



**AZIENDA TERRITORIALE  
PER I SERVIZI ALLA PERSONA**  
*azienda sociale consortile*



**COMUNE DI USMATE VELATE**  
**ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI**

## Comune di Usmate Velate Carta dei Servizi Sociali

La Carta dei Servizi dà le informazioni necessarie per conoscere e usare i servizi sociali offerti dal Comune. E' inoltre uno strumento per assicurare e garantire ai cittadini alcuni standard di qualità riferiti ai servizi stessi.

Cittadini, famiglie, anziani, giovani che esprimono domande d'aiuto troveranno in questo documento le prime risposte.

## Presentazione

Con la pubblicazione della Carta dei Servizi Sociali l'Amministrazione Comunale di Usmate Velate intende offrire ai propri cittadini un documento innovativo di notevole utilità e importanza.

La Carta dei Servizi, infatti, è uno strumento di informazione rivolto potenzialmente a tutta la popolazione, che descrive gli interventi e i servizi sociali attivi sul territorio comunale, la loro organizzazione, il loro funzionamento, le modalità e le procedure per accedervi; in questo modo offre un'opportunità di risposta ai bisogni emergenti e spesso inespressi dei cittadini in difficoltà.

Rappresenta inoltre un vero e proprio "patto sociale con la cittadinanza", dal momento che non si limita a rendere noti i servizi offerti dal Comune, ma stabilisce, nell'ottica di una piena attuazione dei criteri di trasparenza e partecipazione della P.A., precisi indicatori atti a misurare la qualità degli interventi effettuati dal Servizio Sociale, sulla base di standard qualitativi che rappresentano i livelli ottimali di erogazione delle prestazioni socio-assistenziali. Gli standard e gli indicatori di qualità previsti nella Carta dei Servizi sono quelli che attualmente il Servizio Sociale riesce a garantire, nonostante le difficoltà legate al bisogno sempre più forte di maggiori risorse umane e finanziarie per riuscire nell'intento di rispondere in tempi più rapidi e con interventi migliori, più numerosi e capillari.

La Carta dei Servizi è stata infatti pensata, elaborata e creata partendo dall'esperienza concreta e dal vissuto pratico del Servizio Sociale di Usmate Velate, ed è il frutto di un lungo e intenso lavoro partecipato di tutti coloro che in esso operano, ricoprendo i vari ruoli professionali e operativi. Essa vuole rappresentare una concreta traduzione sulla carta del lavoro quotidiano del Servizio, attraverso l'utilizzo di una terminologia semplice, chiara e accessibile a tutti coloro che, per vari motivi o esigenze, si troveranno in condizione di usufruirne. La speranza è quella di contribuire in maniera significativa alla diffusione di un documento di indubbia utilità e alla promozione di politiche sociali e socio-assistenziali sempre più rispondenti ai bisogni dei cittadini di Usmate Velate.

L'Assessore  
dei Servizi alla Persona  
Vania Maggiolini

L'Assessore  
ai Servizi alla Persona  
Claudio Besana

## Il Servizio Sociale comunale

### cos'è

Siamo il Servizio Sociale del Comune di Usmate Velate, nato nel 1985 e attualmente parte del settore Servizio alla Persona - Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il Servizio è composto da una responsabile del settore, due assistenti sociali, una psico-pedagogista e due collaboratrici amministrative. Le figure interne al Servizio Sociale sono affiancate da altri operatori esterni, caratterizzati da diverse professionalità, quali la psicologa, gli educatori, gli animatori, gli assistenti domiciliari, gli assistenti ad personam e anche un nutrito gruppo di cittadini attivi come volontari.

### a cosa mira

Il nostro obiettivo fondamentale è quello di operare per rispondere alle esigenze che si presentano nel contesto sociale del territorio comunale, dare voce ai bisogni che faticano ad esprimersi apertamente e avviare azioni di aiuto rispetto ai problemi emersi.

### come lavora

Le attività del Servizio Sociale, volte al raggiungimento di questi obiettivi, vogliono tradurre nella pratica quotidiana l'ampio mandato istituzionale del Servizio attraverso l'ascolto delle persone, la valutazione delle diverse situazioni, la progettazione e l'attivazione di interventi concreti.

### i suoi valori

I valori che guidano la nostra operatività sono:

- il rispetto e la centralità della Persona, affinché a ciascuno sia assicurata la possibilità di esprimere la propria individualità, autodeterminazione e libertà di scelta;
- l'eguaglianza, intesa sia come pari opportunità all'accesso ai servizi e alla fruibilità delle risorse, sia come attenzione particolare alle situazioni di maggiore difficoltà;
- la solidarietà e l'accoglienza dell'altro, al fine di cooperare alla formazione di un tessuto sociale coeso e ricco di opportunità per ciascuna persona.

#### Le operatrici del Servizio Sociale

Lucia Allocca - Assistente sociale, area minori e famiglia  
 Paola Brambilla - Assistente sociale, area anziani e handicap  
 Laura Viganò - Psico-pedagogista  
 Maria Giardini - Collaboratrice amm.va - segreteria servizio sociale  
 Rinalda Invernizzi - Collaboratrice amm.va - ufficio alloggi



Dal momento della richiesta, il tempo massimo entro cui il Servizio Sociale fissa il colloquio è di 15 giorni.

E' inoltre possibile telefonare al Servizio al numero 039.6757036 in mattinata: risponde un'impiegata a cui si può esporre il proprio problema e che può fornire le prime indicazioni.

