenni occorre essere accompagnati per la prima volta da un genitore o da chi ne fa le veci con un documento valido.</p>
Dove	<p>Centro per il Protagonismo Giovanile (C.P.G.) Via Augusto Erba, 5 (zona industriale) Melzo Tel. 02-95732453, fax 02-95735377 cpg@comune.melzo.mi.it</p>
Quando	<p>Martedì 16.00/19.00 mercoledì, giovedì, venerdì 16.30/19.00 - 20.30/23.30. Sono previste altre aperture serali per particolari iniziative.</p>
Moduli da compilare	<p>Scheda di adesione al C.P.G..</p> <p>Per accedere alla sala prove occorre presentare la domanda di prenotazione su di un apposito modulo.</p>
Documentazione richiesta	<p>Documento di identità necessario per il primo accesso alla postazione internet.</p>
Costo a carico del cittadino	<p>Nessun costo previsto per accedere al C.P.G..</p> <p>Per corsi o laboratori può essere richiesta una quota di partecipazione.</p> <p>La sala prove musicale è a pagamento con prezzi diversi per i gruppi o i singoli.</p>

La consultazione delle postazioni internet è gratuita; sono invece a pagamento la stampa di documenti in bianco/nero o a colori e l'acquisto di CD.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È	IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:
Facilità di accesso	<ul style="list-style-type: none">• L'accesso al Centro è gratuito.• L'accesso ad internet è gratuito.• Il Centro è aperto tre pomeriggi alla settimana.• Sono previste tre aperture serali.
Professionalità degli operatori	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio è svolto da animatori socio-culturali.• È prevista una supervisione mensile da parte di una psicologa.• L'équipe del servizio è composta da un Assistente Sociale e dagli animatori.• Sono previsti incontri settimanali d'équipe per il coordinamento.• È a disposizione un tecnico del suono in occasioni di concerti.
Partecipazione dei ragazzi all'organizzazione delle attività	<ul style="list-style-type: none">• Sono previste riunioni mensili tra gli animatori ed i ragazzi.• Ogni 3 mesi viene somministrato un questionario di gradimento delle attività in cui vengono richieste proposte per nuove attività.• È prevista ogni 15 giorni una riunione del Gruppo musica per l'organizzazione delle attività musicali.
Organizzazione di eventi musicali	<ul style="list-style-type: none">• Vengono organizzati almeno sei concerti all'anno.• Ogni anno viene organizzata una festa del C.P.G. di due giorni.
Adeguatezza attrezzatura del Centro	<p>Il Centro dispone di:</p> <ul style="list-style-type: none">• due postazioni internet;• sala prove;• videoproiettore e schermo;• televisione e lettore DVD;• PS2;• tavolo da ping pong;• calcetto.
Adeguatezza attrezzatura della sala prove	<p>La sala prove dispone di:</p> <ul style="list-style-type: none">• amplificatore Marshall per chitarra;• amplificatore (testata/cassa) Beringher per chitarra;• amplificatore Peavey per basso;• microfoni e mixer 14 canali;• batteria Tama;• consolle per dj set;• PC per computermusic e reason.

SCHEDA

10

Servizi alla Persona

INFORMAGIOVANI



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è

L'Informagiovani è un servizio gratuito in cui i giovani possono trovare informazioni e risposte su argomenti di loro interesse come ad esempio il lavoro, la formazione ed il tempo libero.

Presso il servizio è presente un operatore che può aiutare nella ricerca di informazioni e nell'utilizzo degli strumenti dell'Informagiovani.

Attività svolta e servizi offerti

L'Informagiovani dispone di postazioni Internet per la ricerca di informazioni sul web, di guide, giornali, volantini e altro materiale informativo cartaceo e di bacheche informative in continuo aggiornamento. Il materiale a disposizione è ricco di informazioni relative ai corsi per il tempo libero, al teatro, al cinema, alla scuola, al turismo, al Servizio Civile Nazionale, all'associazionismo, ai servizi del territorio e alle opportunità per la mobilità dei giovani.

Dispone inoltre di una bacheca Lavoro che ogni settimana mostra le nuove occasioni di lavoro presenti nella zona.

Il servizio fornisce anche computer, stampante e il supporto dell'operatore per realizzare un curriculum vitae idoneo.

Oltre al supporto informativo e di primo orientamento, l'Informagiovani offre altri servizi, come la possibilità di fare delle tessere utili per i giovani (tessera per l'Associazione internazionale degli Ostelli della Gioventù e la Carta Giovani), la possibilità di iscriversi a importanti concorsi (ad esempio l'Arezzo Wave), la newsletter e la messaggeria dove si possono trovare e lasciare messaggi.

L'Informagiovani raggiunge i giovani anche attraverso attività informative come incontri pubblici, produzione e distribuzione di materiali informativi, realizzazione di stand e organizzazione di eventi in collaborazione con il C.P.G..

L'Informagiovani inoltre organizza due eventi fissi all'anno:

- il Salone dell'Università: a gennaio sono a disposizione materiali per l'orientamento per le università di tutta Italia;
- il Salone del Turismo: in primavera sono a disposizione materiali prodotti dagli enti del turismo di tutti i Paesi d'Europa. Il servizio è gestito in appalto da una cooperativa specializzata.

Dove si svolge

Informagiovani

Via San Martino, 4 Melzo

Tel. 02-95120221

informagiovani@comune.melzo.mi.it

In che orari

Lunedì 15.30-18.30 mercoledì 16.00-19.00

A chi si rivolge

Ragazzi e giovani.

Resp. del servizio

Responsabile Settore Servizi alla Persona.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	L'accesso è libero negli orari di apertura del servizio. L'accesso alle postazioni internet prevede una registrazione; se minorenni occorre essere accompagnati per la prima volta da un genitore o da chi ne fa le veci con un documento valido.
Dove	Informagiovani Via San Martino, 4 Melzo Tel. 02-95120221 informagiovani@comune.melzo.mi.it
Quando	Lunedì 15.30-18.30 mercoledì 16.00-19.00.
Moduli da compilare	Nessuno.
Documentazione richiesta	Carta d'identità per l'utilizzo delle postazioni Internet.
Costo a carico del cittadino	Nessun costo a carico del cittadino.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È

IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:

Aggiornamento delle informazioni fornite e dei materiali a disposizione	<ul style="list-style-type: none">• Ogni settimana vengono aggiornate le bacheche e i materiali messi a disposizione.• Sono previsti ogni 2 mesi incontri di coordinamento e di programmazione con l'Informagiovani del Comune di Inzago.
Partecipazione dei giovani al servizio	<ul style="list-style-type: none">• Vengono costantemente rilevati i bisogni informativi dei giovani e il loro livello di soddisfazione del servizio offerto.
Facilità di accesso	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio è gratuito.• È possibile accedere alle postazioni internet gratuitamente.• La sede è nella zona centrale della Città .
Collegamento del C.P.G. e dell'Informagiovani	<ul style="list-style-type: none">• L'operatore dell'Informagiovani partecipa agli incontri d'équipe e di supervisione del C.P.G..



SCHEMA

11

servizi alla Persona

INTEGRAZIONE
SCOLASTICA



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	<p>I bambini e gli adolescenti disabili possono mostrare difficoltà nell'apprendimento e nell'inserimento all'interno del proprio contesto scolastico.</p> <p>Il Servizio di Integrazione Scolastica si pone come obiettivo di sviluppare le potenzialità e le capacità degli alunni, coinvolgendo in un progetto educativo non solo il bambino diversamente abile ma anche i compagni di classe, gli insegnanti, i terapisti e la famiglia.</p>
Attività svolta e servizi offerti	<p>L'équipe del Servizio, composta da una psicologa e dagli educatori professionali coordinati dall'Assistente Sociale comunale, collabora con gli insegnanti della struttura scolastica per definire progetti individualizzati (P.E.I.) sulla singola situazione sulla scorta di obiettivi definiti dai terapisti. Il progetto viene poi condiviso con la famiglia.</p> <p>Ogni alunno è affiancato a scuola da un educatore di riferimento.</p> <p>Gli educatori offrono ai ragazzi gli strumenti per una maggiore autonomia, assistenza nelle attività quotidiane e supporto nelle attività scolastiche ed educative all'interno di una relazione educativa ragazzo-educatore.</p> <p>L'équipe assume una funzione di coordinamento rispetto a tutti gli interventi educativi rivolti al minore, facilitando il passaggio di informazioni fra le diverse figure coinvolte e programmando periodici momenti di confronto fra insegnanti, terapisti e famiglie.</p>
Dove si svolge	<p>Presso le scuole del territorio frequentate dai ragazzi.</p>
In che orari	<p>Da lunedì a venerdì 8.00-19.00. Sabato 8.00-13.30.</p>
A chi si rivolge	<p>Tutti i bambini e gli adolescenti disabili residenti nel Comune che frequentano le scuole del territorio.</p>
Resp. del servizio	<p>Responsabile Settore Servizi alla Persona.</p>

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	<p>Il Servizio viene attivato attraverso una richiesta di intervento educativo da parte dei Servizi Specialistici che hanno in carico il bambino ed in accordo con le famiglie. Le richieste vengono inoltrate direttamente al Comune all'Ufficio Assistente Sociale area disabili dai Servizi Specialistici e/o dalle Direzioni Didattiche della Scuola frequentata dal bambino.</p>
Dove	<p>Ufficio Assistente Sociale (Servizio Integrazione Scolastica) Comune - Piano terra P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo Per appuntamenti telefonare al numero 02-95120264 serviziosociale@comune.melzo.mi.it</p>
Quando	<p>Mercoledì: 9.30-12.30 e 14.00-16.00.</p>
Moduli da compilare	<p>Nessuno.</p>
Documentazione richiesta	<p>Documentazione clinica e specialistica e richiesta dell'intervento educativo redatta del Servizio Specialistico che ha in carico il bambino.</p>
Costo a carico del cittadino	<p>Nessun costo a carico del cittadino.</p>

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È	IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:
Professionalità degli operatori	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio è svolto da educatori professionali.• È prevista una supervisione quindicinale da parte di una psicologa.• L'équipe del servizio è composta da educatori professionali, psicologa e Assistente Sociale.
Personalizzazione dell'intervento	<ul style="list-style-type: none">• Per ogni alunno viene stilato un progetto di intervento individualizzato (P.E.I.).
Coinvolgimento delle famiglie	<ul style="list-style-type: none">• La famiglia viene coinvolta attivamente nella progettualità dell'intervento educativo a favore del minore attraverso incontri con l'Assistente Sociale e la psicologa. Sono previsti almeno due incontri all'anno.• Gli educatori sono disponibili durante i momenti di colloquio insegnante-genitore.
Coinvolgimento delle figure che operano sul minore	<ul style="list-style-type: none">• Il progetto integrato è condiviso tra insegnanti, terapisti e la famiglia.• Sono previsti almeno tre incontri all'anno (o più frequentemente in base al bisogno) tra gli educatori, la psicologa, gli insegnanti, i terapisti e l'Assistente Sociale.

