



**AZIENDA  
SPECIALE  
SERVIZI  
ALLA PERSONA**

**CARTA DELLA QUALITA'  
DEL SERVIZIO**

**Anno 2018**

**Rev. 01**

*APPROVATA in data 18.06.2018*

*con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione N. 36*

Azienda Speciale servizi alla persona  
Via Ticino 72  
Tel. 02/94087533 fa 02/9420121  
[www.asspabbiategrasso.it](http://www.asspabbiategrasso.it)  
p.iva 1167850152

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
PRINCIPI GENERALI .....	4
CHI SIAMO .....	4
METODO DI LAVORO.....	5
PRINCIPALE LEGISLAZIONE DI RIFERIMENTO.....	5
IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI ASSP .....	5
ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA AZIENDALE.....	6
ATTIVITA' E SERVIZI .....	7
INDIRIZZI e REFERENTI.....	41
REFERENTI.....	44
PROCEDURA RECLAMI.....	44

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Utente,*

*la pubblicazione della Carta dei Servizi di ASSP è un'operazione di trasparenza attraverso la quale L'AZIENDA si rivolge direttamente ai Cittadini per informarli, in modo comprensibile e dettagliato, sui servizi offerti; sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.*

*Lo scopo è quello di tutelare il diritto del Cittadino a sapersi orientare e accedere ai servizi di cui necessita nella maniera più appropriata.*

*La Carta dei Servizi fornisce inoltre gli standard di qualità oggettivi sui servizi offerti in normali condizioni d'esercizio, ma anche gli obiettivi di miglioramento che l'azienda si impegna a raggiungere e le modalità per misurare i risultati e il livello di soddisfazione dell'Utente, al fine di renderlo parte attiva richiedendogli di formulare osservazioni e suggerimenti.*

*La Carta dei Servizi è pertanto un documento in continua evoluzione, in quanto con essa ASSP stipula un patto con i propri Utenti dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito, e ponendo il cittadino nelle condizioni di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard e ai principi che l'azienda si impegna a rispettare.*

*L'azienda si pone dunque in un'ottica di miglioramento continuo, verificando il rispetto dei livelli di servizio garantiti, la soddisfazione dell'Utenza e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze della collettività.*

*La Carta dei Servizi si rivolge alle persone che intendono conoscere l'organizzazione dei Servizi dell'Azienda Speciale e intende fornire le indicazioni utili per la richiesta e l'utilizzo dei servizi e delle attività svolte*

**L'Azienda Speciale Servizi alla Persona** fonda la propria attività su alcuni principi generali:

- **eguaglianza** - le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza. L'attenzione deve essere posta al pieno rispetto della dignità della persona, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali;
- **imparzialità** - il comportamento nei confronti dei cittadini che si rivolgono ai servizi deve essere obiettivo e pertinente alle prestazioni; il pagamento individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non può costituire motivo di alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e dell'attività programmata;
- **continuità** - i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore;
- **efficienza**, efficacia ed economicità - l'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni spreco;
- **partecipazione** - ai cittadini deve essere dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti;
- **valutazione e miglioramento della qualità** - sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini gli aspetti del servizio che possono essere migliorati;
- **chiarezza e trasparenza**: garanzia di un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere,
- **riservatezza**: ASSP, attraverso tutti i suoi operatori, si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003

**L'Azienda Speciale Servizi alla Persona**, costituita dal Comune di Abbiategrasso, è sorta dalla struttura organizzativa dell'Azienda Municipalizzata Farmacie Comunali di Abbiategrasso, affiancando alla gestione delle farmacie comunali nuovi servizi a carattere assistenziale e sociale, diretti "alla persona."

Lo scopo aziendale è di sviluppare e garantire un ottimo livello qualitativo dei servizi resi; in particolare ci si prefigge di saper coniugare le necessità proprie dei servizi sociali ed assistenziali con soluzioni tipicamente imprenditoriali ed innovative mirate all'efficienza, all'economicità ed alla redditività.

**integrato**, in quanto coinvolge più soggetti, istituzionali e non, attivi nel costruire azioni coordinate

**partecipato**, in quanto coinvolge l'utente e la sua famiglia in prima persona

## PRINCIPALE LEGISLAZIONE DI RIFERIMENTO

- 267/00 Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali
- 328/00 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- 104/92 Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate
- 68/99 Norme per il diritto al lavoro dei disabili
- 184/83 Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori
- 6/04 Istituzione dell'amministratore di sostegno
- 33/17 legge delega sul contrasto della povertà
- 50/16 Codice dei contratti pubblici
- 81/08 D. Lgs in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
- 33/13 D. Lgs Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI ASSP

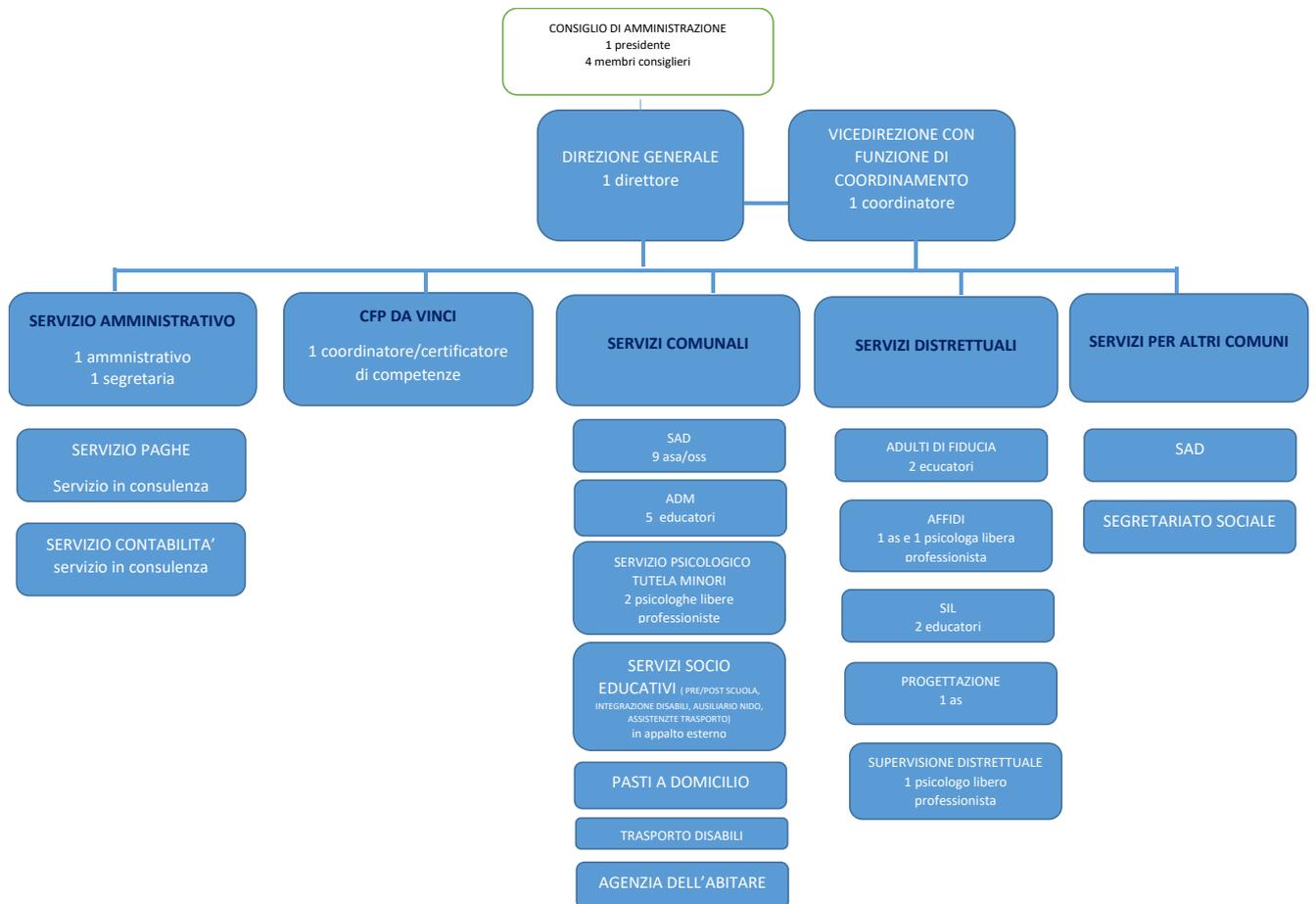
Il Consiglio Comunale svolge funzione di indirizzo e controllo, il Sindaco nomina con decreto il Presidente e i Consiglieri di Amministrazione. Il Consiglio di Amministrazione adotta tutti gli atti necessari per il buon funzionamento della struttura e provvede alla nomina del Direttore.

Il Consiglio di Amministrazione nominato dal Sindaco è costituito da:

- un Presidente
- quattro Consiglieri

I membri del Consiglio di Amministrazione rimangono in carica per la durata del mandato elettorale del Sindaco.

# ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA AZIENDALE



## **I SERVIZI GESTITI PER IL COMUNE DI ABBIATEGRASSO**

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)**

#### CHE COS'E'

Il SAD è costituito da un complesso di prestazioni socio assistenziali, erogate al domicilio delle persone per la realizzazione delle suddette finalità.

Gli interventi sono gestiti in modo da attivare intorno al bisogno, sia la partecipazione dei familiari, con la quale l'assistenza domiciliare acquisisce maggiore significato, sia l'integrazione con altri settori operativi pubblici o privati in ambito socio sanitario.

Il servizio di assistenza domiciliare a favore di anziani e disabili (SAD) si propone di:

- mantenere e/o recuperare il benessere psicofisico dell'utente
- di consentire il mantenimento al proprio domicilio di persone anziane e disabili, in condizioni di fragilità;
- di consentire un miglioramento della qualità della vita e promuovere lo sviluppo delle capacità residue degli utenti;
- di costituire un momento di relazione e socializzazione, finalizzato al benessere delle persone, rispondendo ad un bisogno che va al di là dell'ordinario svolgimento delle attività di assistenza, evitando o comunque riducendo i rischi di isolamento e di emarginazione
- supplire alle carenze di autonomia dell'utente nelle sue funzioni personali essenziali, igienico sanitarie e relazionali, attraverso interventi sia propri sia coordinati ed integrati con quelli di altri operatori

#### I TIPI DI INTERVENTO

Le prestazioni erogate sono:

- l'assistenza alle cure della persona;
- l'attività di assistenza per la conduzione e l'igiene dell'alloggio;
- l'assistenza alla conduzione del menage familiare;
- le attività tendenti a favorire la vita di relazione;
- la rilevazione dei bisogni dell'anziano e del disabile, anche in funzione dell'intervento di altri servizi, in special modo di quelli sanitari e sociali.

#### I DESTINATARI

Il servizio di Assistenza Domiciliare si propone di assicurare alle persone in condizione di fragilità sociale (ad esempio anziani, disabili, sofferenti di malattie croniche) le prestazioni delle quali necessitano.

Il fine è quello di prendersi cura della persona fragile a casa, vicino ai suoi cari, dove mantiene le sue abitudini e il legame con l'ambiente familiare.

Sono destinatari del SAD i cittadini residenti nei comuni dell'abbiategrasso che siano:

- anziani ultra sessantacinquenni
- disabili con documentata certificazione di invalidità
- eventuali altri soggetti in carico a servizi socio sanitari che si considera necessitano di interventi assistenziali al domicilio

#### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

La procedura di ammissione è attivata da una richiesta dell'interessato (o di chi agisce per esso, o di un servizio socio-sanitario territoriale) ai Servizi Sociali del Comune di residenza.