Per spedire un fax al Servizio Sociale, il numero è: 039.6889402.

Per inviare una e-mail, l'indirizzo del Servizio Sociale è il seguente:  
[socialeculturale@comune.usmatevelate.mi.it](mailto:socialeculturale@comune.usmatevelate.mi.it)

Il Comune di Usmate Velate, insieme ad altre ventotto Amministrazioni comunali del Vimercatese e del Trezzese, ha dato vita alla Azienda Speciale Consortile *Offertasociale*, mediante la quale gestisce alcuni servizi sociali a livello sovracomunale.

ASC *Offertasociale*: [www.offertasociale.it](http://www.offertasociale.it)

## LA RICERCA DEL LAVORO

### Posso essere aiutato nella ricerca del lavoro?

Tutti i cittadini che sono alla ricerca di un'occupazione possono rivolgersi al Centro Lavoro, che si occupa di:

- informare i cittadini sulle opportunità e sulle richieste del mercato del lavoro locale e non;
- orientare rispetto a possibili percorsi di ricerca del lavoro e di formazione;
- promuovere, attraverso una banca dati, occasioni di incontro tra la domanda di lavoro dei cittadini e le richieste delle aziende.

La sede dell'Associazione Progetto Lavoro Vimercatese si trova a Vimercate in Via Cavour, 72 ai seguenti recapiti:

Tel. 039.6612672/6612605 - Fax 039.6612673

e-mail: [segreteria@clavim.191.it](mailto:segreteria@clavim.191.it)

E' anche attivo uno sportello presso il municipio di Usmate Velate - Corso Italia, 22 - il lunedì dalle ore 14,00 alle ore 16,00 previo appuntamento ai numeri sopra indicati.

### Esistono percorsi tutelati per l'inserimento al lavoro se si è in una situazione di difficoltà sociale?

Il Servizio Sociale comunale si occupa più specificatamente di offrire percorsi protetti di inserimento al lavoro di cittadini che sono in una situazione di svantaggio sociale.

In questi casi il Servizio Sociale facilita la ricerca di un'occupazione "protetta" accompagnando gli interessati al Servizio Inserimenti Lavorativi (SIL).

Il SIL si occupa in generale di cercare una collocazione compatibile con le possibilità lavorative della persona, di seguirla e sostenerla durante il percorso di inserimento e di mediare tra le sue esigenze e quelle dell'azienda ospitante.

L'inserimento al lavoro avviene solitamente in maniera graduale, attraverso un tirocinio o una borsa lavoro, che non comportano immediatamente l'assunzione della persona da parte dell'azienda.

Il SIL si occupa di

- persone disabili;
- persone con problemi psichiatrici seguite dal Centro Psico-Sociale (CPS);
- persone con problemi di alcolismo in cura presso il Nucleo Operativo Alcooldipendenze (NOA);
- persone in trattamento presso il Servizio Tossicodipendenze (SERT).

Il Servizio Inserimenti Lavorativi che si occupa dei disabili (SILD) si trova a Bernareggio in Via Dante, 1 presso il Centro Diurno Anziani (CDA).

Il Servizio Inserimenti Lavorativi che si occupa di persone con problemi psichiatrici si trova a Vimercate in Via C. Battisti, 15, presso il Centro Psico-Sociale (CPS).

## L' ABITAZIONE

### Attraverso il Servizio Sociale si può fare richiesta per la casa popolare...

Tutti i cittadini possono rivolgersi all'Ufficio Alloggi del Servizio Sociale per ottenere informazioni sui requisiti necessari e sulla modalità di presentazione della domanda per avere un'abitazione di edilizia residenziale pubblica (casa popolare).

L'Ufficio Alloggi si trova all'interno dell'edificio del Servizio Sociale, ed è aperto nei giorni seguenti:  
lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30.  
Il numero di telefono è 039.6757071

Con cadenza semestrale o annuale il Comune pubblica il bando per la formazione della graduatoria sulla base della quale può avvenire l'assegnazione delle case popolari. Per partecipare al bando occorre avere determinati requisiti; la sussistenza di particolari condizioni sociali, familiari e abitative concorrono a determinare la posizione in graduatoria. L'Ufficio Alloggi dà informazioni sui criteri mediante i quali viene formata la graduatoria, consegna i moduli per fare la richiesta della casa, aiuta a compilare la domanda e ritira i moduli compilati.

La domanda può essere presentata in ogni momento dell'anno; in ogni caso i modi e i tempi di raccolta della documentazione vengono puntualmente pubblicizzati dal Comune.

I tempi di assegnazione della casa sono legati alla disponibilità di alloggi.

Il Comune di Usmate Velate dispone inoltre di un certo numero di alloggi che non rientrano in quelli dell'edilizia residenziale pubblica destinati a cittadini in stato di bisogno. Dispone inoltre di alloggi specificamente destinati a cittadini anziani e cittadini adulti soli con

minori, all'interno della Villa Scaccabarozzi. Anche per l'assegnazione di queste abitazioni, occorre presentare domanda all'Ufficio Alloggi del Servizio Sociale; il bando viene indetto solo nel momento in cui esiste disponibilità di alloggi liberi. Anche in questo caso viene stilata una graduatoria, sulla base della quale vengono assegnate le abitazioni.