SCHEDA

12

Servizi alla Persona

CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	<p>Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) è un servizio che accoglie durante il giorno persone disabili gravi e gravissimi che necessitano di interventi assistenziali, educativi e riabilitativi.</p> <p>Il servizio mira alla crescita evolutiva della persona disabile nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione e si pone sostanzialmente due obiettivi: sviluppare le capacità residue ed operare per il mantenimento dei livelli acquisiti.</p> <p>Il C.D.D. si pone inoltre come struttura di appoggio e sollievo alla famiglia offrendo spazi educativi, riabilitativi, assistenziali, ricreativi e favorendo l'integrazione sociale degli utenti nel territorio di appartenenza.</p>
Attività svolta e servizi offerti	<p>Le prestazioni offerte dal C.D.D. sono costituite da una serie di interventi di carattere individualizzato e di gruppo e da una gamma di prestazioni specialistiche. Per ogni cittadino inserito l'équipe del servizio elabora un Progetto Educativo Individualizzato dove vengono specificati gli obiettivi psico-pedagogici e relazionali e le attività educative e socio relazionali proposte.</p> <p>Il Centro offre la possibilità di partecipare ogni anno a due vacanze organizzate.</p> <p>Il servizio dispone anche di un servizio mensa per gli ospiti. Per la gestione del Centro Diurno Disabili, il Comune si avvale di un apposito appalto; l'impresa specializzata fornisce il personale (educatori professionali o con titolo equipollente, A.S.A.).</p> <p>Il Centro è coordinato da uno psicologo consulente che opera in stretta collaborazione con l'Assistente Sociale comunale referente.</p> <p>Nel Centro è presente anche l'associazione di volontariato "Insieme con Voi", a supporto della realizzazione degli spazi educativi e ricreativi.</p> <p>La struttura del C.D.D. può accogliere fino ad un massimo di trenta persone.</p>
Dove si svolge	<p>C.D.D., Centro Diurno Disabili. Viale Gavazzi, 15 Melzo Tel. 02 95722665 serviziosociale@comune.melzo.mi.it</p>
In che orari	<p>Il Centro è aperto tutto l'anno per 47 settimane da lunedì a venerdì 8.30-16.30.</p>
A chi si rivolge	<p>Portatori di disabilità gravi e gravissimi. La fascia d'età comprende cittadini tra 18 e 65 anni.</p>
Resp. del servizio	<p>Responsabile Settore Servizi alla Persona.</p>

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	<p>Per i residenti nel Comune di Melzo Si accede al servizio recandosi direttamente presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale nel giorno di ricevimento o telefonando per concordare un appuntamento.</p> <p>Per i non residenti nel Comune di Melzo Si accede recandosi presso gli Uffici dei servizi sociali del proprio Comune di residenza.</p> <p>Sulla scorta della documentazione richiesta dal Servizio e a seguito dell'osservazione diretta dell'utente, la Commissione del C.D.D. valuta le candidature per l'ammissibilità al Centro. L'ammissibilità è vincolata alla disponibilità di posti.</p> <p>Viene stilata una graduatoria con il punteggio dato dalla Commissione.</p> <p>In mancanza di posti è istituita un'apposita lista di attesa.</p> <p>Viene data risposta al cittadino entro 60 giorni dalla data della richiesta.</p>
Dove	<p>Ufficio Assistente Sociale Responsabile Area Disabili Comune - Piano terra</p>

P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo - Tel. 02-95120.264

serviziosociale@comune.melzo.mi.it

Quando

Mercoledì 9.30-12.30 e 14.00-16.00. Gli altri giorni su appuntamento.

Moduli da compilare

Modulo per la richiesta d'accesso al servizio disponibile presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale.

Documentazione richiesta

- Stato di famiglia;
- relazione redatta dai Servizi alla Persona;
- relazione prodotta dal centro di provenienza o dalla scuola;
- documentazione clinica in possesso della famiglia;
- verbale di invalidità civile;
- dichiarazione di idoneità alla vita comunitaria del medico di famiglia e/o specialista curante.

Costo a carico del cittadino

È prevista una compartecipazione al costo del servizio attraverso una retta mensile comunicata in sede d'iscrizione. Sono previsti ulteriori costi nel caso di utilizzo della mensa e di partecipazione alle vacanze organizzate.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È

IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:

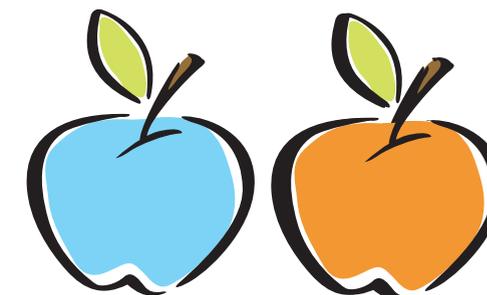
Consistenza del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio è attivo tutto l'anno per 47 settimane, per 5 giorni a settimana.
Personalizzazione dell'intervento	<ul style="list-style-type: none">• Le attività sono programmate sulla base del Progetto Educativo e Assistenziale Individualizzato (P.E.I. e P.A.I.).
Professionalità degli operatori	<ul style="list-style-type: none">• È prevista una supervisione mensile condotta da uno psicologo.• Il Comune si fa garante della corretta applicazione del vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei lavoratori.
Integrazione con le realtà del territorio	<ul style="list-style-type: none">• L'associazione di volontariato offre supporto nella realizzazione degli spazi educativi e ricreativi.• Coinvolgimento dell'associazione di volontariato nelle tre assemblee plenarie annuali. Almeno un incontro è dedicato alla formazione svolta dallo psicologo coordinatore del servizio.• Coinvolgimento del territorio alla vita del Centro attraverso feste a tema, gite...
Soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Si effettuano rilevazioni annuali sulla soddisfazione degli utenti. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 90% dei fruitori del servizio.
Soddisfazione delle famiglie degli utenti rispetto alla qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Si effettuano rilevazioni annuali sulla soddisfazione delle famiglie degli utenti. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 90% delle famiglie dei fruitori.
Monitoraggio dell'impresa appaltatrice	<ul style="list-style-type: none">• Vengono verificati periodicamente i requisiti di accreditamento.
Coinvolgimento delle famiglie	<ul style="list-style-type: none">• Il Comitato di Partecipazione che rappresenta le famiglie degli utenti partecipa alla programmazione delle attività del Centro.• I risultati delle rilevazioni annuali sulla soddisfazione del servizio vengono condivisi con le famiglie in un'assemblea plenaria.• Sono previste tre assemblee plenarie all'anno con i genitori e gli operatori del servizio.
Facilità di accesso	<ul style="list-style-type: none">• È possibile recarsi al Centro utilizzando il Servizio Trasporti (Servizio Trasporti per anziani e disabili, vedere scheda n.3).

SCHEDA

13

Servizi alla Persona

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha come scopo di permettere alla persona anziana non autosufficiente o disabile di continuare a vivere nel proprio ambiente domestico il più a lungo possibile evitandone o ritardandone l'istituzionalizzazione.
Attività svolta e servizi offerti	Il Servizio è svolto da personale A.S.A. (Ausiliario Socio-Assistenziale) e O.S.S. (Operatore Socio-Sanitario) che si reca presso il domicilio dell'anziano o disabile e fornisce aiuto nello svolgimento di tutte le attività quotidiane: <ul style="list-style-type: none">- la cura e l'igiene del corpo;- la preparazione e l'assunzione dei pasti;- l'accompagnamento presso le strutture sanitarie;- le attività domestiche;- l'aiuto nel favorire la vita di relazione (ad esempio l'accompagnamento per visite o commissioni e sostegno per la partecipazione ad attività esterne). Per ogni cittadino utente viene definito un progetto di intervento individualizzato con specifici obiettivi e modalità di intervento che viene monitorato mensilmente dall'équipe del servizio. Il Servizio è gestito dal Comune di Melzo attraverso un appalto ad un'impresa specializzata.
Dove si svolge	Presso il domicilio del cittadino.
In che orari	Da lunedì a venerdì: 7.00-18.00.
A chi si rivolge	Anziani non autosufficienti, persone disabili residenti nel Comune e le loro famiglie.
Resp. del servizio	Responsabile Settore Servizi alla Persona.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Il servizio può essere richiesto da persone sole che hanno difficoltà a svolgere le attività quotidiane e a mantenere rapporti con il mondo esterno, da famiglie nelle quali vivono persone non autosufficienti e da famiglie con persone a rischio di emarginazione o persone disabili. Per accedere al servizio gli interessati o i loro familiari possono recarsi presso l'ufficio dell'Assistente Sociale nel giorno di ricevimento oppure concordare telefonicamente un appuntamento. Qui dovranno presentare l'apposita domanda (Servizio Sociale Professionale, vedere scheda n. 2). L'accesso al servizio viene stabilito a seguito di una visita domiciliare presso il richiedente e di una successiva valutazione socio economica.
Dove	Ufficio Assistente Sociale c/o Centro Polivalente Anziani P.zza Berlinguer, 1 Melzo Tel. 02-95739053 cpa@comune.melzo.mi.it
Quando	Giovedì: 9.00-12.00.
Moduli da compilare	Apposita domanda disponibile presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale.
Documentazione richiesta	C.U.D.
Costo a carico del cittadino	È prevista una compartecipazione al costo del servizio in base al reddito del nucleo familiare del cittadino.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È	IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:
Professionalità degli operatori	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio è svolto da Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.) e Operatori Socio Sanitari (O.S.S.).• Il Comune si fa garante della corretta applicazione del vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei lavoratori.• È previsto almeno un corso di aggiornamento degli A.S.A. ogni anno.• L'équipe multidisciplinare del servizio è composta dal referente della cooperativa, da A.S.A., da O.S.S. e dall'Assistente Sociale.• È previsto un incontro mensile dell'équipe del servizio.• È prevista la supervisione da parte di uno psicologo o Assistente Sociale di comprovata esperienza.
Personalizzazione degli interventi	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio si colloca all'interno di un progetto individualizzato.
Verifiche del progetto individualizzato	<ul style="list-style-type: none">• Sono previsti monitoraggi mensili, o al bisogno, sul progetto individualizzato.
Tempi di attivazione del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Tra la domanda del cittadino e la risposta da parte del servizio non intercorrono più di 7 giorni.• Tra la risposta del servizio e l'attivazione dello stesso non intercorrono più di 4 giorni.• È prevista la possibilità di interventi tempestivi in caso di particolare urgenza.
Soddisfazione dei fruitori rispetto alla qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Si effettuano rilevazioni annuali sulla soddisfazione dei fruitori del servizio. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno dell'80% dei fruitori del servizio.

SCHEDA

14

Servizi alla Persona

CASA ALBERGO



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	<p>La Casa Albergo fornisce assistenza e servizi di tipo alberghiero agli ospiti anziani in condizione di autosufficienza psico-fisica.</p> <p>La finalità del servizio è quella di mantenere la permanenza degli anziani a rischio di emarginazione nella comunità di appartenenza e consentire il loro recupero dalle condizioni di disagio sociale.</p> <p>La Casa Albergo si colloca nella pluralità dei servizi forniti dal Centro Polivalente Anziani in spazi appositamente destinati ed attrezzati.</p>
Attività svolta e servizi offerti	<p>Gli ospiti della Casa Albergo hanno a disposizione servizi di tipo alberghiero (mensa, pulizia, lavanderia, stileria), di assistenza alla persona (igiene e cura della persona) e di assistenza sanitaria.</p> <p>La Casa Albergo offre spazi ed opportunità di ricreazione e socializzazione in collaborazione con gli altri servizi del Centro Polivalente Anziani.</p> <p>I diversi servizi erogati sono gestiti, tramite appalto, da imprese specializzate.</p> <p>Durante il giorno è garantita la presenza di un Ausiliario Socio-Assistenziale.</p>
Dove si svolge	<p>Casa Albergo "A. Bertolli" c/o Centro Polivalente Anziani P.zza Berlinguer, 1 Melzo Tel. 02-95739053</p>
In che orari	<p>24 ore su 24.</p>
A chi si rivolge	<p>Anziani in condizioni di autosufficienza psico-fisica a rischio emarginazione, residenti e non residenti nel Comune.</p> <p>I posti disponibili presso la Casa Albergo sono innanzitutto riservati agli anziani residenti a Melzo con l'età richiesta per la pensione di vecchiaia¹ e condizioni psico-fisiche di autosufficienza.</p>
Resp. del servizio	<p>¹ L'età richiesta è di 65 anni per gli uomini e 60 anni per le donne. Responsabile Settore Servizi alla Persona.</p>

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	<p>Per poter essere ammessi alla Casa Albergo, gli interessati possono rivolgersi all'Assistente Sociale comunale responsabile dell'area anziani negli orari di ricevimento indicati e presentare l'apposita domanda (Servizio Sociale Professionale, vedere scheda n. 2).</p> <p>Le domande presentate vengono valutate dall'Assistente Sociale sulla base delle condizioni familiari, economiche e sociali dei richiedenti e dei posti disponibili presso la struttura. Viene inoltre fatta una valutazione dell'autonomia del cittadino da parte del geriatra del servizio anziani dell'ASL.</p> <p>Le domande accolte verranno poi ordinate all'interno di una graduatoria in base ad uno specifico punteggio indicato dal regolamento comunale.</p> <p>Vengono stilate due graduatorie: una per i residenti e una per i non residenti. La precedenza viene data ai cittadini residenti nel Comune di Melzo.</p> <p>Al momento dell'inserimento nella struttura viene richiesto un deposito cauzionale pari ad una retta mensile. In caso di ricovero ospedaliero o di assenze per soggiorni climatici o per permanenza presso la propria famiglia, la retta viene ridotta per un importo pari al costo dei pasti non consumati nei giorni di effettiva assenza. Le rette devono essere pagate entro i 30 giorni successivi al ricevimento del bollettino postale inviato al domicilio. È possibile provvedere al pagamento anche tramite domiciliazione bancaria.</p>
-------------	--

Dove Ufficio Assistente Sociale c/o Centro Polivalente Anziani
P.zza Berlinguer, 1 Melzo
Tel. 02-95739053
cpa@comune.melzo.mi.it

Quando Giovedì: 9.00-12.00.