I Servizi medesimi, a seguito di visita domiciliare, programmano un piano di intervento terapeutico-assistenziale personalizzato, tenendo conto dei bisogni dell'anziano e del disabile, del suo nucleo familiare e delle disponibilità del servizio.

#### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Le prestazioni hanno una tariffa variabile definita dal comune, il cittadino per conoscere la tariffa deve presentare la certificazione ISEE

Le prestazioni vengono erogate dal lunedì al sabato in un orario diurno compreso tra le 8.00 e le 18.00 e in un orario serale compreso tra le 20.00 e le 22.00

#### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito con personale interno

*Il coordinatore*

Il servizio è coordinato da un'assistente sociale con esperienza di coordinamento nell'ambito di servizi per l'anziano.

L'a.s. gestisce un'equipe di A.S.A. qualificati, preparati ed esperti delle problematiche legate all'anziano e al disabile

*L'a.s.a*

L'asa è un operatore dell'area sociale che, in forza di una specifica formazione basandosi sulla capacità di relazionarsi correttamente:

Attua un intervento diretto con l'utente (singolo o famiglia) al fine di recuperare le sue risorse in una prospettiva di autonomia in supporto alla vita quotidiana attraverso l'assistenza diretta alla persona, l'aiuto domestico, la cura dell'ambiente, prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, disbrigo di pratiche burocratiche

Collabora, con un intervento indiretto attraverso la lettura dei bisogni, alla mobilitazione delle risorse della comunità in cui l'utente stesso vive.

#### TERRITORIO DI COMPETENZA

Comune di Abbiategrasso

### CHE COS'E'

Il servizio di consegna pasti pronti al domicilio si configura come servizio complementare alle azioni a favore della domiciliarità dei soggetti fragili (anziane o disabili) che non sono in grado di provvedere autonomamente alla preparazione dei pasti.

### COMPOSIZIONE DEL PASTO

Il pasto confezionato, completo di primo, secondo, contorno, frutta e pane, viene consegnato al domicilio in contenitori appositi, dal lunedì al sabato. E' prevista la possibilità di rispettare regimi dietetici legati alle patologie/ condizioni dell'anziano.

### I DESTINATARI

Sono destinatari del pasto i cittadini residenti nel comune di Abbiategrasso che siano:

- anziani ultra sessantacinquenni
- disabili con documentata certificazione di invalidità
- eventuali altri soggetti in carico a servizi socio sanitari che si considera necessitano di interventi assistenziali al domicilio

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'interessato o da un suo familiare mediante un modulo disponibile presso il Comune.

Il pasto ha un costo giornaliero variabile in base alla fascia ISEE a cui si appartiene

Il numero massimo di pasti attivabili è 50 perciò se questi sono già assegnati viene stilata una lista di attesa.

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio pasti per l'utente ha un costo variabile in base alla fascia ISEE di appartenenza.

la consegna avviene tra le 11,30 e le 12,30 e viene effettuata dagli operatori della casa di riposo.

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito con una società esterna vincitrice della gara d'appalto bandita da assp.

Il coordinamento è a cura di una coordinatrice assistente sociale interna all'azienda che si raccorda con l'assistente sociale comunale e la casa di riposo per la prima attivazione e per le varie comunicazioni (sospensioni e riattivazioni).

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Comune di Abbiategrasso

### CHE COS'E'

Il servizio ha lo scopo di permettere ai disabili minorenni e maggiorenni, e a tutti coloro che hanno difficoltà di movimento di recarsi presso le sedi lavorative, ai vari centri diurni, ai servizi di N.P.I. e fisioterapia/logopedia con l'ausilio di associazioni di volontariato ed enti del terzo settore.

### I TIPI DI INTERVENTO

I trasporti effettuati riguardano l'accompagnamento a:

- centri diurni
- Luoghi di lavoro
- Ospedali
- ambulatori per visite specialistiche e terapie

### I DESTINATARI

disabili minorenni e maggiorenni, e tutti coloro che hanno difficoltà di movimento

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Le famiglie del disabile possono presentare domanda al Servizio Sociale di base del Comune di Abbiategrasso.

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito per l'utente

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio vede l'operatività di una coordinatrice assistente sociale interna all'azienda che si raccorda con l'assistente sociale del Comune, i referenti degli enti coinvolti nella gestione dei trasporti e gli operatori dei vari centri per l'organizzazione del trasporto.

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Comune di Abbiategrasso

### CHE COS'E'

Il servizio si rivolge a persone che presentano fragilità, con e senza il riconoscimento medico dell'invalidità civile, di disagio sociale, economico e abitativo con difficoltà nel reinserimento lavorativo ed il conseguente alto rischio di emarginazione sociale

### I TIPI DI INTERVENTO

Il servizio svolge le seguenti funzioni:

- ✓ Attività di segretariato sociale mediante accoglienza e valutazione del bisogno espresso con eventuale presa in carico o invio a ente competente;
- ✓ Valutazione socio-economica del singolo o nucleo familiare portatore di un bisogno e analisi della stessa anche attraverso lo strumento dell'indicatore ISEE (indicatore della situazione economica equivalente);
- ✓ Attivazione della rete istituzionale, e familiare dove necessario, al fine di implementare progetti in concertazione con servizi specialistici per utenti con problematiche psichiatriche, di dipendenza, e problematiche socio-abitative;
- ✓ Attivazione di risorse di reinserimento socio-lavorativo anche attraverso il servizio di integrazione lavorativa (SIL);
- ✓ presa in carico della situazione, mediante attivazione di interventi socio assistenziali (contributi economici, servizio di assistenza domiciliare, erogazione pasto...) o segnalazione a servizi di secondo livello (Servizio Adulti di fiducia, assistenza per disabili sensoriali);
- ✓ Progetti prettamente educativi di tirocinio per utenti, fino al compimento del ventunesimo anno d'età, che presentano una fragilità mentale, fisica e familiare al fine di acquisire e/o potenziare capacità relazionali e di autonomia implementando progetti educativi di inserimento lavorativi in contesti protetti e monitorati da un educatore di riferimento;
- ✓ Progetti per disabili, in concertazione con enti specialistici e, quando presente, con la rete familiare, di inserimento in strutture quali centri diurni, housing sociale e residenzialità leggera, strutture residenziali sanitarie ad integrazione sociale, servizi di formazione all'autonomia (SFA), centri socio educativi (CSE).

### I DESTINATARI

I destinatari degli interventi sono tutti coloro che risultano regolarmente residenti presso il Comune di Abbiategrasso.

I destinatari degli interventi socio-economici e abitativi possono essere, altresì, nuclei familiari che presentano situazioni di disagio e fragilità relazionali a rischio di devianza ed emarginazione sociale.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Al servizio si accede presentandosi presso la sede dei servizi alla persona in via San Carlo n. 23/C.

L'accesso al servizio può essere spontaneo, presentandosi durante gli orari di apertura allo sportello o mediante una telefonata, oppure su segnalazione di enti pubblici o privati.

### I COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio offre informazioni e consulenza gratuita.

Alcuni servizi, quali pasti a domicilio e assistenza domiciliare, in applicazione dei regolamenti comunali vigenti, possono prevedere una compartecipazione economica del richiedente.

L'accesso al servizio è gratuito. Alcuni interventi possono essere attivati con un contributo dell'utente, in base ai regolamenti comunali. (questa frase l'ho scopiazzata dalla marina massimini)

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio prevede la presenza di un'assistente sociale interna all'azienda con esperienza professionale specifica nell'ambito della disabilità e nella fragilità.

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Comune di Abbiategrasso

### CHE COS'E'

Il servizio di tutela giuridica ha lo scopo di affiancare persone la cui capacità di agire risulti limitata o del tutto compromessa.

Il servizio offre una gestione pratica di tutte quelle attività quotidiane che la persona tutelata non è più in grado o momentaneamente in grado di svolgere in modo autonomo

L'amministratore di sostegno ha l'obbligo di legge di svolgere tutte le funzioni con fedeltà e diligenza, attenendosi alle prescrizioni indicate dal Giudice Tutelare e relazionare allo stesso almeno una volta l'anno.

### I TIPI DI INTERVENTO

Il servizio ha una duplice funzione:

- gestisce tutte le pratiche amministrative e si pone come interfaccia con le istituzioni (Giudice tutelare, servizi, banca)
- svolge un ruolo educativo e di accompagnamento in un percorso individualizzato per la persona in carico, ovviamente a seconda della tipologia di utente (Anziano, disabile ect) il progetto sarà più o meno complesso.

### I DESTINATARI

I destinatari del servizio sono tutte le persone maggiorenni non in grado di provvedere autonomamente ai propri interessi per una menomazione o infermità per la quale il giudice tutela ne dispone, attraverso un decreto di nomina di una figura di fiducia, l'amministrazione di sostegno

Rientrano nella casistica anche tutte quelle persone che non essendo abitualmente inferme si trovino tuttavia in difficoltà a causa dell'età avanzata, della semplicità della loro condizione o perché indebolite dalla dipendenza o dall'uso di sostanze stupefacenti.

La situazione di debolezza deve riguardare una o tutte le aree sotto indicate:

- cura della propria persona
- gestione dei propri interessi (beni mobili e immobili)
- espressione della volontà in ordine a diritti personalissimi (consenso alle cure, accettazione eredità ecc.).

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Il servizio prende in carico le situazioni segnalate dal giudice tutelare, qualsiasi cittadino può rivolgersi al servizio per chiedere informazioni su come avviare una pratica di amministrazione di sostegno

### I COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito per l'utente

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

L'amministratore di sostegno che di norma è il Sindaco o un suo delegato è supportato nella gestione quotidiana di tutte le pratiche è supportato dall'equipe operativa del servizio composta da due operatori interni all'azienda che lavorano in stretta connessione con gli organi amministrativi comunali, i Servizi sociali del comune ed i Servizi specialistici dell'Asl o Azienda Ospedaliera per la gestione di 30 utenti in carico al comune di Abbiategrasso.

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Comune di Abbiategrasso

### CHE COS'E'

Il servizio è uno sportello di ascolto e consulenza che si occupa di ascoltare, valutare e stimolare il nucleo familiare che accede con una fragilità socio abitativa al fine di condurlo all'autonomia abitativa

La finalità del servizio è favorire una maggiore consapevolezza della popolazione di Abbiategrasso circa la pluralità delle opportunità abitative presenti sul territorio comunale e dei comuni limitrofi, di cercare soluzioni alternative a quelle che ad oggi si prefigurano per i nuclei a rischio vulnerabilità abitativa, ed infine sperimentare ed individuare nuove progettualità da mettere in campo per alleviare la tensione abitativa ad oggi molto presente sul territorio.

Ha inoltre il compito di cercare possibili soluzioni abitative a quella fascia della cittadinanza che si trovi, anche momentaneamente, a forte rischio di marginalità sociale

### I TIPI DI INTERVENTO

Il servizio si pone i seguenti obiettivi:

- 1) Mappatura e reperimento di unità abitative da collocare nel mercato degli affitti a canone concordato e calmierato e per i nuclei che si trovano in una situazione di disagio abitativo.
- 2) Progettazione e individuazione di nuovi strumenti e politiche volte alla riduzione e alla prevenzione dell'emergenza abitativa
- 3) Ascolto, orientamento personalizzato, tutoring di nuclei familiari a rischio di vulnerabilità abitativa.
- 4) Supporto e orientamento ai cittadini per la compilazione dei bandi per le misure di sostegno all'affitto e contrasto all'emergenza abitativa (DGR 6465).