## **...ed anche per ottenere un contributo al costo dell'affitto se si paga un canone elevato rispetto alle proprie possibilità economiche**

L'Ufficio Alloggi del Servizio Sociale, come anche i centri di assistenza fiscale (CAF) convenzionati con la Regione, informa sui requisiti e raccoglie le domande per ottenere il contributo economico a sostegno dell'affitto. Tale contributo è finanziato dalla Regione Lombardia e per ottenerlo è essenziale avere un contratto di locazione registrato, la residenza nel comune e una modesta condizione economica.

Il contributo è calcolato, attraverso un sistema informatico messo a disposizione dalla Regione Lombardia, sulla base del rapporto fra situazione economica complessiva del richiedente ed entità dell'affitto che sta pagando.

L'Ufficio Alloggi riceve la domanda, la trasmette alla Regione, segnala se la domanda è stata accolta. In caso di risposta positiva, il contributo è garantito. L'erogazione del contributo, una volta ricevuti i fondi necessari da parte della Regione, viene effettuata dal Comune. E' compito del Comune eseguire controlli sulle dichiarazioni presentate ai fini dell'ottenimento del contributo.

Chi è assegnatario di una casa di edilizia residenziale pubblica non può usufruire di questo contributo.

## IL SOSTEGNO ECONOMICO

### Posso rivolgermi al Servizio Sociale se non ho abbastanza soldi per far fronte ai miei bisogni fondamentali o a quelli dei miei familiari?

Un cittadino che si trovi in una situazione di difficoltà, e per questo non sia in grado di far fronte ai bisogni fondamentali con le proprie risorse, può chiedere un contributo economico al Servizio Sociale del Comune.

Per concedere il contributo il Servizio Sociale, sulla base di quanto previsto nel regolamento dei servizi socio assistenziali, tiene presente sia la situazione economica complessiva della persona che lo richiede sia la sua più generale condizione di vita al momento della richiesta, in modo da avere una consapevolezza piena del suo "stato di bisogno".

Per presentare la domanda di contributo occorre rivolgersi all'assistente sociale che, valutato il problema, indica quali documenti bisogna presentare e dove è possibile ottenerli. L'assistente sociale può chiedere di incontrare i familiari e di visitare l'abitazione della persona che fa la richiesta.

Il tempo massimo che trascorre dalla presentazione della domanda con documentazione completa alla risposta scritta e motivata del Servizio è di 20 giorni.

In caso di risposta affermativa, l'erogazione del contributo avviene al massimo entro i successivi 30 giorni.

Il Servizio Sociale garantisce la piena riservatezza di ogni informazione e dato riguardante gli interventi di sostegno economico.

**INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI DI SOSTEGNO ECONOMICO**

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
QUALITÀ ORGANIZZATIVA	Tempestività	<ul style="list-style-type: none"><li>- tempo trascorso tra la presentazione della domanda completa di tutta la documentazione necessaria e la risposta del Servizio Sociale</li><li>- tempo trascorso tra la risposta positiva del Servizio Sociale e l'erogazione del contributo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tra la domanda di contributo e la risposta del Servizio Sociale trascorrono al massimo 20 giorni</li><li>- tra la risposta positiva del Servizio Sociale e l'erogazione del contributo trascorrono al massimo 30 giorni</li></ul>

## I SERVIZI DI TRASPORTO PROTETTO

**Il Servizio Sociale aiuta chi ha delle reali necessità di trasporto ma non può fare da sé o contare sull'aiuto di persone vicine?**

Tutti i cittadini:

- che debbano spostarsi fuori casa per terapie, visite o esami medici, per frequentare scuole, centri diurni o centri socio-educativi, o per effettuare tirocini lavorativi;
- che siano nell'impossibilità di muoversi con i propri mezzi;
- che non dispongano di alcun aiuto da parte di familiari o altre persone vicine

possono chiedere al Servizio Sociale del Comune di usufruire del servizio di trasporto protetto.

Per prima cosa occorre presentarsi dall'assistente sociale, che esamina la situazione di bisogno e, nel caso di valutazione positiva, spiega alla persona come fare per inoltrare la domanda.

Successivamente, la segreteria del Servizio controlla se la richiesta è compatibile con la programmazione dei trasporti già esistente e, al massimo entro una settimana, comunica al richiedente se la sua domanda è stata accettata. In caso di risposta positiva, l'attivazione del trasporto avviene al massimo entro la settimana successiva.

Se si è già utenti del servizio, e dunque l'assistente sociale è già a conoscenza della situazione, è sufficiente concordare il giorno e l'orario del trasporto o le eventuali modifiche dello stesso con le volontarie dell'associazione, chiamando il numero telefonico 039.6757063.

I trasporti sono effettuati con mezzi di proprietà comunale o in dotazione d'uso al Comune; gli autisti sono volontari soci del Gruppo Volontari Trasporti di Usmate Velate. Il servizio di trasporto protetto è effettuato dal solo autista ed è limitato di norma al territorio di Usmate Velate e a quello dei comuni limitrofi.

Per il trasporto di minorenni è sempre richiesto un accompagnatore. Se i familiari sono impossibilitati ad accompagnare il minore occorre segnalarlo all'assistente sociale, che si attiverà per reperire un accompagnatore adulto.

Il servizio di trasporto offerto dal Servizio Sociale può essere fruito anche da utenti con disabilità motorie in quanto due degli automezzi sono dotati di sollevatore.

Il servizio non è invece rivolto a persone allettate: chi si trova in questa condizione può richiedere il trasporto alle associazioni di pronto soccorso (che sono per lo più associazioni di volontariato) presenti in zona. Il Servizio Sociale può mettere a disposizione un indirizzario.