Moduli da compilare Apposita domanda disponibile presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale.

Documentazione richiesta Nessuna.

Costo a carico del cittadino È prevista una compartecipazione alla spesa mensile che varia in base alla tipologia di camera (singola o doppia).

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È	IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:
Adeguatezza della struttura	<ul style="list-style-type: none"> Assenza di barriere architettoniche.
Progetti individualizzati	<ul style="list-style-type: none"> Presenza di progetti individualizzati che prevedono modalità flessibili di inserimento.
Professionalità degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> L'équipe del servizio è composta dall'Assistente Sociale, dall'infermiere, un rappresentante dei volontari, l'A.S.A. e l'educatrice. È previsto mensilmente un incontro d'équipe.
Integrazione con i servizi	<ul style="list-style-type: none"> Gli utenti partecipano alle attività del Centro Polivalente Anziani. Il progetto d'intervento è gestito in collaborazione con i servizi specialistici del territorio.
Presenza di un servizio di assistenza	<ul style="list-style-type: none"> È garantita assistenza continua 24 ore su 24 da parte di un Ausiliario Socio-Assistenziale.
Attenzione alle esigenze degli ospiti	<ul style="list-style-type: none"> È prevista mensilmente una riunione degli ospiti per indagare il loro benessere e la loro soddisfazione all'interno della struttura.

SCHEMA

15

Servizi alla Persona

CENTRO DIURNO
PROTETTO



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

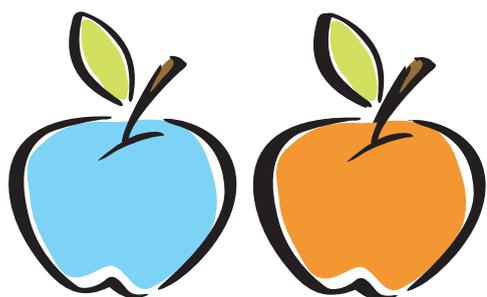
Cos'è	<p>Il Centro Diurno Protetto offre un servizio di assistenza e di sostegno alla vita domestica e di relazione dei cittadini anziani in situazione di fragilità sociale. Il servizio mira alla socializzazione e alla prevenzione dell'emarginazione sociale e si propone inoltre di supportare il nucleo familiare attraverso un'opera di cura (servizio di sollievo).</p> <p>Il Centro si colloca nella pluralità dei servizi forniti dal Centro Polivalente Anziani in spazi appositamente destinati ed attrezzati.</p>
Attività svolta e servizi offerti	<p>Il Centro Diurno Protetto offre attività di natura ricreativa e socializzante e favorisce il massimo grado di coinvolgimento degli anziani nell'organizzazione e nella gestione delle attività.</p> <p>Nel Centro l'anziano trascorre la sua giornata svolgendo attività ricreative (laboratori espressivi, musicali, di cucito, disegno...) e socializzanti.</p> <p>All'interno del servizio è presente un Ausiliario Socio-Assistenziale (A.S.A.) che offre un sostegno assistenziale agli anziani.</p> <p>Per gli ospiti del Centro è garantito il trasporto da e per il proprio domicilio e c'è la possibilità di pranzare presso la mensa.</p>
Dove si svolge	<p>Centro Diurno Protetto c/o Centro Polivalente Anziani P.zza Berlinguer, 1 Melzo Tel. 02-95739053 cpa@comune.melzo.mi.it</p>
In che orari	<p>Da lunedì a venerdì: 10.00-17.00</p>
A chi si rivolge	<p>Ospiti della Casa Albergo "A. Bertolli". Anziani soli in situazione di fragilità sociale residenti nel Comune e le loro famiglie.</p>
Resp. del servizio	<p>Responsabile Settore Servizi alla Persona.</p>

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	<p>Le persone interessate al servizio possono rivolgersi all'Assistente Sociale responsabile dell'area anziani (Servizio Sociale Professionale, vedere scheda n. 2) e compilare un modulo di richiesta di attivazione del servizio.</p> <p>L'accesso al servizio è subordinato ad una valutazione da parte dell'équipe del servizio composta dall'Assistente Sociale del Comune, dalle animatrici e dall'Ausiliaria Socio Assistenziale (A.S.A.) referente.</p> <p>Esistono due diverse modalità di frequenza del Centro:</p> <ul style="list-style-type: none">- dalle 10.00 alle 17.00, con la possibilità di pranzare;- dalle 14.00 alle 17.00.
Dove	<p>Ufficio Assistente Sociale c/o Centro Polivalente Anziani P.zza Berlinguer, 1 Melzo Tel. 02-95739053 cpa@comune.melzo.mi.it</p>
Quando	<p>Giovedì: 9.00-12.00.</p>
Moduli da compilare	<p>Apposito modulo di attivazione del servizio disponibile presso l'ufficio dell'Assistente Sociale responsabile di area.</p>
Documentazione richiesta	<p>Nessuna.</p>
Costo a carico del cittadino	<p>È prevista una compartecipazione fissa al costo del servizio. Sono inoltre previsti ulteriori spese per coloro che desiderano utilizzare il Servizio Trasporti ed il servizio mensa.</p>

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È	IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:
Professionalità degli operatori	<ul style="list-style-type: none">• L'équipe multidisciplinare del servizio è composta dall'Assistente Sociale del Comune, dalle animatrici e da A.S.A. (Ausiliario Socio-Assistenziale).• Sono previsti incontri quindicinali d'équipe.
Facilità di accesso	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio è aperto 5 giorni alla settimana.• Il servizio prevede un orario continuato.• Il servizio è aperto 7 ore al giorno.• È possibile recarsi al Centro utilizzando il Servizio Trasporti.
Personalizzazione dell'intervento	<ul style="list-style-type: none">• È prevista per ogni cittadino fruitore del servizio la formulazione di un progetto individualizzato.
Integrazione con le realtà del territorio	<ul style="list-style-type: none">• Sono previste attività in comune con il Gruppo Volontari Anziani Melzesi, la Comunità alloggio disabili e le scuole del territorio.



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	Il servizio di Telesoccorso è un servizio di assistenza a distanza diurna e notturna con possibilità di pronto intervento rivolto agli anziani e disabili. Il Telesoccorso è finalizzato a garantire la serenità e la sicurezza domiciliare, offrendo al cittadino la possibilità di richiedere ed ottenere aiuto in situazioni di bisogno.
Attività svolta e servizi offerti	Il cittadino viene dotato di un'unità domiciliare collegata al telefono di casa ed un telecomando da portare sempre con sé. In caso di necessità mediante il pulsante collocato sopra il telecomando, il cittadino invia un segnale ad una centrale telematica che provvede a dare immediata esecuzione alle procedure di intervento. Il servizio di Telesoccorso è gestito tramite un appalto stipulato dal Comune con un'impresa specializzata.
Dove si svolge	IRIS servizi - Cooperativa sociale Onlus Via San Luigi Gonzaga, 8 Gallarate Tel. 0331-770934
In che orari	Tutti i giorni 24 ore su 24.
A chi si rivolge	Cittadini residenti nel Comune: <ul style="list-style-type: none"> - anziani con età superiore ai 60 anni; - inabili di qualsiasi età; - portatori di malattie invalidanti; - a rischio di emarginazione.
Resp. del servizio	Responsabile Settore Servizi alla Persona.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Per poter accedere al servizio è necessario che gli interessati si rivolgano all'Ufficio del Servizio Staff amministrativo servizio sociale (Servizio Accoglienza, vedere scheda n. 1). Successivamente il Servizio Accoglienza comunica alla cooperativa l'attivazione del servizio e l'impresa che gestisce il servizio contatta il cittadino per l'installazione dell'apparecchio. In seguito viene redatta una scheda che contiene le informazioni necessarie al soccorso.
Dove	Servizio Accoglienza -Ufficio del Servizio Staff amministrativo servizio sociale Comune - Piano terra Piazza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo servizioaccoglienza@comune.melzo.mi.it Tel. 02-95120.222, 02-95120.283, 02-95120.220
Quando	Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato: 9.00-12.15. Mercoledì anche 15.00-17.00.
Moduli da compilare	Apposito modulo di richiesta disponibile presso il Servizio Accoglienza.
Documentazione richiesta	Autodichiarazione del reddito.
Costo a carico del cittadino	Le spese di attivazione del servizio sono a carico del Comune. È prevista una compartecipazione al canone trimestrale in base al reddito del nucleo familiare del cittadino.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

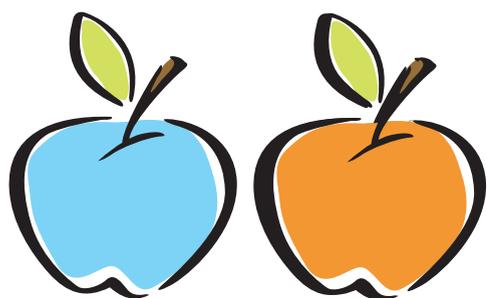
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È

Facilità di accesso

IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:

- Il servizio è attivo 24 ore su 24.
- L'attivazione del servizio è gratuita.

SERVIZIO PASTI A DOMICILIO



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è Il Servizio Pasti a Domicilio prevede la preparazione di pasti a cura del servizio mensa del Centro Polivalente Anziani e la loro consegna al domicilio dei cittadini che non sono in grado di provvedervi autonomamente.

Attività svolta e servizi offerti I pasti vengono consegnati da operatori A.S.A. (Ausiliari Socio-Assistenziali) nell'orario prossimo all'orario del pranzo. I pranzi consistono in un primo, secondo, contorno, pane e frutta. Il servizio è gestito dal Comune di Melzo attraverso un appalto ad un'impresa specializzata.

Dove si svolge Presso il domicilio del cittadino.

In che orari Da lunedì a venerdì 11.30-13.00.

A chi si rivolge Anziani e disabili residenti nel Comune e che non sono in grado di provvedere autonomamente alla preparazione del pasto.

Resp. del servizio Responsabile Settore Servizi alla Persona.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come Per accedere al servizio gli interessati o i loro familiari possono recarsi presso l'ufficio dell'Assistente Sociale nel giorno di ricevimento e presentare l'apposita domanda (Servizio Sociale Professionale, vedere scheda n. 2) oppure concordare telefonicamente un appuntamento. L'accesso al servizio viene stabilito a seguito di una visita domiciliare presso il richiedente e di una successiva valutazione socio economica.

Dove Ufficio Assistente Sociale c/o Centro Polivalente Anziani
P.zza Berlinguer, 1 Melzo
Tel. 02-95739053
cpa@comune.melzo.mi.it

Quando Giovedì: 9.00-12.00.