Le principali attività garantite dallo sportello sono:

- Formulazione di abbinamenti tra potenziali inquilini richiedenti e proprietari offerenti.
- Attività di costruzione e ampliamento dell'offerta abitativa
- Attività di mediazione tra inquilino e proprietario
- Mediazione con gli ufficiali giudiziari.
- Mediazione inquilino – proprietario

### I DESTINATARI

I nuclei familiari abbiatensi che versano in condizione di difficoltà abitativa

I proprietari di casa

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Al servizio si accede su appuntamento

### I COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito per il cittadino

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da una cooperativa a cui è stato affidato il servizio

Il servizio è gestito da un'assistente sociale che riceve l'utenza e valuta il progetto che è possibile attivare, da un architetto urbanista e da un'educatrice che si occupa della mappatura delle risorse presenti sul territorio

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Il comune di Abbiategrasso

### CHE COS'E'

Il servizio ADM è un intervento attivato dal servizio sociale, svolto da educatori professionali presso il domicilio di minori in situazione di pregiudizio e di disagio.

Si intende per domiciliarietà il luogo di incontro e di cura delle relazioni significative del minore.

Tale intervento si sviluppa all'interno del contesto di vita dell'utente in sinergia con la rete sociale di appartenenza, con i servizi pubblici, con le altre risorse del territorio

L'educatore segue un mandato istituzionale del servizio sociale e applica le proprie competenze professionali attraverso la costruzione di un setting pedagogico che sia di stimolo alla crescita psicosociale del minore.

### I TIPI DI INTERVENTO

Le tipologie delle prestazioni richieste sono riassumibili in tre grandi fasce:

- attuare interventi rivolti direttamente al minore, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo personale ed i rapporti con i membri del nucleo familiare e del contesto socio - ambientale;
- sostenere la famiglia nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura;
- favorire la partecipazione ad attività ludico - culturali - formative e terapeutiche, se e quando richieste dal programma personalizzato.

### I DESTINATARI

Il servizio di Assistenza Domiciliare Minori (A.D.M.) è rivolto ai minori le cui famiglie siano impossibilitate o trovino difficoltà nell'assicurare loro una giusta stimolazione educativa ed una adeguata socializzazione.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

La segnalazione delle situazioni avviene da parte delle assistenti sociali del Comune o degli operatori (psicologi e assistenti sociali) del Servizio di Tutela Minori del medesimo Comune.

Gli inviati compilano un modulo di richiesta di attivazione dell'ADM specificando i dati del minore, le caratteristiche della sua famiglia, i problemi riscontrati, gli obiettivi dell'intervento e il monte ore settimanale di richiesta dell'intervento. Viene inoltre specificato se l'educatore debba essere una figura maschile o femminile.

In genere l'attivazione di nuovi casi avviene a settembre in una riunione tra l'equipe ADM e l'equipe del servizio sociale a seguito di presentazione dei casi.

Quando l'attivazione dell'intervento è urgente (a causa di un Decreto del Tribunale o per la gravità della situazione) la coordinatrice del Servizio provvede, dopo aver valutato la disponibilità dei singoli educatori, all'abbinamento dell'educatore con l'utente anche durante l'anno.

### I COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito per l'utente

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio vede l'operatività di una coordinatrice assistente sociale interna all'azienda che organizza il lavoro di 5 educatori, si occupa di mantenere i contatti con i genitori degli utenti risolvere le problematiche organizzative che insorgono.

Supporta inoltre gli educatori nella stesura delle relazioni di aggiornamento e dei PEI (progetti educativi individuali)

Ogni settimana si svolge un'equipe di confronto, una volta al mese gli educatori partecipano a d un incontro di supervisione con un psicologo

Il personale educativo addetto al Servizio ADM è dipendente dell'azienda ed è in possesso della qualifica di educatore professionale o della laurea in Scienze dell'Educazione.

vengono concordati di anno in anno con il coordinatore sulla base delle esigenze indicate dalle assistenti sociali del comune titolari dei casi.

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Comune di Abbiategrasso

### CHE COS'E'

Il servizio ha l'obiettivo di garantire in sinergia con l'assistente sociale del Comune la gestione dei casi al fine di adempiere adeguatamente a tutte le richieste effettuate dall'autorità giudiziaria e dai servizi specialistici competenti.

Per un'adeguata gestione delle situazioni è infatti indispensabile la collaborazione di uno psicologo che, nell'ambito delle indagini psico-sociali richieste dall'autorità giudiziaria, osservi e valuti gli aspetti di personalità e le dinamiche relazionali dei componenti del nucleo familiare; e svolga tutte quelle attività di specifica competenza psicologica quali valutazione specialistica, psicodiagnostica e psicopedagogica.

### I TIPI DI INTERVENTO

#### Area amministrativa-civile

- indagine psico-sociale;
- consulenza relativa alla progettazione degli interventi;
- colloqui individuali e/o familiari finalizzati ad una migliore conoscenza del caso anche con l'utilizzo di test e tecniche diagnostico-valutative;
- collaborazione in sede di analisi e verifica su nuclei familiari;
- collaborazione e definizione programmi di intervento;
- stesura di relazioni e valutazioni psicodiagnostiche ad integrazione delle indagini e verifiche disposte dal tribunale per i minori;
- verifica andamento del provvedimento
- Mediazione familiare ove richiesto dall'autorità giudiziaria

#### Area penale

- indagini psico sociali relative al minore soggetto a provvedimenti penali;
- proposte per interventi mirati al recupero del minore deviante;
- sostegno psico-pedagogico al minore, se richiesto;
- stesura di relazioni e valutazioni psicodiagnostiche ad integrazione dell'indagine su minori soggetti a provvedimenti penali.

#### Incontri programmati

- per verifica attività e confronto con altri servizi psico-sociali del territorio;
- sviluppo di piani di lavoro uniformati alle esigenze degli utenti e dei singoli operatori;
- conduzione di gruppi di lavoro.

#### Interventi, richiesti dal Tribunale dei Minori, finalizzati al recupero del minore maltrattato/abusato

- sostegno psicologico;
- sostegno psicopedagogico;
- monitoraggio progetto e stesura relazioni in itinere;
- incontri con operatori di riferimento del minore coinvolti.

### I DESTINATARI

I destinatari dell'intervento sono nuclei con minori, segnalati al servizio sociale del comune di Abbiategrasso, che presentano situazioni di disagio familiare, sociale, problematiche personali e relazionali rischio di devianza ed emarginazione.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Il servizio di consulenza viene richiesto dal Servizio Tutela Minori, dal servizio socio - assistenziale di base del Comune in base alla valutazione effettuata sui casi in carico e sulle esigenze che emergono dai dispositivi emessi dal Tribunale per i minorenni.

L'attivazione del servizio avviene con la trasmissione, a cura del Comune, all'Azienda della richiesta di consulenza psicologica.

In seguito a ciò il referente dell'Azienda mette a disposizione del Comune gli operatori necessari fin dalla fase di conoscenza dei bisogni dell'utente.

### I COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito per l'utente

GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

due psicologhe libere professioniste incaricate dall'azienda che lavorano in collaborazione con le assistenti sociali del servizio tutela minori

TERRITORIO DI COMPETENZA

Comune di Abbiategrasso

### CHE COS'E'

Il servizio "Sportello di ascolto e consulenza psicologica" si configura come opportunità per affrontare e risolvere problematiche inerenti la crescita e connesse al periodo adolescenziale, sia dal punto di vista del ragazzo che da quello dei genitori e insegnanti che desiderassero una consulenza riguardante le rispettive funzioni educative. L'intervento si svolge a scuola attraverso colloqui a cui genitori, insegnanti e minori accedono spontaneamente, configurandosi quindi come spazio gratuito e facilmente accessibile in un luogo di abitazione quotidiana dei ragazzi e delle loro famiglie.

### I TIPI DI INTERVENTO

Lo psicologo scolastico si inserisce in questo panorama offrendo:

In generale:

- un'opportunità di riflessione trasversale ai diversi ambiti relazionali interni alla scuola e all'incontro scuola-famiglia.

Nello specifico:

- Consulenze agli insegnanti sulle difficoltà educative che incontrano e sui segnali di disagio che rilevano, sui rapporti con i genitori, nonché sulle possibili forme di collaborazione tra gli insegnanti stessi.
- Consulenze ai genitori a livello di gruppo o individuali riguardanti temi come la qualità delle relazioni con i figli e i rapporti con la scuola. L'intervento è volto ad offrire ai genitori uno spazio di accoglienza e accettazione, nonché a mettere a disposizione conoscenze e strumenti di supporto e sviluppo efficace della loro funzione educativa.
- Un momento qualificante di educazione alla salute e prevenzione del disagio per il benessere psicofisico degli alunni. Si rivolge al pre-adolescente e adolescente sano nella sua crisi fisiologica e non affrontando le domande di cui è portatore (problemi affettivi e relazionali sia in famiglia che con i pari, difficoltà in ambito scolastico), tutto ciò che è attribuibile al malessere esistenziale legato al faticoso processo che porta allo stato adulto.

### I DESTINATARI

Lo sportello si rivolge agli insegnanti (di ruolo e di sostegno), ai genitori e ai ragazzi delle Scuole Secondarie di Primo grado degli Istituti Comprensivi di Abbiategrasso e della Scuola Media Europea.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'accesso allo sportello è spontaneo e su appuntamento

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito

Le professioniste garantiscono due aperture al mese per ogni plesso

Plessi Carducci e Folletta: lunedì mattina (dalle h9.00 alle h12.30 ca)

Plessi Correnti e Scuola Media Europea: mercoledì mattina (dalle h9.00 alle 12.30 ca)

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è svolto da due psicologhe libere professioniste incaricate dalla'azienda. Il fine ultimo non è svolgere consultazioni psicodiagnostiche o interventi psicoterapeutici, ma bensì quello di individuare possibili difficoltà del minore e formulare conseguenti ipotesi di intervento (es. possibile invio ai servizi pubblici del territorio).

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Abbiategrasso, nello specifico gli Istituti secondari di primo grado presenti sul territorio (sia pubbliche sia private)

# SERVIZI SOCIO – EDUCATIVI DEL COMUNE DI ABBIATEGRASSO

## FORMAZIONE PROFESSIONALE "istituto Leonardo Da Vinci"

### CHE COS'E'

Il Civico Istituto Professionale Serale per l'Industria e l'Artigianato "L. Da Vinci " è nato ufficialmente il 22 novembre 1891 dalla volontà della Società Operaia Abbiatense, per dare la possibilità' di formazione culturale di base e di qualificazione professionale, ai soci ed ai loro figli.

L'istituto Civico è stato capace di trasformare progressivamente la propria offerta formativa, adattandola rispetto alle sempre nuove esigenze in termini di domanda di formazione, ed ai rapidi processi di trasformazione industriale ed organizzativi, con un sempre maggiore utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione.

Come richiesto dalla Società Operaia la scuola è stata gestita dal Comune di Abbiategrasso, il quale ha anche provveduto alla nomina degli organi direttivi ed ha provveduto ad assicurarne il finanziamento.

Negli ultimi anni la normativa regionale ha imposto ai centri di formazione professionale, come l'Ist. Da Vinci, di dotarsi di personalità giuridica, autonomia statutaria, organizzativa, amministrativa e finanziaria.

A seguito di ciò il Comune di Abbiategrasso a settembre 2010 con l'approvazione della delibera di Giunta Comunale n.168 ha affidato il Civico Istituto Professionale 'L. da Vinci' all'Azienda Speciale Servizi alla Persona, ente strumentale del Comune di Abbiategrasso.

ASSP ha cambiato la denominazione del Civico in "Centro di Formazione Professionale" L. Da Vinci ottenendo la certificazione del sistema di qualità ISO 9001:2008.

L'amministrazione di ASSP sta operando la fine di poter centrare nel breve periodo l'obiettivo dell'accREDITAMENTO della Da Vinci quale ente Formativo al fine di poter produrre corsi professionalizzanti il cui titolo sia riconosciuto.