## Il servizio di trasporto ha un costo?

E' prevista da parte dei cittadini una partecipazione al costo del servizio (vedi tariffario).

### INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO TRASPORTO PROTETTO

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
QUALITÀ ORGANIZZATIVA	Tempestività	<ul style="list-style-type: none"><li>- tempo trascorso tra la domanda e la risposta del Servizio Sociale</li><li>- tempo trascorso tra la risposta positiva e l'attivazione dei trasporti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tra domanda e risposta del Servizio sociale trascorrono al massimo 7 giorni</li><li>- se la risposta è positiva, l'attivazione del servizio avviene al massimo entro la settimana successiva</li></ul>

## L'ASSISTENZA DOMICILIARE

**Come posso ricevere aiuto a domicilio se non sono in grado di cavarmela da solo nella cura di me stesso o della mia casa?**

Per tutti quei cittadini che si trovano in una situazione di difficoltà, temporanea o prolungata, nel prendersi cura di sé rispetto ai propri bisogni primari, il Servizio Sociale del Comune offre il servizio di assistenza domiciliare (contraddistinto dalla sigla SAD).

Lo scopo a cui mira questo servizio è quello di aiutare la persona a mantenere, per quanto è possibile, la propria autonomia nella sua abitazione e nel suo ambiente di vita.

In questo senso il servizio è anche un sostegno alla qualità della vita dei familiari della persona assistita.

Per accedere al servizio di assistenza domiciliare, e anche per richiedere il servizio di pasto a domicilio, è necessario rivolgersi all'assistente sociale.

Nel corso del colloquio, nel quale si può esporre dettagliatamente la propria situazione, l'assistente sociale dà informazioni, aiuta a compilare la domanda di assistenza, opera una prima valutazione del caso.

Se la valutazione dell'assistente sociale è positiva e la domanda di assistenza viene dunque accolta, l'assistente sociale effettua una visita a casa dell'assistito con l'ausiliario/a socio-assistenziale che presterà l'assistenza. Quindi, definisce un progetto di intervento e condivide con la persona e con i suoi familiari un programma, nel quale vengono definiti tempi, orari e modalità dell'assistenza.

A questo punto l'intervento può avere inizio.

Dall'accoglimento della domanda di assistenza all'attivazione del

SAD possono trascorrere al massimo 15 giorni, a meno che il servizio non sia già usufruito dal numero massimo di utenti. In tal caso viene stilata dall'assistente sociale una lista di attesa.

E' possibile richiedere inoltre, sempre mediante colloquio con l'assistente sociale, che venga consegnato un pasto già pronto al proprio domicilio; della consegna si occupano gli incaricati del Gruppo Volontari Trasporti, i quali prelevano dalla mensa delle scuole di Usmate Velate pasti preparati e confezionati in contenitori termici chiusi e li portano al domicilio degli utenti.

Il pasto viene consegnato dal lunedì al venerdì tra le ore 11.45 e le ore 12.30, esclusi i giorni di festività infrasettimanali.

Per il servizio di pasto a domicilio dall'accoglimento della domanda all'inizio del servizio trascorre al massimo una settimana.

## Chi sono le persone che in concreto mi aiuteranno?

L'assistenza domiciliare viene realizzata attraverso l'intervento di un ausiliario/a socio-assistenziale (ASA) a casa di coloro che la richiedono.

L'ausiliario socio-assistenziale è una persona che ha frequentato un corso di formazione regionale e in virtù di questo possiede una precisa qualifica professionale. Aiuta (nei casi di totale non autonomia, sostituisce) la persona in difficoltà nello svolgimento delle attività quotidiane necessarie a soddisfare i bisogni primari.

L'ASA opera in vista del benessere della persona che assiste. Per far questo, non si occupa solo della situazione materiale di chi è in difficoltà, ma presta attenzione anche alla sua situazione personale; inoltre vigila sull'ambiente in cui vive il proprio assistito, affinché esso sia per quanto possibile idoneo e curato.

Nel corso del suo intervento l'ASA scambia informazioni con i familiari dell'utente e, se necessario, dà consigli e indicazioni.

## In che orari e in che tempi funziona il servizio?

Il servizio di assistenza domiciliare funziona dal lunedì al venerdì prevalentemente nelle ore del mattino. Il servizio non è garantito nei giorni di festa.

## Quanto costa?

La tariffa del servizio è stabilita in base alla situazione economica complessiva della persona che ne fa richiesta (vedi tariffario).

## Quale aiuto posso ricevere?

Gli ausiliari socio-assistenziali del SAD aiutano i cittadini in condizione di difficoltà in vari aspetti della vita quotidiana: l'igiene personale, la cura degli ambienti in cui vivono, l'assunzione di farmaci, le commissioni.

## la pulizia personale...

A seconda del bisogno e degli accordi con l'assistente sociale, l'utente può essere aiutato nell'igiene personale: a fare il bagno periodicamente, se non può farlo autonomamente, o a lavarsi quotidianamente (ad esempio, se è costretto a letto) e così via.

Se l'assistito è incontinente, il servizio di assistenza domiciliare assicura i cambi e la pulizia idonea. L'assistente domiciliare può inoltre aiutare la persona a vestirsi, e, se questa non può contare sull'aiuto dei familiari, si occupa anche di tenere sotto controllo le condizioni e la pulizia del vestiario dell'assistito.

Questi interventi sono svolti nell'attenzione e nel rispetto dell'utente, dei suoi tempi, delle sue capacità.