Moduli da compilare Apposito modulo di attivazione del servizio disponibile presso l'ufficio del Servizio Sociale Professionale (vedere scheda n. 2).

Documentazione richiesta Nessuna.

Costo a carico del cittadino È prevista una compartecipazione al costo del servizio.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È	IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:
Tempestività nella risposta	<ul style="list-style-type: none"> Tra la domanda del cittadino e la risposta da parte del servizio non intercorrono più di 7 giorni.
Tempestività nell'attivazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Tra la risposta del servizio e l'attivazione dello stesso non intercorre più di 1 giorno.
Orario di consegna prossimo all'ora consueta del pranzo	<ul style="list-style-type: none"> Il pranzo viene consegnato dalle 11.30 alle 13.00.
Qualità del cibo	<ul style="list-style-type: none"> Il menù è definito da un dietologo. I cibi vengono consegnati in contenitori termici.
Soddisfazione dei fruitori rispetto alla qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Si effettuano rilevazioni annuali sulla soddisfazione dei fruitori del servizio. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno dell'80% dei fruitori del servizio.

CENTRO DIURNO ANZIANI



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è Il Centro Diurno Anziani organizza attività finalizzate a favorire la socializzazione delle persone anziane e a stimolare e promuovere la loro partecipazione alla vita sociale. Il Centro si colloca nella pluralità dei servizi forniti dal Centro Polivalente Anziani in spazi appositamente destinati ed attrezzati.

Attività svolta e servizi offerti Il Centro si propone di favorire la socializzazione degli anziani attraverso attività ricreative e culturali come ad esempio corsi di ginnastica dolce e feste in occasione delle festività. Presso il Centro inoltre sono disponibili spazi di incontro, spazi per attività ludiche (ad esempio il gioco di carte) ed un bar. Il Centro organizza anche soggiorni estivi ed invernali e gite per anziani non autosufficienti. Le attività sono organizzate in collaborazione con il Gruppo Volontari Anziani Melzesi che è convenzionato con il Comune.

Dove si svolge Centro Diurno Anziani c/o Centro Polivalente Anziani P.zza Berlinguer, 1 Melzo Tel. 02-95739053 cpa@comune.melzo.mi.it

In che orari Tutti i giorni: 8.30-12.00 e 14.30-19.00.

A chi si rivolge Cittadini residenti e non residenti nel Comune.

Resp. del servizio Responsabile Settore Servizi alla Persona.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come L'accesso al servizio avviene recandosi direttamente presso la sede del Centro negli orari di apertura.

Dove Centro Diurno Anziani c/o Centro Polivalente Anziani P.zza Berlinguer, 1 Melzo Tel. 02-95739053 cpa@comune.melzo.mi.it

Quando Tutti i giorni: 8.30-12.00 e 14.30-19.00.

Moduli da compilare Nessuno.

Documentazione richiesta Nessuna.

Costo a carico del cittadino Nessun costo a carico del cittadino. Per alcune attività specifiche è prevista una quota di partecipazione

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È	IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:
Facilità di accesso	<ul style="list-style-type: none"> Il Centro è aperto tutti i giorni. Il Centro è aperto 7 ore al giorno.
Adeguatezza della struttura	<ul style="list-style-type: none"> Assenza di barriere architettoniche.
Programmazione delle attività	<ul style="list-style-type: none"> Le attività sono programmate durante gli incontri d'equipe del servizio a cui partecipano l'Assistente Sociale del Comune, le animatrici, le infermiere, l'Ausiliaria Socio Assistenziale e il direttivo del Gruppo Volontari Anziani Melzesi.
Partecipazione degli anziani alle attività	<ul style="list-style-type: none"> Le attività sono organizzate con il Gruppo Volontari Anziani Melzesi (G.V.A.M.). I rappresentanti del Direttivo del G.V.A.M. partecipano agli incontri d'equipe in cui vengono programmate le attività.
Soddisfazione dei fruitori rispetto alla qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Si effettuano rilevazioni annuali sulla soddisfazione dei fruitori del servizio. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno dell'80% dei fruitori del servizio.

SCHEDA

19

Servizi alla Persona

AMBULATORIO GERIATRICO



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	Il Comune di Melzo mette a disposizione per gli anziani residenti un servizio di ambulatorio infermieristico geriatrico. L'ambulatorio si colloca nella pluralità dei servizi forniti dal Centro Polivalente Anziani in spazi appositamente destinati ed attrezzati.
Attività svolta e servizi offerti	Il servizio viene svolto da infermieri professionali qualificati. Le prestazioni fornite sono la misurazione dei valori pressori e l'esecuzione di terapie iniettive.
Dove si svolge	Ambulatorio geriatrico c/o Centro Polivalente Anziani P.zza Berlinguer, 1 Melzo Tel. 02-95739053 cpa.melzo@tiscali.it
In che orari	Da lunedì a sabato: 10.00-11.00. Da lunedì a venerdì: 16.00-17.00.
A chi si rivolge	Persone con l'età richiesta per diritto alla pensione di anzianità residenti nel Comune ¹ e con un reddito non superiore a due pensioni minime di anzianità INPS (limitatamente alle terapie iniettive). <small>¹ L'età richiesta è di 65 anni per gli uomini e 60 anni per le donne ed è previsto anche il requisito contributivo di 20 anni.</small>
Resp. del servizio	Responsabile Settore Servizi alla Persona.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Per poter usufruire del Servizio è necessario rivolgersi al Servizio Accoglienza presso l'Ufficio del Servizio Staff amministrativo servizio sociale del Comune e richiedere il tesserino che certifica il diritto alle prestazioni (vedere scheda n. 1). Successivamente è possibile recarsi presso l'ambulatorio geriatrico presso il C.P.A. nei giorni e negli orari di apertura.
Dove	Ufficio del Servizio Staff amministrativo servizio sociale Comune – piano terra P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo servizioaccoglienza@comuni.melzo.mi.it Tel. 02-95120.283, 02-95120.222, 02-95120.220 Ambulatorio geriatrico c/o Centro Polivalente Anziani P.zza Berlinguer, 1 Melzo
Quando	Da lunedì a sabato: 10.00-11.00. Da lunedì a venerdì: 16.00-17.00.
Moduli da compilare	Nessuno.
Documentazione richiesta	C.U.D. (solo per iniezioni) e carta d'identità.
Costo a carico del cittadino	Nessun costo a carico del cittadino.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO È	IL COMUNE SI IMPEGNA A GARANTIRE CHE:
Professionalità degli operatori	<ul style="list-style-type: none">• I servizi vengono effettuati da infermieri professionali qualificati.
Facilità d'accesso	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio è attivo da lunedì a venerdì per un'ora sia al mattino che al pomeriggio.• Il servizio è attivo il sabato.• L'ambulatorio geriatrico è collocato all'interno della struttura del C.P.A..• Il servizio è gratuito.

3

Informazione ai cittadini



Il Comune di Melzo assicura il massimo impegno per garantire chiarezza, tempestività e facilità di accesso alle informazioni sulle prestazioni e sui servizi erogati e relativi standard.

Per ottimizzare il raggiungimento di tali obiettivi verranno utilizzati canali efficaci ed il più possibile fruibili dal maggior numero di cittadini. Particolare attenzione viene data al linguaggio utilizzato per la comunicazione ai cittadini, privilegiando forme ed espressioni facilmente comprensibili ed immediate.

Gli strumenti che il Comune di Melzo mette a disposizione per facilitare la comunicazione con i cittadini sono i seguenti.

CARTA DEI SERVIZI ALLA PERSONA

Ad ogni famiglia del Comune è distribuita un estratto sintetico della Carta.

La Carta dei Servizi alla Persona è a disposizione di tutti i cittadini presso il Servizio Accoglienza, il Servizio Sociale Professionale, presso tutti i luoghi e gli spazi pubblici gestiti direttamente dal Comune (U.R.P., gli spazi e le strutture comunali, biblioteca, farmacie comunali, ecc.) e presso le organizzazioni del privato sociale presenti sul territorio che operano nell'ambito sociale.

La Carta dei Servizi alla Persona è interamente scaricabile dal sito internet del Comune di Melzo. Nella Carta sono riportate specificatamente tutte le informazioni concernenti le modalità di accesso e di erogazione dei servizi forniti e dei loro standard di qualità.

Le informazioni contenute nella Carta saranno aggiornate ogni due anni.

SITO INTERNET E NEWSLETTER

L'aggiornamento continuo delle informazioni sui servizi erogati è garantito dal sito internet www.comune.melzo.mi.it.

Per facilitare ulteriormente la comunicazione è istituito un servizio di newsletter per quei cittadini che ne fanno richiesta.

TABELLONI LUMINOSI

Un'informazione tempestiva sui servizi è resa possibile anche attraverso tabelloni luminosi dislocati in città.

INCONTRI PUBBLICI

L'informazione ai cittadini sull'introduzione di nuovi servizi o di nuovi interventi è promossa anche attraverso incontri pubblici periodici con la cittadinanza.

PERIODICO COMUNALE

La comunicazione efficace e tempestiva di eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi e/o dell'avvio di nuovi servizi avviene anche attraverso la diffusione a tutte le famiglie residenti del periodico comunale "Melzo Notizie".

MATERIALE INFORMATIVO

Per alcuni servizi, o per particolari iniziative di sensibilizzazione, sono previste pubblicazioni di opuscoli, stampa di volantini ed affissione di manifesti contenenti informazioni dettagliate e specifiche relative ai servizi erogati.

COMUNICAZIONI TRAMITE LA STAMPA LOCALE

Il Comune si impegna a comunicare tempestivamente eventuali variazioni delle modalità di erogazione, l'avvio di nuovi servizi, iniziative ed eventi afferenti ai Servizi alla Persona tramite la stampa locale e mediante comunicati stampa o conferenze stampa.

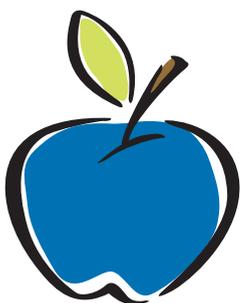
4

Le forme di tutela dei cittadini

LA CARTA DEI SERVIZI È UNO STRUMENTO DI TUTELA DEI CITTADINI

La Carta dei Servizi prevede procedure specifiche di tutela dei cittadini fruitori dei servizi. Vi è una forma di tutela diretta che ogni cittadino può mettere in atto presentando un reclamo qualora ritenga che vengano lesi i suoi diritti e che non siano mantenuti gli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi alla Persona.

Vi è anche un'altra forma di tutela dei cittadini fruitori dei servizi indiretta e collettiva che riguarda il periodico coinvolgimento dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi e la periodica verifica degli standard contenuti nella Carta dei servizi alla Persona.



PERCHÉ FARE UN RECLAMO?

I reclami dei cittadini relativi alle inadempienze del servizio e al non rispetto degli standard di qualità garantiti, insieme ai suggerimenti e alle segnalazioni di irregolarità costituiscono per l'Amministrazione Comunale strumenti utili al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

QUANDO FARE UN RECLAMO O PROPORRE UN SUGGERIMENTO?

L'utente può inoltrare un reclamo nel caso in cui si verificano inadempienze nell'erogazione del servizio o non vengano rispettati gli standard di qualità previsti. Il cittadino può anche proporre suggerimenti per una più efficace erogazione dei servizi.

COME FARE UN RECLAMO O PROPORRE UN SUGGERIMENTO?

L'utente può fare un reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che compierà gli accertamenti dovuti segnalando ai responsabili competenti il disservizio. Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure, il reclamo/suggerimento può essere fatto sia in forma diretta, recandosi personalmente all'U.R.P. negli orari previsti, oppure in forma indiretta, inoltrando in forma scritta il reclamo/suggerimento via posta, via fax o via posta elettronica all'U.R.P. (urp@comune.melzo.mi.it). Tutto il personale dell'Amministrazione Comunale è in grado di fornire informazioni sulle procedure di reclamo/suggerimento.