### I TIPI DI INTERVENTO

Vengono proposti corsi di formazione professionale, corsi di riqualifica professionale e corsi di aggiornamento.

Attualmente sono attivi principalmente corsi di lingua e corsi di informatica.

### I DESTINATARI

I destinatari del servizio sono tutte le persone interessate ai corsi di formazione e di riqualifica professionale proposti dal centro.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Al servizio è possibile accedere contattando il personale di riferimento inviando una mail all'indirizzo [formazione@asspabbiategrasso.it](mailto:formazione@asspabbiategrasso.it) oppure telefonando agli uffici di ASSP.

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Le offerte formative vedono una tariffa mensile esposta ai corsisti.

Il costo del servizio è calcolato sulla base di alcuni costi fissi sostenuto per l'organizzazione e la gestione del servizio e sulle competenze riconosciute ai docenti.

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il centro di formazione professionale ha un operatore interno all'azienda che gestisce tutta la parte organizzativa e di promozione dei corsi di formazione.

## **SERVIZI SCOLASTICI -SERVIZIO DI POST-SCUOLA RIVOLTO AI BAMBINI DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA E DI PRE E POST-SCUOLA RIVOLTO AI BAMBINI DELLA SCUOLA PRIMARIA**

### CHE COS'E'

I servizi di pre e post-scuola sono servizi integrativi scolastici che favoriscono il diritto allo studio in quanto facilitano la frequenza scolastica. Sono offerti agli alunni frequentanti la scuola dell'infanzia e la scuola primaria i cui genitori prestano attività lavorativa in un orario di lavoro articolato tra le ore 7,30 e le ore 17,30. Una delle finalità dei servizi di pre e post-scuola è quella di permettere ai bambini di essere accolti a scuola prima dell'orario scolastico e di essere custoditi anche dopo il termine delle lezioni.

Questi servizi non garantiscono solo l'assistenza agli alunni, ma offrono momenti di accoglienza e di intrattenimento nell'intento di rendere più gradevole la loro permanenza all'interno della scuola per un periodo così prolungato.

### I DESTINATARI

Pre scuola: Tutti i bambini della scuola primaria

Post scuola: Tutti i bambini della scuola dell'infanzia e della scuola primaria

### I TIPI DI INTERVENTO

Il pre-scuola si pone come servizio prettamente di accoglienza e si propone i seguenti obiettivi:

- assistere e sorvegliare i bambini in un clima di completa accettazione, di rassicurazione e di tranquillità prima dell'inizio delle lezioni;
- favorire un ambiente tranquillo per la lettura o per il ripasso delle lezioni;
- offrire opportunità di giochi di gruppo ed individuale.

Il post-scuola si presenta come momento conclusivo della giornata scolastica e si propone i seguenti obiettivi:

- favorire lo scarico delle tensioni attraverso giochi di movimento e giochi di gruppo;
- aiutare il processo di ricongiungimento con le famiglie mediante il colloquio cordiale e sereno con i bambini nel momento dell'attesa.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Per accedere al servizio è necessario utilizzare la piattaforma online del Comune di Abbiategrasso

### I COSTI DEL SERVIZIO

Le prestazioni hanno una tariffa variabile definita dal comune, i cittadino per conoscere la tariffa deve presentare la certificazione ISEE

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da una cooperativa vincitrice della gara d'appalto bandita da assp.

Il servizio vede l'operatività di una coordinatrice che organizza il lavoro degli educatori, si occupa di mantenere i contatti con i servizi e i genitori degli utenti risolvere le problematiche organizzative che insorgono.

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Le scuole abbiatensi, più in dettaglio:

Post scuola infanzia:

1. Scuola dell'Infanzia di Viale Papa Giovanni XXIII;
2. Scuola dell'Infanzia di Via Cristoforo Colombo;
3. Scuola dell'Infanzia di Via Duccio Galimberti;

Pre / post scuola primaria:

4. Scuola Primaria di Viale Serafino dell'Uomo;
5. Scuola Primaria di Via Cristoforo Colombo;
6. Scuola Primaria di Via Fratelli di Dio;

## **INTEGRAZIONE SCOLASTICA BAMBINI DISABILI FREQUENTANTI GLI ASILI NIDO COMUNALI, SCUOLE DELL'INFANZIA, SCUOLE PRIMARIE, SCUOLE SECONDARIE**

### CHE COS'E'

L'intervento è mirato all'integrazione, alla socialità, all'acquisizione delle autonomie e degli apprendimenti, compatibilmente con le caratteristiche del deficit di cui i soggetti sono portatori e con gli obiettivi definiti dai competenti servizi sanitari.

### I DESTINATARI

Il servizio è rivolto ai bambini disabili frequentanti gli asili nido comunali e a tutti gli alunni disabili residenti ad Abbiategrasso e frequentanti le scuole dell'infanzia e le primarie e secondarie di primo e secondo grado della città e del territorio limitrofo

### I TIPI DI INTERVENTO

Il servizio comprende lo svolgimento di attività a carattere assistenziale e socio-educativo, per le situazioni certificate, e attività di carattere educativo a supporto degli interventi didattici programmati dal personale comunale e statale

Le prestazioni di servizio vengono qui di seguito indicativamente specificate:

- a. assistenza all'alunno disabile attraverso il concorso dell'azione dell'operatore con l'insegnante di sostegno e l'insegnante curricolare per la realizzazione del progetto educativo;
- b. cooperazione con gli insegnanti nei programmi di integrazione scolastica e di socializzazione e nella promozione di una attiva partecipazione dell'alunno disabile a tutte le attività scolastiche, formative e ricreative previste dal Piano dell'Offerta Formativa;
- c. assistenza nello svolgimento di attività ludico - educative programmate dal collegio dei docenti;
- d. assistenza durante momenti di vita extrascolastica organizzati nell'ambito delle attività scolastiche;
- e. prevenzione di comportamenti aggressivi, violenti o costituenti motivi di rischio per l'incolumità loro e di terzi;
- f. eventuale assistenza nella fase della consumazione del pasto.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Il Dirigente Scolastico inoltra una richiesta all'Ente Locale (Comune per la scuola materna, elementare e media; Regione per le scuole superiori) per l'attivazione dell'assistente scolastico per tutti gli alunni con disabilità certificata.

### I COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito per l'utenza

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da una cooperativa vincitrice della gara d'appalto bandita da assp.

Il servizio vede l'operatività di una coordinatrice che organizza il lavoro degli educatori, si occupa di mantenere i contatti con i servizi e i genitori degli utenti risolvere le problematiche organizzative che insorgono.

Supporta inoltre gli educatori nella stesura delle relazioni di aggiornamento e dei PEI (progetti educativi individuali)

### TERRITORIO DI COMPETENZA

L'asilo nido

Le scuole dell'infanzia abbiatensi

Le scuole primarie abbiatensi

Le scuole secondarie di primo grado abbiatensi

Le scuole secondarie di secondo grado abbiatensi

## **GESTIONE DEI CRE (CENTRI RICREATIVI ESTIVI) PER I BAMBINI DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA (FASCIA D'ETÀ: 3 – 6 ANNI)**

### CHE COS'E'

Il servizio denominato "Centri Ricreativi Estivi" (CRE) è un servizio ludico/educativo, a carattere integrativo, finalizzato a fornire, durante il periodo estivo, ai bambini dai 3 ai 6 anni

### I TIPI DI INTERVENTO

La gestione completa dei CRE comprende l'attività ludico/educativa ed i servizi di custodia, sorveglianza e pulizia dei locali e degli spazi esterni.

Il CRE propone attività ed esperienze di vita comunitaria che ne favoriscano la socializzazione, lo sviluppo delle potenzialità individuali, l'esplorazione e la conoscenza del territorio, supportando così le famiglie che, dovendo trascorrere in città il periodo estivo, hanno necessità di affidare in sicurezza i propri figli a strutture ricreative/educative qualificate.

### I DESTINATARI

Le famiglie con minori da 3 a 6 anni del comune di Abbiategrasso

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Per accedere al servizio è necessario utilizzare la piattaforma online del Comune di Abbiategrasso

### I COSTI DEL SERVIZIO

Le prestazioni hanno una tariffa variabile definita dal comune, i cittadino per conoscere la tariffa deve presentare la certificazione ISEE

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da una cooperativa vincitrice di appalto

Il servizio vede l'operatività di un coordinatore che organizza il lavoro degli educatori, si occupa di mantenere i contatti con i servizi e i genitori degli utenti risolvere le problematiche organizzative che insorgono.

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Il Comune di Abbiategrasso

# I SERVIZI GESTITI PER L'UFFICIO DI PIANO CHE INTERESSANO TUTTI I COMUNI DEL DISTRETTO

## SERVIZIO INTEGRAZIONE LAVORATIVA (s.i.l.)

### CHE COS'E'

Il servizio integrazione lavorativa si occupa della gestione del processo di integrazione lavorativa di persone con disabilità – così come previsto dalla legge 68/99 sull'inserimento mirato delle persone disabili - attraverso una metodologia di intervento che prevede la presa in carico della persona disabile, una programmazione del progetto integrata con i servizi segnalanti, l'utilizzo di strumenti di mediazione, la realizzazione di azioni di accompagnamento e avvicinamento al contesto produttivo e la costruzione di relazioni e sinergie con le realtà produttive e con altre realtà territoriali quali agenzie formative, per il lavoro, cooperative sociali.

### I TIPI DI INTERVENTO

Il servizio svolge le seguenti prestazioni che vedono il coinvolgimento degli operatori dei servizi segnalanti, dei soggetti disabili e delle aziende e cooperative ospitanti:

- presa in carico dell'utente: colloqui di conoscenza, valutazione delle competenze, consulenza, orientamento, progettazione di un inserimento lavorativo diretto o attraverso l'attivazione di percorsi di mediazione al lavoro;
- reperimento ed abbinamento della risorsa lavorativa più idonea (cooperativa sociale o azienda);
- attivazione percorsi di mediazione al lavoro (stage/tirocinio lavorativo/borsa-lavoro);
- monitoraggio, accompagnamento e valutazione;
- assunzione/proroga/esito negativo;
- follow up periodico e consulenza nel tempo all'azienda ed alla persona in caso di difficoltà.

### I DESTINATARI

Il servizio è rivolto a persone con disabilità (di tipo fisico, intellettuale e/o psichico) in possesso di certificazione di invalidità civile superiore al 45% o di invalidità INAIL superiore al 33% e con residue capacità lavorative.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene su invio del Servizio Sociale del comune di residenza della persona disabile o su segnalazione dei servizi specialistici territoriali (CPS, SERT, NOA) che invieranno la segnalazione anche al comune di residenza della persona disabile.

L'attivazione del servizio avviene con la ricezione della segnalazione attraverso la scheda appositamente definita.

### I COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito per l'utente

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il coordinamento è svolto da un educatore esperto interno all'azienda nei processi di integrazione lavorativa di soggetti fragili e garantisce un monte ore settimanale di 8 ore.

I casi sono gestiti da due educatori interni all'azienda che si suddividono i casi e garantiscono un monte ore settimanale pari a 48 ore settimanali

### TERRITORIO DI COMPETENZA

comuni dell'ambito distrettuale dell'abbiatense

### CHE COS'E'

Il servizio "Adulti di fiducia per adolescenti soli – nuove forme di cura comunitaria intende rispondere ai bisogni, talvolta espressi, ma più spesso inconsapevoli, di quella parte di adolescenti e giovani che non esercita il proprio diritto/dovere alla formazione e all'inserimento nel mondo del lavoro.

Il progetto prevede la possibilità di creare percorsi mirati (delineati in modo specifico nel documento in allegato) in collaborazione con aziende i cui titolari si assumono l'impegno di sostenere il processo formativo e di educazione al lavoro dell'adolescente accolto.