L'assistente domiciliare lavora indossando guanti e vestiario idoneo.

## **la cura della casa...**

L'ASA non è un operatore delle pulizie domestiche: sostiene la persona nei suoi bisogni, e dunque la affianca, se necessario, nelle normali faccende di casa. Per favorire il benessere dell'assistito, l'assistente domiciliare si preoccupa di avere uno "sguardo d'insieme" sulle sue condizioni di vita: pulizia, sicurezza, decoro, segnalazioni del bisogno di manutenzione o di riparazioni nella casa.

## **il pasto...**

Tra i compiti dell'ASA può esserci, in situazioni di particolare bisogno, anche quello di aiutare l'utente nell'assunzione del pranzo.

## **prendere le medicine...**

L'ASA non è in grado e non ha neppure la qualifica professionale necessaria per la gestione delle terapie a base di farmaci. Tuttavia, agli utenti che ne hanno la necessità, può aiutare a ricordare i tempi e le modalità con cui devono assumere i farmaci prescritti dal medico.

## **uscire di casa...**

Se il progetto di intervento lo prevede, l'ASA può accompagnare l'assistito all'esterno, in uffici e sportelli pubblici, per svolgere delle commissioni. L'assistente può anche affiancare l'utente nel fare le proprie compere.

## E se occorre fare dei cambiamenti nel programma di assistenza?

In ogni momento è possibile ridiscutere, per validi motivi, il programma di assistenza insieme all'assistente sociale che segue la situazione dell'utente.

Il Servizio Sociale garantisce la continuità dell'assistenza, sostituendo tempestivamente con un nuovo incaricato l'ASA che dovesse essere impossibilitato, temporaneamente o per un periodo prolungato, a proseguire nel suo compito.

**INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE	Professionalità	- Titolo di studio delle operatrici	- Tutte le operatrici hanno il titolo regionale richiesto per il loro ruolo
	Formazione	-Esistenza di momenti periodici di formazione	- Ogni anno viene organizzato dalla cooperativa almeno un corso di formazione specifica per le ausiliarie
QUALITÀ ASSISTENZIALE E RELAZIONALE	Attività di coordinamento	- Esistenza di incontri d'equipe periodici	- Un incontro alla settimana con l'assistente sociale in funzione di coordinatrice
	Attività di supervisione	- Esistenza di momenti di supervisione riguardante l'organizzazione	- Un incontro al mese con responsabile esperta del servizio
	Progettazione dell'assistenza	- Esistenza di un progetto di intervento individuale - Condivisione del progetto di intervento con l'assistito o i suoi familiari - Possibilità di riprogettare l'intervento in relazione a nuovi bisogni	- Nel 100% dei casi - Nel 100% dei casi - Nel 100% dei casi

segue →

**INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
QUALITÀ ORGANIZZATIVA	Tempestività	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo trascorso dall'accoglimento della domanda di assistenza alla partenza dell'intervento</li> <li>- Tempo trascorso dall'accoglimento della richiesta di pasto a domicilio all'attivazione del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tra la domanda accolta e l'attivazione dell'assistenza trascorrono al massimo 15 giorni (salvo lista d'attesa)</li> <li>- Dalla risposta positiva alla attivazione trascorrono al massimo 7 giorni</li> </ul>
	Continuità dell'intervento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sostituzione dell'ASA in caso di assenza temporanea o definitiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sostituzione immediata dell'ausiliaria nel 100% dei casi</li> </ul>
	Condizioni igieniche degli interventi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esistenza di particolari procedure riguardo alle condizioni igieniche degli interventi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In ogni intervento di pulizia rivolto alla persona, l'ASA utilizza sempre vestiario idoneo e guanti monouso</li> </ul>

## LA TELEASSISTENZA

### Esiste un modo per poter avvisare velocemente e ricevere aiuto se sono in difficoltà a casa mia?

Il servizio di teleassistenza è una forma di assistenza a domicilio, realizzata attraverso un apparecchio (una specie di modem) che viene collegato al telefono di casa della persona assistita. Alla persona viene inoltre consegnato un telecomando: premendo il pulsante del telecomando, l'apparecchio è in grado di chiamare automaticamente la centrale del servizio di teleassistenza, dove sono presenti giorno e notte operatori volontari.

Nel caso in cui ricevano la segnalazione di situazioni di malore o di emergenza, i volontari possono avvertire dei soccorritori indicati dall'assistito, oppure, se è necessario, inviare un'ambulanza, avvertire la guardia medica o il medico di base.

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini ed è mirato in particolare alle persone sole e a coloro che per la loro specifica condizione (ad esempio anziani o disabili) possono trovarsi in una situazione di difficoltà o di emergenza all'interno della propria casa.

Per assicurare la teleassistenza ai cittadini, *Offertasociale* ha stipulato una convenzione con l'AVPS di Vimercate (Associazione Volontari di Pronto Soccorso, con sede in via Cadorna n. 28, tel 039.6612112), che gestisce operativamente il servizio.

### Come si fa ad avere la teleassistenza e l'impianto di chiamata a casa propria?

Per avere informazioni dettagliate e per fare domanda di teleassistenza, occorre rivolgersi all'assistente sociale.

Nella domanda occorre indicare almeno due soccorritori in grado di

intervenire se la persona assistita ha bisogno; vi è inoltre una parte che deve essere compilata dal medico curante.

La risposta alla domanda di teleassistenza è immediata, all'atto della consegna. In seguito, l'assistente sociale si reca a casa della persona che ha fatto richiesta per un sopralluogo.