DOVE REPERIRE IL MODULO DI RECLAMO/SUGGERIMENTO?

Il modulo di reclamo/suggerimento è disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e presso le diverse sedi dei servizi; il modulo di reclamo è scaricabile anche dal sito del Comune.

COSA AVVIENE DOPO UN RECLAMO/SUGGERIMENTO?

Una volta ricevuto il reclamo l'U.R.P. inoltra la segnalazione al Responsabile del servizio oggetto del reclamo. Il responsabile prende visione del reclamo e ne verifica la pertinenza. Nel caso in cui si accertino inadempienze o non conformità agli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi si provvede, laddove possibile, ad una loro tempestiva rimozione ed al reintegro del cittadino fruitore nel servizio. Successivamente il Responsabile del servizio oggetto del reclamo informa l'U.R.P. degli accertamenti effettuati e delle azioni riparatorie messe in atto, in modo che l'U.R.P. possa tempestivamente rispondere al cittadino.

LA RISPOSTA AL CITTADINO

Entro 30 giorni dalla segnalazione il cittadino riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

LE FORME DI RISARCIMENTO

Nel caso sia effettivamente accertata un'inadempienza rispetto agli impegni presi nella Carta dei Servizi alla Persona, l'utente ha diritto ad un risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione obbligatoria del reclamo/suggerimento inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. Tale pubblicazione viene effettuata sul sito del Comune e sul periodico comunale.

Il Comune redige un rapporto periodico con cadenza annuale a disposizione dei cittadini, in cui è riportato un resoconto dettagliato dei reclami inoltrati e delle misure adottate. Nel rapporto saranno riportati dati ed informazioni sulla rispondenza dei servizi rispetto agli standard generali indicati nella presente Carta. Il rapporto verrà inoltre pubblicato sul sito internet del Comune.

5

La valutazione dei servizi da parte dei cittadini



Per ottenere un quadro aggiornato della valutazione dei cittadini sulla qualità dei servizi erogati e sulla loro rispondenza ai bisogni, il Comune si impegna ad effettuare rilevazioni campionarie con cadenza annuale mediante interviste telefoniche e personali ai cittadini fruitori dei servizi, secondo quanto previsto nelle schede-servizio della presente Carta. Inoltre ogni anno verrà effettuata una verifica degli standard di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi alla Persona. Ogni anno le rilevazioni della qualità percepita dei servizi e le verifiche degli standard riguarderanno la metà dei servizi erogati, in modo da coprire in due anni tutti i servizi della Carta.



L'analisi delle rilevazioni della soddisfazione dei cittadini fruitori dei servizi, gli esiti della verifica degli standard e il resoconto dei reclami/suggerimenti saranno contenuti in un rapporto periodico sulla qualità dei servizi che sarà redatto ogni anno. Tale rapporto sarà a disposizione dei cittadini presso gli uffici dei Servizi alla Persona e l'U.R.P. e sarà pubblicato sul sito internet del Comune. Sulla base delle analisi dei dati ottenuti dalle rilevazioni e dalle verifiche periodiche, potendo comparare i risultati con i dati relativi alle indagini precedenti, saranno definiti in ambito di programmazione gli obiettivi di miglioramento.

6

Moduli di reclamo e di suggerimento



Il modulo di reclamo è predisposto allo scopo di presentare presso l'Amministrazione Comunale reclamo per il verificarsi di eventuali inadempienze relative al non rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta per ciascuno dei servizi comunali.



Il modulo di suggerimento può essere utilizzato per proporre suggerimenti o proposte per una migliore e più efficace erogazione dei servizi.



I moduli vanno compilati in tutte le loro parti e consegnati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Ufficio Relazioni con il Pubblico

c/o Comune di Melzo

Piazza V. Emanuele II, 1

Tel. 02-95120.298, 02-95120.229

urp@comune.melzo.mi.it

Da lunedì a venerdì:

9.00-12.30 e mercoledì anche 15.30-17.30

L'Ufficio entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo invierà una comunicazione scritta. Nel caso di reclamo tale comunicazione riguarderà l'esito degli accertamenti effettuati, gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità e le modalità con cui si realizza il diritto al risarcimento del cittadino. Perché sia possibile intervenire con tempestività, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni di sua conoscenza. Nel caso di suggerimento la comunicazione entrerà nel merito delle questioni poste.



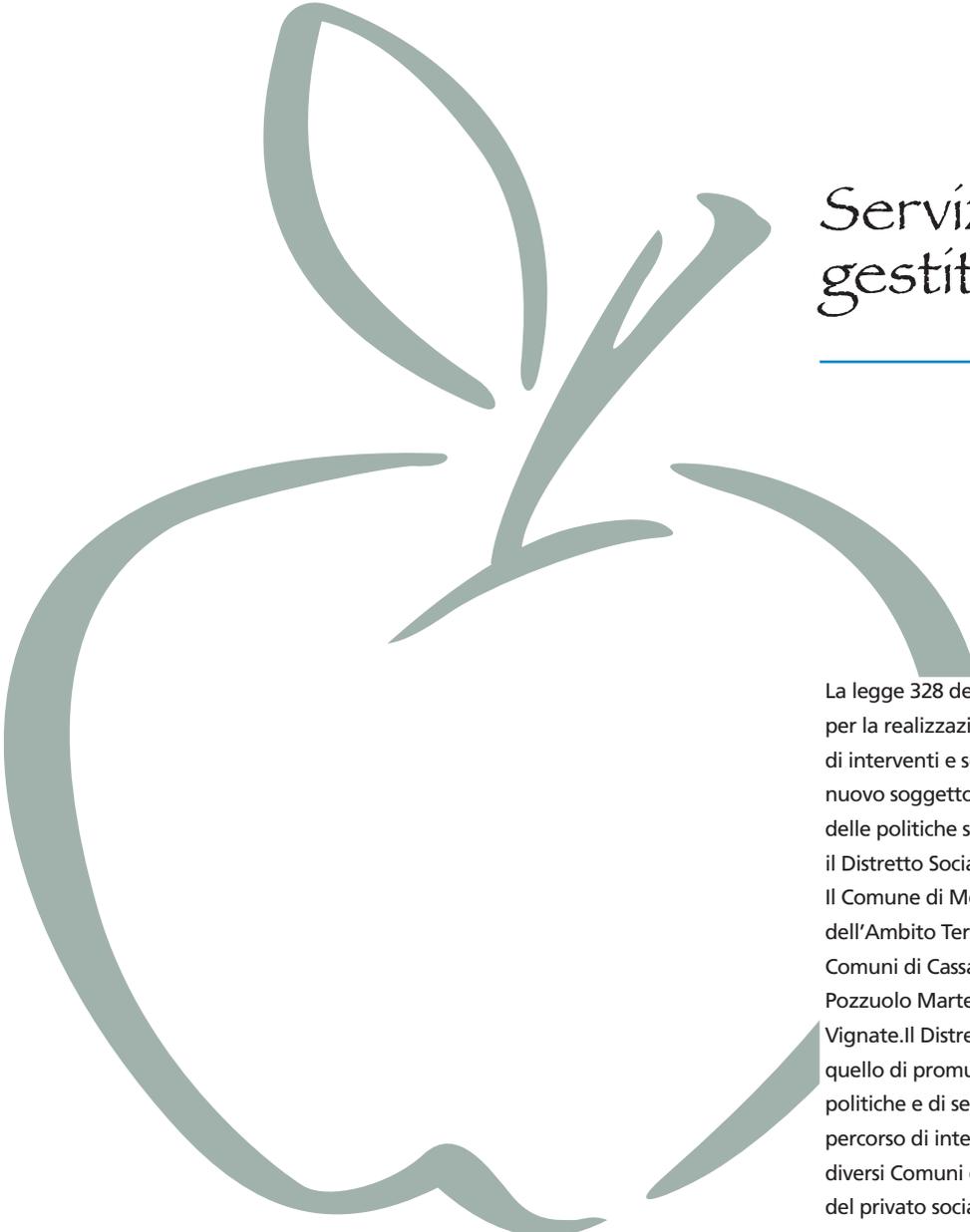
Alla cortese attenzione
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Comune di Melzo

Reclamo presentato da:	
Cognome	Nome
Nato a	il
Residente in	
Tel.	e-mail
Servizio per cui si è riscontrata l'irregolarità (si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi alla Persona)	
Giorno e ora in cui è stata riscontrata l'irregolarità	
Motivo del reclamo (fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione dell'irregolarità)	
Data ____ / ____ / ____ Firma _____	



Alla cortese attenzione
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Comune di Melzo

Reclamo presentato da:	
Cognome	Nome
Nato a	il
Residente in	
Tel.	e-mail
Servizio per cui si presenta un suggerimento (si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi alla Persona)	
Proposte e suggerimenti (fornire il maggior numero di dettagli)	
Data ____ / ____ / ____	Firma _____



Servizi distrettuali gestiti in forma associata



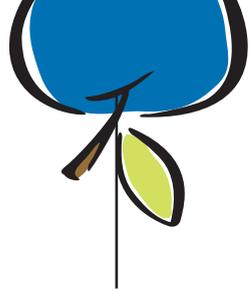
La legge 328 del 2000 (Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) ha introdotto un nuovo soggetto territoriale nella pianificazione delle politiche sociali nell'erogazione dei servizi: il Distretto Sociale.

Il Comune di Melzo fa parte come ente capofila dell'Ambito Territoriale Distretto 5 assieme ai Comuni di Cassano d'Adda, Inzago, Liscate, Pozzuolo Martesana, Settala, Truccazzano e Vignate. Il Distretto Sociale ha come obiettivo quello di promuovere un sistema integrato di politiche e di servizi per il cittadino attraverso un percorso di integrazione e di collaborazione tra i diversi Comuni e tra questi e le organizzazioni del privato sociale del territorio.

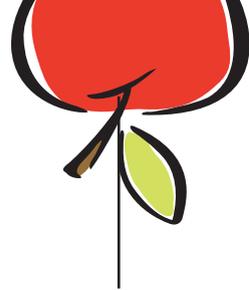
Per contattare l'ufficio dell'Ambito Territoriale Distretto 5 (Ufficio di Piano) è possibile scrivere al seguente indirizzo di posta:
info@pianodizonaambito5.it

Undici servizi contenuti in questa Carta sono erogati a livello distrettuale, cioè in forma associata dagli 8 Comuni. Questi servizi sono: Centro Adozioni Territoriale, Servizio affidi "Koala", Servizio mediazione familiare, Servizio mediazione linguistico – culturale, Servizio Inserimenti Lavorativi Distrettuale, Buono sociale anziani e disabili, Sabato per voi, Sportelli Orientastranieri, Centri di ascolto, Servizio Accoglienza per donne in difficoltà e Servizio TEENdenze.

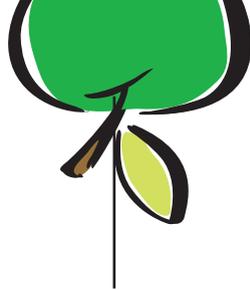
Ad essi i cittadini di Melzo possono accedervi secondo le modalità specificate nelle relative schede.