### I TIPI DI INTERVENTO

E' possibile indirizzare i minori in carico in tre percorsi:

- A. Se in fase di definizione del progetto emerge nell'adolescente il desiderio o l'interesse ad intraprendere un percorso di formazione professionale o di istruzione scolastica, gli operatori del progetto accompagnano tale scelta, andando a presidiare, in termini educativi, le possibili variabili che possono costituire eventuali punti di criticità e ne favoriscono il buon esito, anche in collaborazione con le agenzie formative del territorio.
- B. Se in fase di definizione del progetto individuale emerge il desiderio nell'adolescente ad intraprendere una attività lavorativa, gli operatori lo accompagnano nell'approfondimento di tale scelta, lo informano circa le risorse presenti, mediandone l'accesso (Centro per l'impiego, agenzie interinali,...).
- C. Per alcuni adolescenti ad oggi non risultano applicabili le proposte di cui ai punti A e B, a causa di condizioni personali (fallimenti ripetuti sul piano scolastico, assenza di motivazione, esperienze di devianza,...). Questi richiedono un sostegno individualizzato nella ripresa di fiducia nelle proprie capacità e nella costruzione di una migliore immagine di sé .

Per loro è possibile attivare un percorso di tirocinio presso delle aziende individuate dagli operatori del Progetto "Adulti di fiducia" con l'obiettivo di inserirli successivamente con un contratto di apprendistato o di farli rientrare nel circuito della formazione/istruzione.

E' auspicabile una collaborazione con le agenzie educative e formative presenti nel territorio, anche per la concreta condivisione di risorse ed opportunità.

In alcuni casi il percorso nel progetto coincide con provvedimenti penali di messa alla prova e ne costituisce il fulcro.

### I DESTINATARI

I destinatari dell'intervento sono adolescenti in età 15 - 21, che non risultano attualmente frequentare o essere iscritti ad alcun livello di scuola o formazione professionale, né essere occupati in attività di apprendistato, con passato di abbandono scolastico o a rischio di emarginazione e devianza.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'adolescente viene segnalato agli operatori del progetto "Adulti di fiducia" dal Servizio Sociale comunale che ha in carico l'utente, attraverso una scheda di segnalazione appositamente predisposta, con la quale vengono richieste informazioni utili alla presa in carico della persona segnalata (es. dati anagrafici, situazione familiare, esperienze lavorative pregresse, eventuali percorsi formativi, etc).

La scheda di segnalazione deve essere accompagnata da una relazione dell'A.S. che segue il caso.

### I COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito per l'utente

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da un'assistente sociale e da due educatori dipendente dell'azienda che mantengono i contatti con gli assistenti sociali del territorio (titolari del caso), verifica e risolve (ove possibile) le problematiche che insorgono.

Vengono svolte equipe settimanali

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Tutti i comuni del distretto abbatense

### CHE COS'E'

Il servizio affidi familiari, come previsto dalla legge 184/83 modificata dalla legge 149/01 "diritto del minore ad una famiglia", risponde a situazioni di disagio familiare di minori "temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo" gestendo, in collaborazione con i servizi tutela minori dell'ambito distrettuale dell'abbiatese, un percorso di inserimento del minore per un periodo limitato in un nucleo diverso dalla propria famiglia d'origine.

L'affido familiare può essere consensuale nel caso sia condiviso e approvato dai genitori, o giudiziale nel caso in sia disposto dall'autorità giudiziaria.

L'affido può essere:

- a tempo parziale quando il minore trascorre con la famiglia affidataria parte del giorno, i fine settimana o un periodo di vacanza.
- residenziale (o a tempo pieno) quando il minore va a vivere, per un periodo di tempo, presso la famiglia affidataria, pur mantenendo di norma i rapporti e incontri con la propria famiglia naturale.

### I TIPI DI INTERVENTO

Il servizio svolge le seguenti prestazioni che vedono il coinvolgimento degli operatori dei servizi segnalanti, dei soggetti interessati all'affido, dei minori e della famiglia di origine dei minori e della comunità locale:

- ❖ colloqui di conoscenza con le coppie/famiglie/single che si propongono candidati all'affido al fine di creare una banca dati di famiglie affidatarie;
- ❖ presa in carico della famiglia affidataria durante il progetto di affido e colloqui di sostegno nel corso dell'affido;
- ❖ raccolta delle segnalazioni e richieste di affido da parte dei servizi del territorio, incontri e lavoro di rete con gli operatori dei servizi del territorio per la conoscenza dei casi segnalati;
- ❖ colloqui di valutazione di possibili abbinamenti dei minori segnalati con famiglie in carico al servizio affidi;
- ❖ iniziative di sensibilizzazione sul tema dell'affido e lavoro di rete al fine di promuovere la culture dell'accoglienza e dell'affido e di reperire nuove famiglie interessate, con la collaborazione di operatori referenti dei Comuni dell'ambito distrettuale;
- ❖ lavoro di rete con altri enti e istituzioni che si occupano di affidi (Coordinamento affidi della Provincia di Milano, Servizi affidi di altri ambiti, associazioni di famiglie affidatarie,...);
- ❖ conduzione di gruppi di famiglie affidatarie e dei fratelli affidatari;

Il servizio garantisce:

- nei confronti dei minori segnalati reperimento di una famiglia che li accolga e sostegno della stessa;
- nei confronti degli operatori dei servizi segnalanti attività di consulenza in merito a ipotesi di progetti di affido su minori in carico oltre che un lavoro sinergico e di monitoraggio dell'affido dalla presa in carico del caso fino alla dimissione;
- nei confronti dei Comuni la promozione della cultura dell'accoglienza e dell'affido al fine di coinvolgere le famiglie presenti sul territorio e le organizzazioni del terzo settore che si occupano di accoglienza.
- nei confronti della famiglie interessate all'affido del territorio attività di informazione sull'affido familiare e di sostegno Accesso al servizio

### I DESTINATARI

Il servizio è rivolto a minori e famiglie residenti nei comuni dell'ambito distrettuale dell'abbiatese.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Per i minori, l'accesso al servizio avviene su invio del Servizio sociale e del Servizio Tutela del comune di residenza del minore.

L'attivazione del servizio avviene con la ricezione della segnalazione e della richiesta di affido attraverso la scheda appositamente definita.

Per le famiglie l'accesso è libero e gratuito, e avviene mediante un primo contatto telefonico o colloquio.

#### I COSTI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito per l'utente

#### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il coordinamento è svolto da un'assistente sociale dipendente dell'azienda con esperienza professionale specifica nell'ambito dell'affido familiare e degli interventi dell'area minori e famiglia e da una psicologa libera professionista incaricata da assp.

#### TERRITORIO DI COMPETENZA

I comuni del distretto abbatense

### CHE COS'E'

Lo sportello di ascolto persegue quale finalità principale, la promozione del benessere e il potenziamento dei fattori protettivi, nonché la prevenzione del disagio giovanile e un precoce intervento sui segnali di rischio.

Le finalità generali del Servizio, quindi, riguardano, sinteticamente:

La Prevenzione del disagio giovanile;

Il Sostegno alla famiglia nella funzione genitoriale di accompagnamento alla crescita del figlio adolescente;

Il Supporto ed accompagnamento al ruolo degli insegnanti;

Favorire il sistema scuola – famiglia – territorio.

### I DESTINATARI

Lo sportello di ascolto nelle scuole secondarie di secondo grado è rivolto a studenti, insegnanti e genitori

### I TIPI DI INTERVENTO

Gli sportelli d'ascolto prevedono la presenza di un operatore presso le scuole indicate, in giorni ed orari prestabiliti per l'accesso libero o su appuntamento dei destinatari. Il servizio si rivolgerà, in maniera integrata, a studenti, insegnanti e genitori, attraverso le seguenti funzioni:

- Ascolto
- Supporto ed accompagnamento
- Informazione ed orientamento
- Cura delle connessioni e integrazione con i servizi e le altre risorse del territorio

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'accesso allo sportello è spontaneo e su appuntamento

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito

L'apertura dello sportello prevede:

- Istituto Bachelet – Pascal di Abbiategrasso (n.3 ore settimanali)
- Istituto Alessandrini - Lombardini di Abbiategrasso (n.4 ore settimanali)
- Fondazione Clerici di Abbiategrasso (n.3 ore settimanali)

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da una cooperativa a cui è stato affidato il servizio.

Il servizio è gestito da una figura di coordinamento professionale che si occupa, oltre che, della gestione del personale e della parte organizzativa del servizio, anche della tenuta dei rapporti periodici con le scuole del territorio, con l'Ufficio di Piano e con gli altri servizi/enti della rete sulla Prevenzione.

Il personale impiegato ha un profilo psicologico

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Le scuole secondarie di secondo grado del territorio del distretto abbatense

## **INCONTRI TEMATICI SUI TEMI DELLA PREVENZIONE NELLE SCUOLE SECONDARIE DI PRIMO GRADO**

### CHE COS'E'

I Cicli di incontri tematici sono orientati ad affrontare con i giovani e i genitori i temi legati alle fasi della crescita, alla prevenzione del disagio e della devianza giovanile, al fenomeno del bullismo e alle diverse dipendenze.

Gli incontri tematici proposti nelle Scuole Secondarie di Primo Grado saranno mirati ad accompagnare i giovani nel percorso di crescita all'interno della scuola e a dare strumenti e competenze ai genitori.

I temi che a titolo esemplificativo, verranno affrontati riguarderanno:

- Bullismo
- Affettività
- Dipendenze (da sostanze e altre dipendenze..)
- Sessualità
- Gestione delle emozioni
- Life skills
- Relazione con i pari e la famiglia
- Altre tematiche emerse dal confronto con i ragazzi.

### I DESTINATARI

I cicli di incontri saranno rivolti agli studenti delle scuole secondarie di primo grado e a tutti i genitori degli studenti degli stessi istituti.

### I TIPI DI INTERVENTO

Gli incontri nelle classi e quelli con i genitori, dovranno essere realizzati con la presenza di due operatori per una durata media di due ore ad intervento. La metodologia proposta deve favorire esperienze positive attivando le risorse emotive, cognitive e relazionali dei giovani o dei genitori perché siano potenziate le competenze personali di vita e lo sviluppo psicofisico, o le competenze genitoriali durante il percorso di crescita dei figli.

Gli interventi saranno quindi orientati ad un coinvolgimento attivo dei destinatari anche nella scelta delle tematiche oggetto degli interventi, affinché ci sia una piena corrispondenza tra i bisogni reali dei giovani e delle figure genitoriali e gli interventi proposti.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'accesso allo sportello è spontaneo e su appuntamento

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito e prevede un calendario variabile di anno in anno della proposta di formazione che viene pubblicizzata da più soggetti

Di norma la programmazione degli incontri nelle classi sarà co-progettata all'inizio dell'anno scolastico con le Dirigenze scolastiche degli Istituti ospitanti, in relazione ai bisogni specifici rappresentati dai docenti, e condivisa con l'Ufficio di Piano nella fase di avvio del servizio.

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da una cooperativa a cui è stato affidato il servizio.

Il servizio è gestito da una figura di coordinamento professionale che si occupa, oltre che, della gestione del personale e della parte organizzativa del servizio, anche della tenuta dei rapporti periodici con le scuole del territorio, con l'Ufficio di Piano e con gli altri servizi/enti della rete sulla Prevenzione.

Il personale impiegato ha un profilo psicologico

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Le scuole secondarie di primo grado del territorio del distretto abbatense

### CHE COS'E'

Lo Sportello Donna è volto a favorire pari opportunità tra uomo e donna, con particolare riferimento alla promozione del benessere femminile attraverso la valorizzazione di esperienze, competenze e valori delle donne del territorio.