I tempi dell'attivazione dell'apparecchio telefonico installato in casa e del telecomando non dipendono dal Servizio Sociale, ma dall'organizzazione dei Volontari di Pronto Soccorso di Vimercate.

La teleassistenza può essere richiesta in via continuativa o anche per un periodo limitato (ad esempio, durante l'estate).

#### **INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI DI TELEASSISTENZA**

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
QUALITÀ ORGANIZZATIVA	Flessibilità	- Possibilità di richiedere il servizio, anche per periodi limitati	- E' possibile richiedere il servizio sia in via continuativa che per periodi di tempo limitati
	Tempestività	- Tempo trascorso dalla presentazione della domanda alla risposta del Servizio Sociale	- Risposta immediata alla presentazione della domanda completa di documentazione

## IL SOSTEGNO ALLA CITTADINANZA ATTIVA

### Cosa posso fare io per migliorare la qualità sociale della comunità?

Una comunità locale può fare fronte ai bisogni e alle richieste di aiuto dei propri cittadini non solo attraverso i Servizi Sociali del Comune, ma anche attraverso l'impegno e la solidarietà di molti altri soggetti, associazioni o singole persone.

### Come mettersi a disposizione di chi ha bisogno?

Viene di seguito elencata una serie di associazioni, gruppi e organizzazioni con sede locale, da poter contattare se si desidera impiegare parte del proprio tempo libero in un'attività di volontariato nell'ambito sociale:

- **Associazione "Monica Cantù"**

Casa Famiglia: Via Vittorio Emanuele II, 33 (tel. 039.6076703)

Centro di aggregazione anziani: Villa Scaccabarozzi - Via Valletta, 6

- **Associazione Pensionati di Usmate Velate**

Villa Scaccabarozzi - Via Valletta, 6 (tel. 333.4146122)

- **Gruppo Volontari Trasporti**

presso Municipio (tel. 039.6757063 oppure 339.6968131)

- **Associazione Anziani di Usmate**

Villa Borgia - Via Roma, 7 (tel. 039.6076913)

- **Emergency**

Via G.B. Cottolengo, 12 (tel. 039.673324)

- **Vivere Aiutando a Vivere**

Via Milano, 11 (tel. 039.6829493)

- **Associazione Nazionale Alpini - Gruppo di Usmate Velate**

presso Mario Penati (tel. 338.6822790)

7 scheda

Villa Scaccabarozzi - Via Valletta, 6 (tel. 338.7646172)

•Sotto lo stesso cielo - Bottega del Mondo

Via Manzoni, 10 (tel. 039.671746)

•Amici della Corrada

Centro Civico di Via Vivaldi (tel. 349.4302281)

•A.N.M.I.C. (Associazione nazionale mutilati e invalidi civili)

presso il Municipio (tel. 039.6757074)

•AVIS - AIDO

presso il Municipio (tel. 039.669417)

•Gruppo Caritas di Usmate

Parrocchia S. Margherita - Via Cavour, 33 (tel. 039.670776)

•Gruppo Caritas di Velate

Parrocchia S. Maria Assunta - Piazza S. Maria Assunta (tel. 039.670759)

•Comitato di Solidarietà Usmate Velate - Lomagna

presso Dr. Giorgio Lodi (tel. 039.672707 - fax 039.6065469)

•Operazione Mato Grosso

Cascina Mongorietto, 4 (tel. 039.674741)

•Circolo GAIA Legambiente Usmate Velate

Via G.B. Cottolengo, 12 (tel. 335.5276120)

## A chi può rivolgersi una famiglia che sta pensando di prendere in affido un minore oppure di adottare un bambino?

Una diversa forma di solidarietà è poi quella di dare la propria disponibilità ad accogliere temporaneamente bambini di famiglie in difficoltà. Può trattarsi di qualche ora al giorno, o di qualche week-end, o anche di periodi più lunghi, a seconda dei progetti concordati con il servizio affidi.

Chi è interessato può avere informazioni presso il Progetto Mowgli, coordinato dall'azienda sovracomunale Offertasociale, con sede in Arcore, Via Papina, 6 - tel. 039.6882285.

La famiglia che decide di prendere in affido un minore viene seguita e sostenuta con continuità dagli operatori del Progetto Mowgli; inoltre il Comune di residenza del bambino o adolescente eroga alla famiglia affidataria un contributo economico per integrare le spese di mantenimento.

Se invece si sta prendendo in considerazione l'idea di adottare un bambino ci si può rivolgere al Servizio Sociale per avere le prime informazioni. Il servizio specialistico che cura e segue il vero e proprio percorso per l'adozione è invece il Consultorio Familiare della ASL, che ha sede in Arcore, Via Umberto I, 17 - tel. 039.617147.

## SPORTELLO PER PRATICHE DI COMPETENZA DELL'ASL

**E possibile sbrigare pratiche sanitarie  
senza doversi recare ogni volta  
agli uffici dell'ASL?**

Presso l'Ufficio Protocollo del Comune è presente uno sportello per il disbrigo di alcune pratiche sanitarie di competenza ASL. Il servizio è rivolto a tutti i cittadini residenti a Usmate Velate e Carnate, e lo sportello è aperto nei seguenti giorni ed orari:  
lunedì e mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 18.00.  
Il numero di telefono dello sportello ASL è 039.6757037.