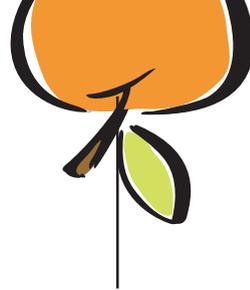
Servizi per
TUTTI I CITTADINI



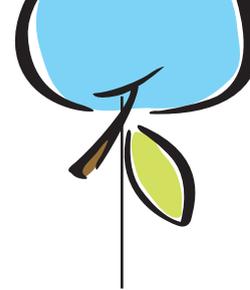
Servizi per i
MINORI E LA FAMIGLIA



Servizi per i
GIOVANI



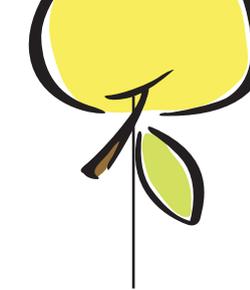
Servizi per gli
ANZIANI



Servizi per i
DISABILI



Servizi per la
PRIMA INFANZIA



Servizi per gli
STRANIERI



Servizi per gli
ADULTI IN DIFFICOLTA'

SCHEDA DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO PAG

	20	Centro Adozioni Territoriale (C.A.T.)	86
	21	Servizio Affidi "Koala"	88
	22	Servizio mediazione familiare	90
	23	Servizio mediazione linguistico – culturale	92
	24	Servizio Inserimenti Lavorativi Distrettuale (S.I.L.D.)	94
	25	Buono sociale anziani e disabili	96
	26	Sabato per voi	98
	27	Sportelli Orientastranieri	100
	28	Centri di ascolto	102

SCHEDA DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO PAG

	29	Servizio accoglienza per donne in difficoltà	104
	30	Servizio TEENdenze	106

Elenco dei servizi distrettuali

CENTRO ADOZIONI
TERRITORIALE (C.A.T.)



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	Il Centro Adozioni Territoriale (C.A.T.) prepara e sostiene la genitorialità adottiva, ovvero quelle coppie sposate che si rendono disponibili ad adottare un bambino. Il servizio inoltre offre informazioni al territorio in merito all'adozione nazionale e internazionale.
Attività svolta e servizi offerti	Il Centro Adozioni Territoriale: <ul style="list-style-type: none"> - informa sull'adozione nazionale e internazionale e sulle relative procedure; - prepara le coppie aspiranti all'adozione; - acquisisce conoscenze degli elementi personali, familiari e sociali degli aspiranti genitori adottivi, delle motivazioni che determinano la scelta adottiva, delle attitudini e delle capacità a rispondere alle esigenze di uno o più minori e di ogni altro elemento utile per la valutazione e l'abbinamento da parte del competente Tribunale Minorenni; - sostiene il nucleo adottivo nel primo anno dell'inserimento sociale e familiare del minore; - monitora la situazione adottiva del proprio ambito territoriale aggiornandola periodicamente.
Dove si svolge	L'équipe del servizio è costituita da un Assistente Sociale e da uno psicologo. Centro Adozioni Territoriale (C.A.T.) Via Martiri della Libertà, 37 Melzo Tel. 347-0805463
In che orari	Lunedì: 13.30-17.00. Martedì: 8.30-16.00. Giovedì: 8.30-16.30.
A chi si rivolge Resp. del servizio	Coppie residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5. Responsabile Ufficio di Piano.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Per ricevere informazioni, orientamento e documentazione sull'adozione occorre telefonare nei giorni e negli orari di apertura e concordare un appuntamento. Le coppie che hanno presentato domanda di adozione al Tribunale Adozioni vengono convocate direttamente dal Servizio.
Dove	Centro Adozioni Territoriale (C.A.T.) Via Martiri della Libertà, 37 Melzo Tel. 347-0805463
Quando	Lunedì: 13.30-17.00. Martedì: 8.30-16.00. Giovedì: 8.30-16.30.
Moduli da compilare	Nessuno.
Documentazione richiesta	Nessuna.
Costo a carico del cittadino	Nessun costo a carico del cittadino.

SERVIZIO AFFIDI "KOALA"



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è

L'affido è un'esperienza di accoglienza ed un gesto di solidarietà che una famiglia può fare aprendo la propria casa ad un bambino, o un ragazzo, per un certo periodo di tempo in quanto la sua famiglia naturale può trovarsi temporaneamente in difficoltà e non in grado di garantirgli le cure necessarie e l'educazione di cui ha bisogno.

Gli aspiranti "affidatari" possono essere coppie con figli o senza figli, sposati o conviventi e persone singole.

Esistono due tipologie di affido:

- a tempo parziale: quando la permanenza nella famiglia affidataria è limitata per alcune ore durante la giornata, oppure durante i week-end o le vacanze;
- a tempo pieno: quando il bambino va ad abitare stabilmente con la famiglia affidataria pur mantenendo regolari rapporti con la sua famiglia di origine.

Il Servizio Affidi "Koala" promuove l'affido familiare presso le famiglie residenti dei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5, garantisce formazione e sostegno agli "affidatari" e promuove la creazione di reti di famiglie affidatarie.

Gli operatori del servizio forniscono dettagliate informazioni relative all'affido familiare e mettono a disposizione un percorso formativo finalizzato all'acquisizione di una maggiore consapevolezza sulla possibilità concreta di diventare "affidatario".

Il Servizio Affidi "Koala" garantisce sostegno alla famiglia di origine in tutte le fasi del progetto perché superi le sue difficoltà e un articolato aiuto alla famiglia affidataria sia a livello individuale sia attraverso la partecipazione ad incontri di gruppi di famiglie che hanno vissuto o vivono la medesima esperienza.

Attività svolta e servizi offerti

Dove si svolge

Servizio Affidi "Koala"
Via San Martino, 4 Melzo
Tel. 335-5305305
servizioaffidikoala@virgilio.it

**In che orari
A chi si rivolge**

L'attività del servizio viene organizzata in funzione degli appuntamenti. Coppie con figli o senza figli, coppie sposate o conviventi, persone singole residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5.

Resp. del servizio

Responsabile Ufficio di Piano.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come

Per un primo accesso al servizio si possono contattare direttamente gli operatori per telefono o per posta elettronica per concordare un appuntamento. Successivamente verranno concordati appuntamenti per colloqui conoscitivi.

Dove

Servizio Affidi "Koala" Via San Martino, 4 Melzo
Tel. 335-5305305
servizioaffidikoala@virgilio.it

Quando

Per appuntamento telefonico o via e-mail.

Moduli da compilare

Nessuno.

Documentazione richiesta

Nessuna.

Costo a carico del cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

SERVIZIO MEDIAZIONE FAMILIARE



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è

Il Servizio distrettuale di mediazione familiare propone un percorso che offre ai genitori alle prese con la separazione un contesto strutturato in cui il mediatore familiare, operatore esperto nella comunicazione, possa sostenerli nella relazione, nella comunicazione e nella gestione del conflitto ricercando nuovi modelli relazionali centrati sui figli e potenziando le capacità di raggiungere accordi concreti e durevoli nel tempo.

Il servizio si pone come obiettivo di:

- aiutare i minori nelle situazioni in cui avviene la separazione dei genitori in maniera conflittuale;
- promuovere nel caso di separazione la corresponsabilità dei genitori negli impegni di cura nei confronti dei figli affinché essi continuino a mantenere un rapporto significativo e continuativo con entrambi i genitori.

Il servizio di mediazione familiare offre:

- sostegno alla genitorialità: è rivolto al singolo genitore separato che desidera un confronto sul rapporto con i figli e l'altro genitore;
- gruppi di confronto per i genitori separati: è rivolto a chi desidera condividere dubbi e difficoltà con chi vive la stessa esperienza;
- consulenza legale in merito alla separazione: è rivolto a coloro che necessitano di informazioni legali rispetto alla separazione.

Si tratta di un percorso liberamente scelto che si svolge all'interno di uno spazio neutrale e riservato in cui i genitori possono confrontarsi tra loro sugli aspetti che riguardano la relazione affettiva ed educativa con i propri figli. La mediazione familiare consiste in un numero limitato di incontri nei quali il mediatore familiare collabora con i genitori stessi alla ricerca di soluzioni condivise e soddisfacenti per gli adulti e rispettose dei bisogni dei bambini. L'équipe del servizio è composta da tre mediatori. Nel caso di necessità è possibile attivare altre figure specialistiche quali avvocato, psicologo, pedagogo e mediatore culturale.

Attività svolta e servizi offerti

Dove si svolge

Servizio distrettuale di mediazione familiare
Via Martiri della Libertà, 37 Melzo
Tel. 335-7544407

**In che orari
A chi si rivolge**

L'attività del servizio viene organizzata in funzione degli appuntamenti. Genitori separati o in via di separazione residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5.

Resp. del servizio

Responsabile Ufficio di Piano.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come

Per informazioni e per richiedere un appuntamento i cittadini possono contattare gli operatori nei giorni e agli orari sotto indicati. I cittadini interessati possono contattare gli operatori anche per mezzo di posta elettronica. Si può accedere al servizio anche su invio del MI.FA. (Minori e Famiglie, vedere scheda n 6).

Dove

Servizio distrettuale di mediazione familiare
Via Martiri della Libertà, 37 Melzo - Tel. 335-7544407
mfdistretto5@libero.it

Quando

Si accede su appuntamento telefonando da lunedì a venerdì 8.30-18.30.

Moduli da compilare

Nessuno.

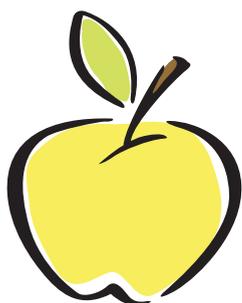
Documentazione richiesta

Nessuna.

Costo a carico del cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

SERVIZIO MEDIAZIONE LINGUISTICO – CULTURALE



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è Il Servizio di mediazione culturale facilita la relazione tra persone provenienti da contesti culturali diversi; in particolare il servizio mira a favorire l'inserimento dei minori stranieri nella scuola, la loro integrazione e il coinvolgimento delle famiglie nella vita sociale del territorio.

Attività svolta e servizi offerti Il mediatore culturale è una figura chiave nel processo di integrazione della società in quanto facilita le relazioni tra immigrati e popolazione autoctona. Il servizio viene svolto da mediatori culturali. Il mediatore culturale affianca gli operatori dei servizi, pubblici e privati, nelle attività di consulenza, informazione, formazione, orientamento e accompagnamento rivolte agli immigrati (nell'ambito sociale, sanitario, scolastico ed educativo, negli uffici pubblici in genere). Nell' ambito scolastico oltre alle attività di orientamento, sostegno e traduzione, il servizio supporta insegnanti, operatori e famiglie nei rapporti reciproci, nei colloqui, nelle riunioni e nelle assemblee. Affianca i bambini stranieri nei primi mesi dell'inserimento scolastico, contribuisce all'educazione interculturale anche attivando laboratori e organizza momenti formativi ed informativi nei confronti degli insegnanti sulle problematiche legate alle famiglie immigrate ed ai loro figli.

Dove si svolge Il servizio inoltre prevede la presenza di mediatrici culturali nei colloqui dei cittadini stranieri con gli Assistenti Sociali o con i servizi del territorio. L'attività di mediazione è organizzata presso le scuole del territorio e presso i Servizi alla Persona dei Comuni del Distretto 5. La programmazione viene concordata tra scuole e Servizi comunali. L'équipe del servizio opera presso il Comune di Vignate Servizio di mediazione culturale Via Roma, 19 Vignate Tel. 02-95080859 mediazione.culturale@tiscali.it

A chi si rivolge Minori stranieri neoarrivati e le loro famiglie. Il servizio opera a supporto di insegnanti e operatori scolastici della scuola d'infanzia, primaria e secondaria di primo grado e dei Servizi alla Persona dei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5.

Resp. del servizio Responsabile Ufficio di Piano.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come Il servizio si attiva su richiesta concordata da parte delle Scuole e dei Servizi alla Persona dei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5.

Dove Servizio di mediazione culturale – Comune di Vignate Via Roma, 19 Vignate Tel. 02-95080859 mediazione.culturale@tiscali.it

Quando Lunedì: 14.30-17.30 e giovedì 9.30-12.30

Moduli da compilare Nessuno.

Documentazione richiesta Nessuna.

Costo a carico del cittadino Nessun costo a carico del cittadino.

SERVIZIO INSERIMENTI
LAVORATIVI DISTRETTUALE
(S.I.L.D.)