Lo Sportello opera affinché le cittadine dell'Ambito di Abbiategrasso siano messe in grado di pensare alla loro vita ed al loro futuro in modo concreto e progettuale, cogliendo le opportunità offerte dal territorio e migliorando le loro condizioni di vita.

L'obiettivo dello Sportello Donna è quello di accogliere, informare, orientare e sostenere le donne attraverso le competenze professionali degli operatori dedicati. Gli obiettivi specifici, pertanto, riguardano: prevenzione, informazione, tutela dei diritti, sostegno.

### I DESTINATARI

Destinatari del servizio sono le donne di qualsiasi nazionalità ed età, residenti nei quindici comuni dell'Ambito di Abbiategrasso, che vivono situazioni di disagio psicologico (derivante ad esempio da solitudine, maltrattamento, violenza fisica e/o psicologica..) o sociale (derivante ad esempio da disoccupazione, deprivazione economica, problemi abitativi ...).

### I TIPI DI INTERVENTO

Lo Sportello si occupa di ascoltare i bisogni portati dalle donne per indirizzarle verso il loro soddisfacimento, con riferimento in particolare a:

- Lavoro e formazione
- Salute
- Sostegno alle relazioni

Lo Sportello garantisce anche:

- Prestazioni di consultazione psicologica nel superamento ed elaborazione del disagio;
- Consulenza legale di orientamento nella tutela dei diritti femminili e di protezione sociale.

Tale attività è attualmente gestita tramite avvocati che collaborano con lo Sportello a titolo volontario.

Lo sportello donna supporta le famiglie nella compilazione del bonus famiglia che è rivolto a famiglie vulnerabili con presenza di donne in gravidanza e famiglie adottive e la condizione di vulnerabilità (come definita nel Decreto Regionale n. 7480/2017, allegato A pag. 8-9),

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Lo Sportello Donna prevede l'accesso libero o su appuntamento e diretto o su invio, dell'utenza, durante i giorni e gli orari di apertura al pubblico. Tutte le prestazioni offerte dal Servizio sono gratuite per l'utenza.

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Si prevede l'apertura dello Sportello Donna su 2 sedi territoriali (presso i comuni di Abbiategrasso e Rosate) per complessive n.3 aperture settimanali organizzate come segue:

- due aperture settimanali presso il comune di Abbiategrasso per un totale di n.6 ore;
- un'apertura settimanale presso il comune di Rosate per un totale di n.2 ore;

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da una psicologa libera professionista incaricata da assp

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Il territorio del distretto abbiatense

### CHE COS'E'

Lo sportello assistenti familiari è volto a favorire la permanenza al domicilio di persone in condizione di non autosufficienza, supportando le famiglie nella ricerca di un'assistente familiare, e a promuovere l'inclusione sociale e occupazionale di soggetti qualificati per i servizi di cura alla persona, mediante attività di informazione, accompagnamento, matching e orientamento ai servizi offerti dal territorio.

### I DESTINATARI

- Tutti i soggetti residenti in uno dei comuni dell'Ambito, maggiorenni, italiani e stranieri con regolare permesso di soggiorno, qualificati per i servizi di cura alla persona;
- Tutti i soggetti residenti in uno dei comuni dell'Ambito, in condizione di fragilità o di non autosufficienza (parziale, totale o temporanea) e delle loro famiglie;

### I TIPI DI INTERVENTO

Lo Sportello Assistenti Familiari, svolge le seguenti attività:

A supporto della persona in condizione di fragilità, di non autosufficienza (totale o parziale permanente o temporanea) e della sua famiglia:

- informazione/orientamento verso la rete dei servizi sociali e sociosanitari territoriali e/o verso l'assistenza a domicilio con assistente familiare;
- ascolto e valutazione del bisogno di assistenza familiare;
- assistenza per la ricerca e l'individuazione di un assistente familiare, con competenze ed esperienze adeguate ai bisogni di assistenza;
- informazione sui soggetti competenti per l'assistenza nel disbrigo delle pratiche per l'assunzione o regolarizzazione contrattuale dell'assistente familiare (es. informazioni in merito al contratto di lavoro domestico, rilascio preventivo spesa, preparazione pratiche di assunzione, elementi di prevenzione attiva attinenti la tutela della salute sia del lavoratore sia dell'assistito, gestione fiscale del rapporto lavorativo, ecc);
- aiuto nell'individuazione di un assistente familiare per sostituzione ad es. in caso di ferie, malattia, ecc;

A supporto delle persone disponibili a lavorare come assistenti familiari:

- informazione in merito ai corsi regionali di formazione per assistente familiare;
- assistenza e matching con la domanda da parte delle famiglie in cerca di una Assistente Familiare;
- informazione sui soggetti competenti per l'assistenza nel disbrigo delle pratiche per l'assunzione o regolarizzazione contrattuale (es. informazioni in merito al contratto di lavoro domestico, rilascio preventivo spesa, preparazione pratiche di assunzione, elementi di prevenzione attiva attinenti la tutela della salute sia del lavoratore sia dell'assistito, gestione fiscale del rapporto lavorativo, ecc).

A supporto all'Ufficio di Piano, agli operatori del territorio e alla rete, svolgono anche le seguenti attività:

- supporto specialistico sulla materia, agli operatori delle organizzazioni pubbliche e private territoriali, tramite aggiornamento legislativo;
- miglioramento della conoscenza di tale area di bisogno, nel territorio dell'abbiatense, tramite il reperimento, l'elaborazione, l'analisi e l'aggiornamento di dati sull'utenza e sul bisogno e la compilazione di report dedicati;
- miglioramento degli strumenti informativi relativi alle attività del servizio per facilitare i percorsi di accesso e fruizione dello stesso;
- partecipazione ai processi di programmazione e progettazione sul territorio, in tema di immigrazione, famiglia e minori e non autosufficienza;
- integrazione con gli altri soggetti formali e informali del territorio e/o con gli altri servizi su aree di bisogno anche trasversali a quelle oggetto del Servizio e/o per la presa in carico integrata.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Lo sportello Assistenti Familiari, prevede l'accesso libero e diretto o su invio, dell'utenza, durante i giorni e gli orari di apertura al pubblico. E' previsto il colloquio su appuntamento, in

orari dedicati, per la gestione di pratiche burocratiche complesse e/o per colloqui di lunga durata con le famiglie.

#### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Tutte le prestazioni offerte dal Servizio sono gratuite per l'utenza.

L'articolazione delle aperture in front office degli Sportelli, prevede:

- tre aperture settimanali c/o il Comune di Abbiategrasso per un totale di 6 ore;
- un'apertura settimanale c/o il Comune di Gaggiano per un totale di 2 ore;
- un'apertura settimanale c/o il Comune di Motta Visconti per un totale di 2 ore;

#### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da una cooperativa vincitrice della gara d'appalto bandita da assp

Il personale impiegato ha un profilo educativo con particolare esperienza sulla normativa rivolta agli stranieri in Italia

#### TERRITORIO DI COMPETENZA

Il territorio del distretto abbiatense

### CHE COS'E'

Lo Sportello Stranieri favorisce l'integrazione delle persone straniere sul territorio, tramite informazione e consulenza in merito alle tematiche relative alla regolare permanenza in Italia e supporto nei relativi percorsi burocratici. Gli obiettivi specifici del servizio sono:

- offrire informazione e consulenza alle persone straniere in merito alle tematiche relative alla regolare permanenza in Italia e supporto nei relativi percorsi burocratici (legislazione in tema di immigrazione e cittadinanza);
- informare ed accompagnare le persone straniere nelle pratiche per il ricongiungimento familiare e il rimpatrio assistito, anche tramite la messa in rete con i servizi territoriali e le istituzioni coinvolte nelle pratiche;
- offrire informazione ed orientamento in merito alle risorse e servizi del territorio offerti alla cittadinanza italiana e straniera (scuola, formazione, assistenza sanitaria, tutela per i minori e la famiglia, corsi di lingua ..);
- migliorare il lavoro di rete tra gli uffici pubblici e le organizzazioni del territorio che si occupano di stranieri.

### I DESTINATARI

Tutti i soggetti italiani o stranieri, residenti in uno dei quindici comuni dell'Ambito, che necessitano di informazione, accompagnamento e consulenza. Gli operatori dei comuni del territorio e l'Ufficio di Piano in termini di: consulenza, programmazione, progettazione e presa in carico integrata.

### I TIPI DI INTERVENTO

Lo Sportello Stranieri svolge le seguenti attività:

A supporto dell'utenza diretta del servizio:

- informazione/orientamento verso la rete dei servizi sociali e sociosanitari territoriali;
- informazione, assistenza, e accompagnamento, nelle pratiche burocratiche relative alla regolare permanenza in Italia;
- informazione, assistenza, e accompagnamento, nelle pratiche burocratiche relative alla cittadinanza, al ricongiungimento familiare ed al rimpatrio assistito.

A supporto all'Ufficio di Piano, agli operatori del territorio e alla rete, svolgono anche le seguenti attività:

- supporto specialistico sulla materia, agli operatori delle organizzazioni pubbliche e private territoriali, tramite aggiornamento legislativo;
- miglioramento della conoscenza di tale area di bisogno, nel territorio dell'abbiategrasse, tramite il reperimento, l'elaborazione, l'analisi e l'aggiornamento di dati sull'utenza e sul bisogno e la compilazione di report dedicati;
- miglioramento degli strumenti informativi relativi alle attività del servizio per facilitare i percorsi di accesso e fruizione dello stesso;
- partecipazione ai processi di programmazione e progettazione sul territorio, in tema di immigrazione, famiglia e minori e non autosufficienza;
- integrazione con gli altri soggetti formali e informali del territorio e/o con gli altri servizi su aree di bisogno anche trasversali a quelle oggetto del Servizio e/o per la presa in carico integrata.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Lo Sportello prevede l'accesso libero e diretto o su invio, dell'utenza, durante i giorni e gli orari di apertura al pubblico. Per entrambi gli Sportelli, è previsto il colloquio su appuntamento, in orari dedicati, per la gestione di pratiche burocratiche complesse e/o per colloqui di lunga durata con le famiglie.

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Tutte le prestazioni offerte dal Servizio sono gratuite per l'utenza.

Gli Sportelli Stranieri e Assistenti Familiari, garantiscono, in modo congiunto, l'apertura al pubblico, su tre sedi comunali (Abbiategrasso, Gaggiano e Motta Visconti), con orari dedicati all'accesso libero ed orari dedicati ai colloqui per appuntamento.

L'articolazione delle aperture in front office degli Sportelli, prevede:

- tre aperture settimanali c/o il Comune di Abbiategrasso per un totale di 6 ore;

- un'apertura settimanale c/o il Comune di Gaggiano per un totale di 2 ore;
- un'apertura settimanale c/o il Comune di Motta Visconti per un totale di 2 ore;

#### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da una cooperativa vincitrice della gara d'appalto bandita da assp  
Il personale impiegato ha un profilo educativo con particolare esperienza sulla normativa rivolta agli stranieri in Italia

#### TERRITORIO DI COMPETENZA

Il territorio del distretto abbiatense

### CHE COS'E'

Il Servizio di Mediazione Linguistico Culturale è finalizzato a promuovere l'integrazione delle famiglie straniere sul territorio, con particolare riferimento alla comunicazione con i servizi e le scuole

### I DESTINATARI

- Le famiglie e gli individui immigrati residenti in uno dei Comuni dell'Ambito, che si rivolgono ai Servizi Sociali e/o che si interfacciano con la scuola per l'inserimento di minori;
- I minori stranieri residenti in uno dei Comuni dell'Ambito inseriti nel circuito scolastico;
- I minori non accompagnati;
- Gli operatori dei Servizi che si occupano della presa in carico dei nuclei stranieri;
- Gli operatori delle scuole che accolgono minori stranieri;
- Gli operatori dei comuni del territorio e l'Ufficio di Piano in termini di: consulenza, programmazione, progettazione e presa in carico integrata

### I TIPI DI INTERVENTO

Supporto ed accompagnamento nell'accoglienza ed inserimento scolastico e socio-culturale di minori stranieri; agevolare i processi comunicativi tra famiglia, scuola e servizi; favorire la presenza del "mediatore linguistico culturale" all'interno delle scuole e della rete di sostegno e dei servizi destinati ai minori e alle famiglie, come risorsa anche da sperimentare per permettere percorsi di integrazione attenti alle differenze culturali.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

gli interventi sono attivati su richiesta della Scuola e dei Servizi Sociali

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Tutte le prestazioni offerte dal Servizio sono gratuite per l'utenza.