Allo sportello ci si può inoltre rivolgere per:

- Cambio del medico di base;
- Duplicato del tesserino sanitario, in caso di smarrimento;
- Informazioni per la copertura sanitaria all'estero;
- Piani terapeutici per diabetici: l'impiegata dello sportello raccoglie dal cittadino le prescrizioni e le ricette del medico di base e del medico specialista, li trasmette all'ufficio ASL di Arcore, restituisce al cittadino la documentazione necessaria al ritiro delle forniture mediche adatte alla sua terapia;
- Piani terapeutici per celiaci;
- Piani terapeutici per forniture mediche e materiale sanitario vario (quale ad esempio cateteri, sacche ecc..) da ritirare in farmacia;
- Pratiche per esenzione ticket (per patologia, per invalidità e per limiti di reddito);
- Attribuzione temporanea del medico per i cittadini che risiedono solo temporaneamente sul territorio del comune;
- Ritiro dell'esito di alcuni esami (ad esempio il pap-test) effettuati presso l'Azienda Ospedaliera a Vimercate.

## IL SOSTEGNO ECONOMICO ALLE FAMIGLIE

Posso ottenere aiuti economici per affrontare la nascita di un bambino, oppure per crescere i miei figli, se non ho mezzi sufficienti?

I genitori di bambini e adolescenti residenti a Usmate Velate possono chiedere un contributo economico al Servizio Sociale del Comune per far fronte a bisogni fondamentali che non riescano a soddisfare con le proprie risorse economiche.

Per informazioni dettagliate sulle modalità dell'erogazione dei sussidi economici, vedi la scheda n. 3.

## Come posso avere l'assegno per il nucleo familiare?

Esiste inoltre la possibilità di ottenere, per i cittadini italiani o comunitari residenti, un contributo economico a favore del proprio nucleo familiare (assegno per il nucleo familiare) a condizione che:

- nella famiglia siano presenti almeno 3 figli minorenni;
- la famiglia si trovi in "modeste" condizioni economiche.

La domanda di concessione dell'assegno deve essere presentata entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello per il quale è richiesto l'assegno.

Si tratta di un assegno mensile erogato dallo Stato tramite l'INPS, il cui importo viene determinato in base alla situazione economica del nucleo familiare.

Alla domanda di contributo deve essere allegata l'attestazione della situazione economica (ISEE), che deve essere elaborata presso un Centro di Assistenza Fiscale.

Il Comune di Usmate Velate è attualmente convenzionato con il CAF-ACLI, che ha sede ad Arcore in Via IV Novembre, 27 - tel. 039.6180045.

La segreteria del Servizio Sociale fornisce comunque tutte le informazioni e la modulistica necessarie alla presentazione della domanda.

## Come posso avere l'assegno di maternità?

Le donne italiane, le cittadine di stati comunitari e quelle provenienti da stati extracomunitari in possesso della carta di soggiorno possono ottenere un contributo per un figlio neonato o in affidamento preadottivo o in adozione (assegno di maternità) a condizione che:

- non ricevano già un trattamento previdenziale di indennità di maternità;
- si trovino in una "modesta" situazione economica.

La domanda per l'assegno di maternità deve essere presentata entro 6 mesi dalla data del parto (o dall'ingresso in famiglia in caso di affidamento preadottivo o adozione).

Anche in questo caso, si tratta di un assegno erogato dallo Stato tramite l'INPS, il cui importo viene determinato in base alla situazione economica del nucleo familiare.

Alla domanda di contributo deve essere allegata l'attestazione della situazione economica (ISEE), che deve essere elaborata presso il CAF-ACLI in precedenza indicato o presso un altro Centro di Assistenza Fiscale.

La segreteria del Servizio Sociale fornisce le informazioni e la modulistica necessarie alla presentazione della domanda.

## Posso avere delle agevolazioni sulle tariffe riguardanti i servizi scolastici?

I genitori con figli minori iscritti a scuola possono ottenere agevolazioni sulle tariffe della mensa, dei trasporti e dei libri scolastici.

Anche in questo caso la valutazione viene effettuata sulla base della situazione economica complessiva della famiglia, in particolare attraverso fasce di reddito annualmente determinate dal Consiglio comunale in sede di approvazione del Piano per il Diritto allo Studio.

Per avere tutte le informazioni necessarie ad ottenere questo tipo di riduzioni, occorre rivolgersi all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune, sito al piano terra della palazzina del Servizio alla Persona, nel cortile interno del municipio, nei seguenti giorni e orari:

lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30.  
Tel. 039.6757068.

## L'ASILO NIDO

### Che possibilità ci sono nel territorio del comune di inserire i bambini all'asilo nido?

L'asilo nido è un servizio che accoglie durante il giorno bambini tra i sei mesi e i tre anni di età. Mira al pieno sviluppo psicofisico dei più piccoli, nel rispetto delle loro caratteristiche e delle loro differenze personali, dei loro bisogni, del loro contesto. Vuole sostenere le famiglie nel loro compito educativo, facilitando in particolare i genitori che lavorano.

Usmate Velate non ha un asilo nido comunale. Il Comune è convenzionato con un asilo nido gestito da una cooperativa sociale, che si trova nel Comune di Lomagna:

Cooperativa soc. Cometa a r.l.  
Asilo nido "Maria Luisa"  
Via G. Garibaldi, 7 - Lomagna  
Tel. 039.9220373

La convenzione con la coop. Cometa prevede la riserva di 15 posti per bambini residenti di età compresa tra i 6 mesi e i 3 anni. Ogni anno l'Amministrazione Comunale stanZIA una somma da destinare all'abbattimento delle rette per supportare economicamente le famiglie. L'asilo nido stesso comunica alle famiglie interessate le modalità e i tempi per fruire di questa possibilità.