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	Il Servizio Inserimenti Lavorativi Distrettuale (S.I.L.D.) mira all'integrazione lavorativa di persone in condizioni di fragilità sociale.
Attività svolta e servizi offerti	L'integrazione lavorativa dei soggetti interessati viene attuata attraverso la formulazione di progetti individualizzati e grazie alla collaborazione e al coordinamento con una rete di risorse quali aziende, cooperative sociali e organizzazioni preposte al collocamento lavorativo e alla promozione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Il servizio prevede la figura di un educatore che accompagna l'utente durante il percorso di inserimento lavorativo e che mantiene i contatti con l'azienda. L'équipe specializzata è composta da operatori del Distretto 5 e dalla Unità Operativa Inserimenti Lavorativi (U.O.I.L.) della ASL Milano 2.
Dove si svolge	Unità Operativa Inserimenti Lavorativi (U.O.I.L.) Via Aldo Moro, 22 Pioltello Tel. 02-92654013
In che orari	Da lunedì a venerdì: 9.00-18.00.
A chi si rivolge	Persone residenti o domiciliate nei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5 in possesso di capacità lavorative e in situazioni di particolare svantaggio: <ul style="list-style-type: none"> - disabili fisici, psichici e mentali; - minori e giovani a grave rischio di marginalità sociale; - ex tossicodipendenti e alcolodipendenti; - ex detenuti e persone soggette a misure alternative alla detenzione; - stranieri con particolari difficoltà di integrazione socio-lavorativa.
Resp. del servizio	Responsabile Ufficio di Piano.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Per accedere al servizio è necessario che il cittadino si rivolga al Servizio Sociale Professionale del proprio Comune (vedere scheda n. 2).
Dove	PER I CITTADINI DI MELZO Uffici degli Assistenti Sociali Comune piano terra P.zza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo Tel. 02-95120.223, 02-95120.224, 02-95120.264 serviziosociale@comune.melzo.mi.it
Quando	Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato: 9.00-12.15. Mercoledì anche 15.00-17.00.
Moduli da compilare	Nessuno.
Documentazione richiesta	Documentazione comprovante la situazione di particolare svantaggio.
Costo a carico del cittadino	Nessun costo a carico del cittadino.

SCHEMA

25

Servizi distrettuali

BUONO SOCIALE ANZIANI E DISABILI



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è

Il Buono sociale anziani e disabili è un contributo economico mensile volto a favorire il mantenimento dell'anziano o del disabile nel proprio domicilio.

Attività svolta e servizi offerti

Il buono viene erogato sulla base del Regolamento approvato dai Comuni dell'Ambito Territoriale Distretto 5.

Ogni anno viene pubblicato il bando. Ogni Comune, mediante il proprio servizio sociale, raccoglie le domande e ne verifica la congruenza rispetto al Regolamento. La decisione di erogazione del buono viene accompagnata dalla definizione di un progetto nel quale sono indicate le modalità generali di utilizzo del buono.

Il progetto è definito dall'Assistente Sociale del Servizio Sociale Professionale (vedere scheda n. 2) e viene sottoscritto o dal fruitore del buono o da una persona referente per la cura dell'anziano e/o disabile. Sulla base dei criteri specificati nel Regolamento, a ogni domanda viene assegnato un punteggio in base al quale viene stilata una graduatoria distrettuale degli aventi diritto al buono. Gli aventi diritto ricevono trimestralmente il contributo, il cui importo è definito annualmente.

La graduatoria distrettuale ha la durata di 12 mesi. Il Servizio Sociale Professionale verificherà l'utilizzo del buono rispetto al progetto concordato.

Dove si svolge

Ufficio di Piano

Via San Martino, 4 Melzo

Tel 02-95120212

dbraga@comune.melzo.mi.it - ecorbetta@comune.melzo.mi.it

A chi si rivolge

Anziani con il riconoscimento dell'invalidità civile al 100% di età superiore ai 75 anni e disabili residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5, con stabile dimora presso la propria abitazione e in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento e pubblicati nel bando.

Resp. del servizio

Responsabile Ufficio di Piano.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come

Il cittadino può presentare la domanda presso il Servizio Sociale Professionale (vedere scheda n. 2); in seguito l'Assistente Sociale completa la scheda di valutazione nella quale sono raccolte informazioni di carattere sociale, socio-sanitario ed economico. Per ogni singola parte viene poi assegnato un punteggio in base al quale viene stilata la graduatoria unica distrettuale.

Dove

PER I CITTADINI DI MELZO

Uffici degli Assistenti Sociali - Comune - piano terra

Piazza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo

Tel. 02-95120.223, 02-95120.224, 02-95120.264

serviziosociale@comune.melzo.mi.it

Quando

Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato: 9.00-12.15.

Mercoledì anche 15.00-17.00.

Moduli da compilare

Domanda.

Documentazione richiesta

Per anziani: certificazione di invalidità civile al 100%.

Per disabili: certificazione handicap grave - Legge 104/92 o riconoscimento indennità di frequenza (minori) o invalidità civile superiore al 74% (adulti).

Per entrambi: attestazione I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) del nucleo familiare.

Costo a carico del cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

SCHEDA

26

Servizi distrettuali

SABATO PER VOI



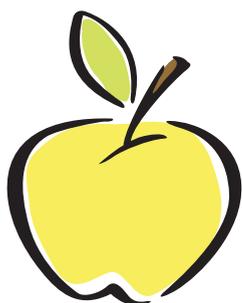
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	Il servizio "Sabato per voi" ha come scopo di alleggerire il carico assistenziale alle famiglie di disabili gravi. Il servizio viene svolto nella giornata di sabato presso strutture idonee dove il disabile svolge attività di tipo educativo, relazionale e ricreativo.
Attività svolta e servizi offerti	All'interno della struttura identificata vengono proposte nella giornata di sabato attività di tipo creativo, motorio e cognitivo. Alcune attività sono svolte anche all'esterno delle strutture. Tali attività mirano alla promozione e al mantenimento dello stato di benessere psicofisico di ciascuna persona disabile favorendone la socializzazione. Il progetto prevede anche il servizio di trasporto da e per il domicilio e il servizio mensa per il pranzo. Il servizio è gestito in convenzione con organizzazioni del privato sociale. Attualmente si svolge presso la struttura della cooperativa Arcobaleno.
Dove si svolge	Cooperativa Arcobaleno Via Don Gnocchi, 3 Inzago Tel. 02-9548674; fax 02-9549260 arcobaleno.onlus@alice.it
In che orari	Tutti i sabati dalle 9.00 alle 16.00 da settembre a giugno escluse le vacanze natalizie e pasquali.
A chi si rivolge	Persone disabili gravi principalmente dai 15 ai 65 anni residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5.
Resp. del servizio	Responsabile Ufficio di Piano.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Per richiedere il servizio il cittadino può rivolgersi al Servizio Sociale Professionale (vedere scheda n. 2). L'ammissione al servizio è valutata dall'équipe del "Gruppo disabili del Distretto 5" su proposta dell'Assistente Sociale del Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza del disabile. Nel caso di attivazione del servizio sono previsti incontri per la definizione del progetto individualizzato tra gli Assistenti Sociali dei Comuni di residenza e le famiglie dei fruitori. Qualora il numero di richieste di disabili da inserire superi il numero di posti disponibili, sono previste delle turnazioni nella programmazione delle frequenze.
Dove	PER I CITTADINI DI MELZO Uffici degli Assistenti Sociali Comune - Piano terra Piazza V. Emanuele II, 1 Melzo Tel. 02-95120.223, 02-95120.224, 02-95120.264 serviziosociale@comune.melzo.mi.it
Quando	Da lunedì a giovedì: 8.30-18.00, venerdì: 8.30-14.30, sabato: 8.30-12.30.
Moduli da compilare	Nessuno.
Documentazione richiesta	Nessuna.
Costo a carico del cittadino	È prevista una compartecipazione al costo del servizio che consiste in una quota fissa a presenza giornaliera che comprende il trasporto ed il pasto.

SPORTELLI
ORIENTASTRANIERI

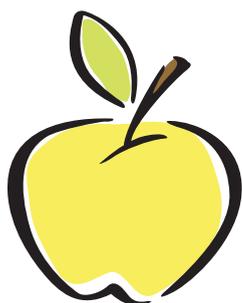


DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	Gli sportelli Orientastranieri offrono ai cittadini stranieri ascolto, informazioni e orientamento rispetto ai servizi del territorio. Ha due sedi dislocate nei Comuni di Cassano d'Adda e di Vignate alle quali possono accedere tutti i cittadini residenti nei Comuni del Distretto 5.
Attività svolta e servizi offerti	Il servizio offre ascolto, orientamento ai servizi del territorio, informazioni e consulenza sulle norme riguardanti gli stranieri e le procedure relative al loro soggiorno in Italia. Inoltre il servizio facilita l'accesso ai servizi e l'interazione tra questi e i cittadini stranieri. Il servizio è svolto da mediatrici culturali di madrelingua straniera. Il servizio è gestito in convenzione con organizzazioni del privato sociale.
Dove e in che orari si svolge	Sportello stranieri c/o Comune di Cassano d'Adda Via Manzoni, 7 - piano terra Tel. 0363-366302, fax 0363-366251 Venerdì 10.00-13.00 (solo con appuntamento) Sabato 9.00-12.00 (senza appuntamento) sportello.stranieri@comune.cassanodadda.mi.it Sportello stranieri c/o Comune di Vignate Via Roma, 19 Tel. 02-9508081 Giovedì 16.00-19.00
A chi si rivolge	Cittadini stranieri ed italiani residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5.
Resp. del servizio	Responsabile Ufficio di Piano.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Per accedere al servizio è possibile rivolgersi direttamente o telefonicamente alle sedi del servizio negli orari di apertura. Per l'apertura del venerdì mattina è invece necessario concordare un appuntamento.
Dove	Sportello stranieri c/o Comune di Cassano d'Adda Via Manzoni, 7 - piano terra Tel. 0363-366302, fax 0363-366251 Venerdì 10.00-13.00 (solo con appuntamento) Sabato 9.00-12.00 (senza appuntamento) sportello.stranieri@comune.cassanodadda.mi.it Sportello stranieri c/o Comune di Vignate Via Roma, 19 Tel. 02-9508081 Giovedì 16.00-19.00
Quando	
Moduli da compilare	Nessuno.
Documentazione richiesta	Nessuna.
Costo a carico del cittadino	Nessun costo a carico del cittadino.



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	I Centri di ascolto sono un servizio di informazione, orientamento e assistenza per stranieri. Nell'Ambito territoriale del Distretto 5, tre sono i Centri di ascolto: <ul style="list-style-type: none"> - il Centro Aiuto alla Vita C.A.V. di Melzo - il Gruppo di volontariato S. Alessandro (Caritas) di Melzo - la società San Vincenzo de Paoli di Inzago
Attività svolta e servizi offerti	I servizi offerti dei Centri di ascolto sono: <ul style="list-style-type: none"> - attività di ascolto e supporto informativo; - distribuzione di alimenti, materiale igienico-sanitario e vestiario; - erogazione di contributi economici; - facilitazione nell'accesso ai servizi del territorio. <p>Il servizio è gestito con convenzione con organizzazioni del privato sociale.</p> <p>C.A.V. - Via Martiri della Libertà, 5 Melzo Tel. 02-95711377</p> <p>Da lunedì a venerdì 8.30-11.30 cav.melzo@tiscalinet.it</p> <p>Gruppo di volontariato S. Alessandro (Caritas) Via San Rocco, Melzo - Tel. e fax 02-95732065 Lunedì e giovedì 16.30-18.30 e martedì e sabato 9.30-11.30 caritasmelzo@yahoo.it</p> <p>San Vincenzo de Paoli - C/o Casa parrocchiale Pza Quintino di Vona, Inzago Lunedì e giovedì 15.30-17.30</p>
Dove e in che orari si svolge	
A chi si rivolge	Cittadini stranieri presenti nell'Ambito territoriale del Distretto 5. Al C.A.V. si possono rivolgere, in particolare, le donne in stato di gravidanza o con bambini al di sotto dei 3 anni.
Resp. del servizio	Responsabile Ufficio di Piano.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Per accedere al servizio i cittadini possono recarsi direttamente durante gli orari di apertura degli sportelli.
Dove	C.A.V. - Via Martiri della Libertà 5, Melzo Tel. 02-95711377 Da lunedì a venerdì 8.30-11.30 cav.melzo@tiscalinet.it Gruppo di volontariato S. Alessandro (Caritas) Via San Rocco, Melzo Tel. e fax 02-95732065 Lunedì e giovedì 16.30-18.30 e martedì e sabato 9.30-11.30 caritasmelzo@yahoo.it San Vincenzo de Paoli - C/o Casa parrocchiale Pza Quintino di Vona, Inzago Lunedì e giovedì 15.30-17.30
Moduli da compilare	Nessuno.
Documentazione richiesta	Nessuna.
Costo a carico del cittadino	Nessun costo a carico del cittadino.