Il Servizio di Mediazione linguistico Culturale, funziona su attivazione da parte dei servizi e/o delle scuole

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da una cooperativa vincitrice della gara d'appalto bandita da assp

Il personale impiegato ha un profilo educativo con particolare esperienza sulla normativa rivolta agli stranieri in Italia

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Il territorio del distretto abbatense

## SERVIZIO SOSTEGNO PER L'INCLUSIONE ATTIVA/ REDDITO DI INCLUSIONE (REI)

### CHE COS'E'

Il Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA) o Reddito per l'Inclusione (REI) è una misura di contrasto alla povertà che prevede l'erogazione di un beneficio economico (Carta SIA) alle famiglie in condizione di povertà nelle quali almeno un componente sia minorenni oppure sia presente un figlio disabile (anche maggiorenne) o una donna in stato di gravidanza accertata.

### I DESTINATARI

I nuclei familiari in condizione di povertà nelle quali almeno:

- un componente sia minorenni
- oppure figlio disabile (anche maggiorenne)
- oppure una donna in stato di gravidanza accertata

### I TIPI DI INTERVENTO

Il progetto viene costruito insieme al nucleo familiare sulla base di una valutazione globale delle problematiche e dei bisogni e coinvolge tutti i componenti, instaurando un patto tra servizi e famiglie che implica una reciproca assunzione di responsabilità e di impegni. Le attività possono riguardare i contatti con i servizi, la ricerca attiva di lavoro, l'adesione a progetti di formazione, la frequenza e l'impegno scolastico, la prevenzione e la tutela della salute. L'obiettivo è aiutare le famiglie a superare la condizione di povertà e riconquistare gradualmente l'autonomia. A fine 2017 la misura è confluita in quella relativa al Reddito per l'Inclusione (REI)

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Per godere del beneficio, il nucleo familiare del richiedente deve aderire ad un progetto personalizzato di attivazione sociale e lavorativa sostenuto da una rete integrata di interventi, individuati dai servizi sociali dei Comuni (coordinati a livello di Ambiti territoriali), in rete con gli altri servizi del territorio (i centri per l'impiego, i servizi sanitari, le scuole) e con i soggetti del terzo settore, le parti sociali e tutta la comunità

Il Servizio funziona su attivazione da parte dei sociali di residenza del nucleo che si attiveranno per compilare la domanda

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Tutte le prestazioni offerte dal Servizio sono gratuite per l'utenza

Gli operatori ricevono su appuntamento e dopo aver ricevuto la segnalazione ufficiale dal comune di residenza

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da due assistenti sociali libere professioniste, formate e con esperienza nella misura descritta, incaricate da assp

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Il distretto abbatense

### CHE COS'E'

il Reddito di Autonomia è una rosa di voucher e contributi economici una tantum rivolte a famiglie, anziani, disabili e disoccupati in condizione di precarietà economica.

### I DESTINATARI

persone anziane con età compresa tra i 16 e i 64 anni;

persone con un livello di compromissione funzionale che consente un percorso di acquisizione di abilità sociali e relative all'autonomia nella cura di sé, dell'ambiente di vita e nella vita di relazioni;

Modello ISEE uguale o inferiore a 20.000,00€;

valutazione multidimensionale (eseguita dagli Ambiti territoriali);

definizione del Progetto Individualizzato

### I TIPI DI INTERVENTO

Il reddito di autonomia per anziani e disabili, consiste nell'erogazione di un assegno pari a 480 euro al mese per 12 mesi che la Regione Lombardia riconosce alla persone anziane e alle persone disabili in condizioni di non autosufficienza. L'obiettivo dei voucher, è quindi quello di far acquisire e mantenere la propria autonomia personale che altrimenti sarebbero a forte rischio di esclusione sociale

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Il Servizio funziona su attivazione da parte dei sociali di residenza del nucleo che si attiveranno per compilare la domanda

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Tutte le prestazioni offerte dal Servizio sono gratuite per l'utenza.

Gli operatori ricevono su appuntamento e dopo aver ricevuto la segnalazione ufficiale dal comune di residenza

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da due assistenti sociali libere professioniste, formate e con esperienza nella misura descritta, incaricate da assp

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Il distretto abbiatense

## **SERVIZIO DI SUPERVISIONE PSICOLOGICA PER I SERVIZI TUTELA MINORI E AFFIDI**

Il servizio offre incontri di supervisione psicologica rivolta a operatori sociali del distretto abbatense che operano nei servizi di tutela minori e affidi familiari

## **ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE PER IL SERVIZIO PIANO DI ZONA**

Il servizio offre prestazioni di supporto specialistico nella progettazione sociale al fine della realizzazione degli obiettivi e delle azioni previste dal piano di zona e degli indirizzi del tavolo politico distrettuale riguardanti le seguenti aree di bisogno e tipologie di destinatari - anziani, disabili, minori, stranieri, adulti in difficoltà, in una logica di consolidamento di un sistema di welfare mix su base territoriale nel quale siano valorizzate le specificità dei ruoli e delle competenze tra pubblico e privato non profit.

Il servizio progetta interventi garantendo prestazioni specialistiche nelle attività di seguito elencate:

- predisposizione di strumenti di rilevazione e analisi della domanda sociale espressa dal territorio dell'ambito;
- supporto tecnico nell'individuazione di ipotesi di nuove offerte progettuali/prestazioni socio assistenziali pubbliche/private in risposta ai bisogni emergenti nelle aree minori, anziani, disabili, stranieri, adulti in difficoltà ;
- supporto tecnico nello sviluppo dell'area distrettuale relativa al segretariato sociale, all'accesso e alla messa in rete dei servizi;
- promozione della partecipazione del Terzo settore nella realizzazione del PdZ tramite il supporto tecnico agli organismi individuati dal tavolo politico distrettuale;
- messa in rete delle risorse pubbliche e private presenti sul territorio;
- coordinamento dell'attuazione e relativo monitoraggio di progetti/interventi di interesse per i comuni dell'ambito distrettuale dell'abbatense attivati dai comuni e/o da altri enti pubblici e privati e finanziati da risorse statali/regionali/provinciali e da altri canali di finanziamento nelle aree minori e famiglia, disabilità, prevenzione dipendenze, stranieri e marginalità sociale;
- gestione dei gruppi di lavoro di area finalizzati a garantire la partecipazione nella realizzazione del Piano di zona.

# **SERVIZI GESTITI PER I COMUNI DEL DISTRETTO ABBIATENSE A SEGUITO DELLA CONVENZIONE STIPULATA AI SENSI DELL'EX ART. 30 DEL D.LGS. 267/2000**

## **SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE**

### CHE COS'E'

È una funzione del Servizio Sociale finalizzata a fornire informazioni e supporto al cittadino. Il Segretariato Sociale può essere inteso come una "porta di accesso" ai servizi in grado di accogliere la più ampia tipologia di esigenze, quali:

- Avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi;
- conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio in cui si vive, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita;
- favorire l'accesso delle persone al Servizio sociale professionale spiegando ed offrendo supporto

### I TIPI DI INTERVENTO

Il Segretariato sociale svolge i seguenti interventi:

- accoglienza della domanda mediante lo strumento del colloquio;
- valutazione e eventuale approfondimento anche eventualmente mediante lo strumento della visita domiciliare;
- rinvio ad altri servizi specialistici o più appropriati a rispondere al bisogno;
- presa in carico della situazione, mediante attivazione di interventi sociali (contributi economici, servizio di assistenza domiciliare, erogazione pasto...) o segnalazione a servizi di secondo livello (Servizio Integrazione Lavorativa, Servizio Adulti di fiducia..);
- partecipazione all'equipe con operatori Asl per la valutazione multidimensionale di soggetti fragili.

### I DESTINATARI

Gli interventi di segretariato sociale sono destinati ai cittadini parzialmente o totalmente non autosufficienti, soggetti fragili, ecc.

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'accesso al servizio può essere spontaneo presentandosi durante gli orari di apertura allo sportello o mediante una telefonata, oppure su segnalazione di enti pubblici o privati.

L'accesso al servizio avviene tramite il Servizio Sociale del singolo comune, al quale i cittadini devono rivolgersi. Spetterà al Servizio Sociale del singolo comune stabilire i criteri e gli aventi diritto all'erogazione del servizio medesimo.

### I COSTI DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio è gratuito. Alcuni interventi possono essere attivati con un contributo dell'utente, in base ai regolamenti comunali.

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è svolto da assistenti sociali dipendenti dell'azienda

### TERRITORIO DI COMPETENZA

I seguenti comuni del distretto: Albairate, Calvignasco, Cassinetta, Cisliano, Gudo Visconti, Morimondo, Motta Visconti, Ozzero, Rosate, Vermezzo, Zelo

### CHE COS'E'

Il SAD è costituito da un complesso di prestazioni socio assistenziali, erogate al domicilio delle persone per la realizzazione delle suddette finalità.

Gli interventi sono gestiti in modo da attivare intorno al bisogno, sia la partecipazione dei familiari, con la quale l'assistenza domiciliare acquisisce maggiore significato, sia l'integrazione con altri settori operativi pubblici o privati in ambito socio sanitario.

Il servizio di assistenza domiciliare a favore di anziani e disabili (SAD) si propone di:

- mantenere e/o recuperare il benessere psicofisico dell'utente
- di consentire il mantenimento al proprio domicilio di persone anziane e disabili, in condizioni di fragilità;
- di consentire un miglioramento della qualità della vita e promuovere lo sviluppo delle capacità residue degli utenti;
- di costituire un momento di relazione e socializzazione, finalizzato al benessere delle persone, rispondendo ad un bisogno che va al di là dell'ordinario svolgimento delle attività di assistenza, evitando o comunque riducendo i rischi di isolamento e di emarginazione
- supplire alle carenze di autonomia dell'utente nelle sue funzioni personali essenziali, igienico sanitarie e relazionali, attraverso interventi sia propri sia coordinati ed integrati con quelli di altri operatori

### I TIPI DI INTERVENTO

Le prestazioni erogate sono:

- l'assistenza alle cure della persona;
- l'attività di assistenza per la conduzione e l'igiene dell'alloggio;
- l'assistenza alla conduzione del menage familiare;
- le attività tendenti a favorire la vita di relazione;
- la rilevazione dei bisogni dell'anziano e del disabile, anche in funzione dell'intervento di altri servizi, in special modo di quelli sanitari e sociali.

### I DESTINATARI

Il servizio di Assistenza Domiciliare si propone di assicurare alle persone in condizione di fragilità sociale (ad esempio anziani, disabili, sofferenti di malattie croniche) le prestazioni delle quali necessitano.

Il fine è quello di prendersi cura della persona fragile a casa, vicino ai suoi cari, dove mantiene le sue abitudini e il legame con l'ambiente familiare.

Sono destinatari del SAD i cittadini residenti nei comuni dell'abbiatese che siano:

- anziani ultra sessantacinquenni
- disabili con documentata certificazione di invalidità
- eventuali altri soggetti in carico a servizi socio sanitari che si considera necessitano di interventi assistenziali al domicilio

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

La procedura di ammissione è attivata da una richiesta dell'interessato (o di chi agisce per esso, o di un servizio socio-sanitario territoriale) ai Servizi Sociali del Comune di residenza.

I Servizi medesimi, a seguito di visita domiciliare, programmano un piano di intervento terapeutico-assistenziale personalizzato, tenendo conto dei bisogni dell'anziano e del disabile, del suo nucleo familiare e delle disponibilità del servizio.

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Le prestazioni vengono erogate dal lunedì al sabato in un orario diurno stabilito con il singolo Comune

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

#### *Il coordinatore*

Il servizio è coordinato da un'assistente sociale con esperienza di coordinamento nell'ambito di servizi per l'anziano.

L'a.s. gestisce un'equipe di A.S.A. qualificati, preparati ed esperti delle problematiche legate all'anziano e al disabile

#### *L'a.s.a*

L'asa è un operatore dell'area sociale che, in forza di una specifica formazione basandosi sulla capacità di relazionarsi correttamente:

Attua un intervento diretto con l'utente (singolo o famiglia) al fine di recuperare le sue risorse in una prospettiva di autonomia in supporto alla vita quotidiana attraverso l'assistenza diretta alla persona, l'aiuto domestico, la cura dell'ambiente, prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, disbrigo di pratiche burocratiche

Collabora, con un intervento indiretto attraverso la lettura dei bisogni, alla mobilitazione delle risorse della comunità in cui l'utente stesso vive.

#### TERRITORIO DI COMPETENZA

Comune di Cassinetta, Comune di Rosate

Per il Comune di Albairate si occupa di effettuare sostituzioni in caso di mancanza del personale titolare

### CHE COS'E'

Il servizio "Sportello di ascolto e consulenza psicologica" si configura come opportunità per affrontare e risolvere problematiche inerenti la crescita e connesse al periodo adolescenziale, sia dal punto di vista del ragazzo che da quello dei genitori e insegnanti che desiderassero una consulenza riguardante le rispettive funzioni educative. L'intervento si svolge a scuola attraverso colloqui a cui genitori, insegnanti e minori accedono spontaneamente, configurandosi quindi come spazio gratuito e facilmente accessibile in un luogo di abitazione quotidiana dei ragazzi e delle loro famiglie.

### I TIPI DI INTERVENTO

Lo psicologo scolastico si inserisce in questo panorama offrendo:

In generale:

- un'opportunità di riflessione trasversale ai diversi ambiti relazionali interni alla scuola e all'incontro scuola-famiglia.

Nello specifico:

- Consulenze agli insegnanti sulle difficoltà educative che incontrano e sui segnali di disagio che rilevano, sui rapporti con i genitori, nonché sulle possibili forme di collaborazione tra gli insegnanti stessi.
- Consulenze ai genitori a livello di gruppo o individuali riguardanti temi come la qualità delle relazioni con i figli e i rapporti con la scuola. L'intervento è volto ad offrire ai genitori uno spazio di accoglienza e accettazione, nonché a mettere a disposizione conoscenze e strumenti di supporto e sviluppo efficace della loro funzione educativa.
- Un momento qualificante di educazione alla salute e prevenzione del disagio per il benessere psicofisico degli alunni. Si rivolge al pre-adolescente e adolescente sano nella sua crisi fisiologica e non affrontando le domande di cui è portatore (problemi affettivi e relazionali sia in famiglia che con i pari, difficoltà in ambito scolastico), tutto ciò che è attribuibile al malessere esistenziale legato al faticoso processo che porta allo stato adulto.

### I DESTINATARI

Lo sportello si rivolge agli insegnanti (di ruolo e di sostegno), ai genitori e ai ragazzi della Scuola Secondaria di Primo grado di Ozzero

### COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'accesso allo sportello è spontaneo e su appuntamento

### I COSTI E ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito

Le professioniste garantiscono due aperture al mese per ogni plesso

Plessi Carducci e Folletta: lunedì mattina (dalle h9.00 alle h12.30 ca)

Plessi Correnti e Scuola Media Europea: mercoledì mattina (dalle h9.00 alle 12.30 ca)

### GLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il servizio è svolto da una psicologa incaricata da assp. Il fine ultimo non è svolgere consultazioni psicodiagnostiche o interventi psicoterapeutici, ma bensì quello di individuare possibili difficoltà del minore e formulare conseguenti ipotesi di intervento (es. possibile invio ai servizi pubblici del territorio).

### TERRITORIO DI COMPETENZA

Ozzero

### **Azienda Speciale Servizi Alla Persona**

Sede legale e operativa: Via Ticino 72 - 20081 Abbiategrasso (MI),  
Tel 02/94087533 Fax 02/9420121

#### DIREZIONE

e-mail: [direzione@asspabbiategrasso.it](mailto:direzione@asspabbiategrasso.it)

Tel 02/94087533 Fax 02/9420121

#### AMMINISTRAZIONE

E mail: [amministrazione@asspabbiategrasso.it](mailto:amministrazione@asspabbiategrasso.it)

Tel 02/94087533 Fax 02/9420121

#### COORDIANMENTO SERVIZI:

E mail: [sociale@asspabbiategrasso.it](mailto:sociale@asspabbiategrasso.it)

Tel 02/94087533 Fax 02/9420121

Cell. 331/6917272

SEGRETERIA: [segreteria@asspabbiategrasso.it](mailto:segreteria@asspabbiategrasso.it)

Tel 02/94087533 Fax 02/9420121

#### AREA FORMAZIONE

E mail: [formazione@asspabbiategrasso.it](mailto:formazione@asspabbiategrasso.it)

Tel 02/94087533 Fax 02/9420121

SITO. [www.asspabbiategrasso.it](http://www.asspabbiategrasso.it)

Cell: 392/4385134

**PER INFORMAZIONI E CONTATTI CON I REFERENTI DEI SINGOLI SERVIZI**

<b>I SERVIZI GESTITI PER IL COMUNE DI ABBIATEGRASSO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>INDIRIZZO</b>	<b>NUMERO DI TELEFONO</b>	<b>ORARI DI RICEVIMENTO</b>
<b>PASTI</b>	Via Ticino 72	Dott.ssa BARLOCCO 331 69217272	Su appuntamento
<b>ADM</b>	Via Ticino 72	Dott.ssa BARLOCCO 331 69217272	Su appuntamento
<b>TRASPORTI</b>	Via Ticino 72	Dott.ssa BARLOCCO 331 69217272	Su appuntamento
<b>AREA DISABILI E FRAGILITA'</b>	Via San Carlo 23/C	Dott.ssa CANESELLA 02/94692502	Il servizio è aperto nei Lunedì dalle 9.15 alle 12.45 su appuntamento martedì' accesso libero dalle 9.15 alle 13.45 mercoledì su appuntamento dalle 16.00 alle 18.00 giovedì e venerdì su appuntamento dalle 9.15 alle 12.45
<b>PROTEZIONE GIURIDICA</b>	Via Ticino 72	Dott.ssa Sarah Martini 331 3233919 Dott.ssa Carlotta Dell'Acqua 331 3233059	Su appuntamento
<b>AGENZIA DELL'ABITARE</b>	Via Ticino 72	Dott.ssa DE PAOLI 02/94087533	Su appuntamento
<b>PSICOLOGHE TUTELA</b>	Su appuntamento Via San Carlo 23/C	02/94692512	Su appuntamento
<b>SPORTELLI SCUOLE MEDIE</b>	Presso i plessi scolastici delle scuole medie statali e della scuola media europea:	Plesso Carducci e Folletta: dott.ssa Cameroni  Plessi Correnti e S.M. Europea Dott.ssa Propati	Plessi Carducci e Folletta: lunedì mattina  Plessi Correnti e Scuola Media Europea: mercoledì mattina
<b>SERVIZI SOCIO – EDUCATIVI DEL COMUNE DI ABBIATEGRASSO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>INDIRIZZO</b>	<b>NUMERO DI TELEFONO</b>	<b>ORARI DI RICEVIMENTO</b>
<b>CFP</b>	Via Ticino 72	392/4385134	Su appuntamento
<b>SERVIZI SCOLASTICI</b>	piazza Vittorio Veneto		
<b>I SERVIZI GESTITI PER L'UFFICIO DI PIANO CHE INTERESSANO TUTTI I COMUNI DEL DISTRETTO</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>INDIRIZZO</b>	<b>NUMERO DI TELEFONO</b>	<b>ORARI DI RICEVIMENTO</b>
<b>SIL</b>	Via San Carlo 23/c	Dott.ssa Sara	Su appuntamento

		Osnaghi 02/94692523 Dott. Paolo Bruno 02/94692508	
<b>ADULTI DI FIDUCIA</b>	Via San Carlo 23/C	Dott.ssa MASSINIMI 02/94692505 02/94692512	Su appuntamento
<b>AFFIDI</b>	Via San Carlo 23/C	Dott.ssa MASSINIMI 02/94692505 02/94692512	Su appuntamento
<b>SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI</b>	Via San Carlo 23/C	Dott.ssa MASSINIMI Dott.ssa NOVI 02/94692505 02/94692512	Su appuntamento
<b>SPORTELLI SCUOLE SUPERIORI</b>	Presso i plessi scolastici delle scuole superiori statali		Su appuntamento
<b>SERVIZIO SOSTEGNO PER L'INCLUSIONE ATTIVA/ REDDITO DI INCLUSIONE</b>	Via Ticino 72	Dott.ssa Pezzana Alice Dott.ssa Pigozzo Giorgia 02/94087533	Su appuntamento
<b>SPORTELLO DONNA</b>	piazza Vittorio Veneto	02/94692375	martedì dalle 9.15 alle 12.30 e il giovedì dalle 9.15 alle 12.45  sportellodonna@comune.abbiate grasso.mi.it
<b>SPORTELLO STRANIERI</b>	piazza Vittorio Veneto	02/94692369	sportello.stranieri@comune.abbi ategrasso.mi.it
<b>SUPERVISIONE</b>	Via Ticino 72	Dott.ssa BARLOCCO 331 69217272	Su appuntamento
<b>SERVIZI GESTITI PER I COMUNI DEL DISTRETTO ABBIATENSE A SEGUITO DELLA CONVENZIONE STIPULATA AI SENSI DELL'EX ART. 30 DEL D.LGS. 267/2000</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>INDIRIZZO</b>	<b>NUMERO DI TELEFONO</b>	<b>ORARI DI RICEVIMENTO</b>
<b>SEGRETARIATO COMUNI</b>	Sedi dei vari comuni	Coordinatore Dott.ssa MASSIMINI MARINA	Il servizio è aperto negli orari previsti dai singoli comuni
<b>SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)</b>	Comune di Albairate Rosate Cassinetta di Lugagnano		Per chiedere informazioni rivolgersi ai comuni
<b>SPORTELLO NELLA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO DI OZZERO</b>	Presso scuola media statale di Ozzero	dott.ssa Cameroni	Lo sportello è aperto tutti i lunedì mattina

## REFERENTI

### **Direzione dell'Azienda Speciale Servizi Alla Persona**

Dott. Fabio Rebora

### **Coordinamento dell'Azienda Speciale Servizi Alla Persona**

Dott.ssa Barlocco Valeria

### **Area amministrazione dell'Azienda Speciale Servizi Alla Persona**

Rag. Nadia Calatti

## PROCEDURA RECLAMI

Per qualsiasi reclamo rivolgersi ai referenti sopra che vi consegneranno il modulo di reclamo da consegnare in azienda oppure compilare il modulo reclami che trovate sul sito internet