SERVIZIO ACCOGLIENZA
PER DONNE IN DIFFICOLTÀ



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	Il servizio offre a donne in situazione di disagio e a rischio di esclusione sociale una risposta educativa, abitativa, lavorativa e sociale volta al raggiungimento di una piena autonomia lavorativo-abitativa e di una reale integrazione sociale.
Attività svolta e servizi offerti	Il servizio si rivolge a donne italiane ed extracomunitarie, anche con minori a carico, in difficoltà, a rischio di esclusione sociale o vittime di maltrattamenti. Si svolge in due strutture di accoglienza in cui si alternano momenti lavorativi, ricreativi e di socializzazione (esterni) a momenti di vita comunitaria (interni). Le donne sono accompagnate da una costante presenza educativa. Per ogni ospite è prevista la stesura di un progetto d'intervento individualizzato con obiettivi, durata, modalità, momenti di verifica e valutazione sull'andamento dello stesso. Il servizio è gestito in convenzione da una organizzazione del privato sociale.
Dove si svolge	Casa Silene di Segnavia di Inzago Casa Primula di Segnavia di Milano
In che orari	24 ore su 24.
A chi si rivolge	Donne italiane e straniere residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5.
Resp. del servizio	Responsabile Ufficio di Piano.

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	L'accesso al servizio avviene tramite segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni di residenza dell'ospite.
Dove	PER I CITTADINI DI MELZO Uffici degli Assistenti Sociali Comune - Piano terra
Quando	Pizza Vittorio Emanuele II, 1 Melzo Tel. 02-95120.223, 02-95120.224, 02-95120.264 serviziosociale@comune.melzo.mi.it Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato: 9.00-12.15. Mercoledì anche 15.00-17.00.
Moduli da compilare	Nessuno.
Documentazione richiesta	Nessuna.
Costo a carico del cittadino	Nessun costo a carico del cittadino.

SCHEDA

30

Servizi distrettuali

SERVIZIO TEENdenze



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Cos'è	Il servizio TEENdenze è un progetto rivolto agli studenti delle scuole secondarie di primo grado, ai loro genitori e ai loro insegnanti ed è finalizzato a prevenire e informare sull'uso e abuso delle sostanze psicotrope (droghe) e alcool..
Attività svolta e servizi offerti	Il servizio prevede: <ul style="list-style-type: none">- interventi educativi nelle classi delle scuole secondarie di primo grado;- sportelli di ascolto di tipo educativo rivolti ai ragazzi;- incontri formativi/informativi per gli insegnanti e i genitori. Gli interventi mirano a facilitare la comunicazione tra gli studenti con il mondo degli adulti, a consolidare la funzione di ascolto all'interno della scuola e ad aumentare le connessioni tra le diverse agenzie educative e tra queste e i servizi. Il servizio è gestito in convenzione con organizzazioni del privato sociale. Presso le scuole secondarie di primo grado nei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5.
Dove si svolge	Durante il periodo scolastico.
In che orari	Ragazzi delle scuole secondarie di primo grado nei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5, ai loro genitori e ai loro insegnanti.
A chi si rivolge	Responsabile Ufficio di Piano.
Respons. del servizio	

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Gli studenti possono accedere direttamente agli sportelli di ascolto all'interno delle scuole. Studenti, docenti e genitori possono partecipare alle attività secondo le modalità stabilite.
Dove	Presso le scuole secondarie di primo grado nei Comuni dell'Ambito territoriale Distretto 5.
Quando	Durante il periodo scolastico.
Moduli da compilare	Nessuno.
Documentazione richiesta	Nessuna.
Costo a carico del cittadino	Nessun costo a carico del cittadino.

parola chiave	tipo di servizio	pag
Accoglienza	Servizio Accoglienza	16
Accudimento	Asilo Nido	33
	Centro per la famiglia ed il bambino	38
Adozione	C.A.T.	86
Adulti in difficoltà	Servizio Accoglienza	16
	Servizio Sociale Professionale	18
	S.I.L.D.	94
	Servizio accoglienza per donne in difficoltà	104
Affido	Servizio affidi "Koala"	88
Affitto	Servizio casa	27
Alcool	Servizio TEENdenze	106
Ambulatorio	Ambulatorio geriatrico	68
Anziani	Servizio Accoglienza	16
	Servizio Sociale Professionale	18
	Servizio Trasporti per anziani e disabili	21
	S.A.D.	53
	Casa Albergo	56
	Ambulatorio geriatrico	68
	Telesoccorso	62
	Servizio pasti a domicilio	64
	Centro Diurno Anziani	66
	Centro Diurno Protetto	59
	Buono sociale anziani e disabili	96
Ascolto	Servizio Accoglienza	16
	Servizio Sociale Professionale	18
	Sportelli Orienta stranieri	100
	Centri di ascolto	102
Assistenza	C.D.D.	50
	Sabato per voi	98
	Centri di ascolto	102
Assistenza a distanza	Telesoccorso	62
Assistenza domiciliare	S.A.D.	53
	Servizio pasti a domicilio	64
Buono	Buono sociale anziani e disabili	96
Casa	Servizio Casa	27
Centro diurno	C.D.D.	50
	Centro Diurno Anziani	66

parola chiave	tipo di servizio	pag
	Centro Diurno Protetto	59
Contributi	Interventi di sostegno economico	24
	Servizio casa	27
	Buono sociale anziani e disabili	96
	Centri di ascolto	102
Disabilità	Servizio Accoglienza	16
	Servizio Sociale Professionale	18
	Servizio Trasporti per anziani e disabili	21
	Integrazione Scolastica	47
	C.D.D.	50
	S.A.D.	53
	Telesoccorso	62
	Servizio pasti a domicilio	64
	S.I.L.D.	94
	Buono sociale anziani e disabili	96
	Sabato per voi	98
Disagio	Interventi di sostegno economico	24
	Servizio Minori e Famiglie	30
	Casa Albergo	56
	S.I.L.D.	94
	Servizio accoglienza per donne in difficoltà	104
Distretto	C.A.T.	86
	Servizio affidi "Koala"	88
	Servizio mediazione familiare	90
	Servizio mediazione linguistico – culturale	92
	S.I.L.D.	94
	Buono sociale anziani e disabili	96
	Sabato per voi	98
	Sportelli Orienta stranieri	100
Centri di ascolto	102	
Donne	Servizio accoglienza per donne in difficoltà	104
Droga	Servizio TEENdenze	106
Edilizia Residenziale Pubblica		
	Servizio Casa	27
Famiglia	Servizio Accoglienza	16
	Servizio Sociale Professionale	18
	Servizio Minori e Famiglie	30
	Asilo Nido	33
	Centro per la famiglia ed il bambino	38
	Servizio mediazione familiare	90
Fragilità	Servizio Sociale Professionale	18
Gas	Telesoccorso	62



parola chiave	tipo di servizio	pag
Genitori	Centro per la famiglia ed il bambino	38
	C.A.T.	86
	Servizio affidi "Koala"	88
	Servizio mediazione familiare	90
Giovani	C.P.G.	41
	Informagiovani	44
	S.I.L.D.	94
Infanzia	Asilo Nido	33
Informazioni	Servizio Accoglienza	16
	Servizio casa	27
	Informagiovani	44
	C.A.T.	86
	Servizio affidi "Koala"	88
	Sportelli Orientastranieri	100
	Centri di ascolto	102
Servizio Teendenze	106	
Integrazione	Servizio mediazione linguistico – culturale	92
Internet	C.P.G.	41
Lavoro	Informagiovani	44
	S.I.L.D.	94
Mamme	Centri di ascolto	102
Mediazione	Servizio mediazione familiare	90
	Servizio mediazione linguistico – culturale	92
Minori	Servizio Accoglienza	16
	Servizio Sociale Professionale	18
	Servizio Minori e Famiglie	30
	Asilo Nido	33
	Centro per la famiglia ed il bambino	38
	Integrazione Scolastica	47
	C.A.T.	86
	Servizio affidi "Koala"	88
	Servizio mediazione familiare	90
	Servizio mediazione linguistico – culturale	92
S.I.L.D.	94	
Nido	Asilo Nido	33
Orientamento	Servizio Accoglienza	16
	Sportelli Orientastranieri	100
Pasti	Servizio pasti a domicilio	64
Povertà	Interventi di sostegno economico	24

parola chiave	tipo di servizio	pag
Prevenzione	Servizio Minori e Famiglie	30
	Servizio TEENdenze	106
Sabato	Sabato per voi	98
Sala prove	C.P.G.	41
Scuola	Integrazione Scolastica	47
	Servizio mediazione linguistico – culturale	92
Separazione	Servizio mediazione familiare	90
Socializzazione	C.P.G.	41
	Casa Albergo	56
	Centro Diurno Anziani	66
	Centro Diurno Protetto	59
Sostegno scolastico	Integrazione Scolastica	47
	Servizio mediazione linguistico – culturale	92
Stranieri	Servizio mediazione linguistico – culturale	92
	Sportelli Orientastranieri	100
Struttura residenziale	Casa Albergo	56
	Servizio accoglienza per donne in difficoltà	104
Struttura semiresidenziale	C.D.D.	50
	Sabato per voi	98
Studenti	Servizio TEENdenze	106
Tempo libero	C.P.G.	41
	Informagiovani	44
Trasporto	Servizio Trasporti per anziani e disabili	21
Tutele	Servizio Minori e Famiglie	30
Vacanze	Informagiovani	44
	Centro Diurno Anziani	66





SCHEDA	DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	PAG
	1 Servizio Accoglienza	16
	2 Servizio Sociale Professionale	18
	3 Servizio Trasporti per anziani e disabili	21
	4 Interventi di sostegno economico	24
	5 Servizio Casa	27
	6 Servizio Minori e Famiglie	30
	7 Asilo Nido	33
	8 Centro per la famiglia ed il bambino "1,2,3...Stella"	38
	9 Centro per il Protagonismo Giovanile (C.P.G.)	41
	10 Informagiovani	44
	11 Integrazione Scolastica	47
	12 Centro Diurno Disabili (C.D.D.)	50
	13 Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.)	53
	14 Casa Albergo	56
	15 Centro Diurno Protetto	59
	16 Telesoccorso	62
	17 Servizio pasti a domicilio	64
	18 Centro Diurno Anziani	66
	19 Ambulatorio geriatrico	68
	20 Centro Adozioni Territoriale (C.A.T.)	86
	21 Servizio Affidi "Koala"	88
	22 Servizio mediazione familiare	90
	23 Servizio mediazione linguistico – culturale	92
	24 Servizio Inserimenti Lavorativi Distrettuale (S.I.L.D.)	94
	25 Buono sociale anziani e disabili	96
	26 Sabato per voi	98
	27 Sportelli Orientastranieri	100
	28 Centri di ascolto	102
	29 Servizio accoglienza per donne in difficoltà	104
	30 Servizio TEENdenze	106

Indice per aree di intervento