## E all'asilo per bimbi di 2/3 anni?

Sul territorio comunale esiste attualmente una scuola materna privata convenzionata, che offre un servizio di asilo per bambini di 2/3 anni:

- Scuola dell'Infanzia "F. e G. Fracaro"

Via Cavour, 2 - Usmate Velate

Tel. 039.671725

La convenzione con la Scuola materna "F. e G. Fracaro" prevede la riserva di 30 posti per bambini residenti di età compresa tra i 2 e i 3 anni.

Come stipulato nella convenzione, ogni anno l'Amministrazione Comunale stanziava una somma da destinare all'abbattimento delle rette per supportare economicamente le famiglie.

Anche in questo caso è l'Ente stesso che comunica alle famiglie interessate le modalità e i tempi per fruire di questa possibilità.

Sul territorio comunale, inoltre, la Scuola dell'Infanzia "S. Anna", già da un secolo attiva nel servizio di scuola materna tradizionale, aprirà le sezioni 2/3 anni per l'a.s. 2005/06; è attualmente in via di definizione una convenzione anche con questo Ente privato per la riserva posti e per l'abbattimento delle rette.

-Scuola dell'Infanzia "S. Anna"

Via S. Giovanni Bosco, 11 - Usmate Velate

Tel. 039 671378

Per ogni informazione riguardante gli asili nido e la possibilità di accedere ai posti riservati, occorre rivolgersi al Servizio Sociale negli orari di apertura al pubblico.

## GLI INTERVENTI E I PROGETTI IN AREA SCOLASTICA

Come si può essere aiutati a far sì che  
gli anni della scuola siano proficui e  
sereni per i ragazzi e le famiglie?

Il Servizio Sociale del Comune mette a disposizione delle scuole di Usmate Velate una psico-pedagogista, inserita nell'organico comunale; questa operatrice qualificata è in grado di offrire alle scuole dell'obbligo, dalla materna alla scuola media, la propria consulenza e collaborazione.

La psico-pedagogista opera per sostenere ed attivare le risorse e le capacità presenti nella scuola per favorire il superamento delle difficoltà che alunni e famiglie possono incontrare nella vita scolastica.

Collabora con il dirigente scolastico e si rivolge direttamente agli insegnanti, agli alunni, agli studenti e alle loro famiglie. Nei suoi interventi la psico-pedagogista tiene inoltre contatti con servizi sociali e specialistici del territorio.

Tra i compiti principali della psico-pedagogista all'interno delle scuole si ricordano:

- aiutare gli insegnanti e i consigli di classe nel cogliere e gestire eventuali situazioni di disagio fra gli alunni;
- gestire, assieme agli insegnanti, ai genitori ed ai ragazzi stessi le situazioni di difficoltà rilevate;
- collaborare con i servizi sociali territoriali rispetto ai casi più complessi;
- offrire momenti di confronto ai docenti;
- offrire, attraverso dei colloqui, orientamento ai ragazzi che ne dovessero mostrare il bisogno;

- prevedere momenti di sostegno e di accompagnamento rivolti ai genitori che lo richiedessero;
- osservare le dinamiche di classe, dove richiesto dagli insegnanti, e/o di un alunno previo consenso dei genitori.

L'attività della psico-pedagogista si svolge quindi all'interno delle scuole comunali e dei servizi territoriali.

La sua figura professionale fa parte dell'Equipe Tutela Minori del Servizio Sociale comunale, presso il quale la psico-pedagogista opera quotidianamente part-time.

Contattando il numero di telefono 039.6757069, è possibile fissare un appuntamento.

Gli interventi del servizio psico-pedagogico nelle scuole sono totalmente gratuiti per chi ne usufruisce.

## I CENTRI RICREATIVI ESTIVI

Nel periodo estivo, quando la scuola è terminata, il Centro Ricreativo Estivo è un'occasione per bambini e ragazzi per passare le giornate in maniera creativa e divertente.

L'Amministrazione comunale promuove ogni anno il Centro Ricreativo Estivo, a cui possono partecipare i bambini e i ragazzi dai 3 ai 12 anni.

Il Centro Ricreativo Estivo, gestito in concreto da una cooperativa sociale sulla base di un appalto, risponde ai bisogni dei genitori che lavorano e che nei mesi estivi necessitano di un luogo che possa accogliere i loro figli durante la giornata; è comunque rivolto a tutti i bambini e i ragazzi delle scuole materne ed elementari come occasione di incontro, di gioco e di divertimento.

Il Centro Ricreativo Estivo non è uno spazio didattico o di insegnamento: è un momento di animazione, nel quale, attraverso attività di gioco e di svago, vengono stimolati nei ragazzi il pensiero creativo, l'attitudine alla socializzazione e la capacità di autonomia.

Il Centro Ricreativo Estivo è organizzato e gestito da un team di animatori qualificati e con esperienza specifica, coordinati da un responsabile. Il numero degli animatori è proporzionale al numero dei bambini e dei ragazzi iscritti.

Solitamente i partecipanti vengono collocati in due diversi spazi, uno dedicato ai bambini che frequentano nel corso dell'anno la scuola materna, l'altro riservato ai ragazzi delle scuole elementari, con attività e programmi adatti alle differenti fasce di età.

## In quali orari e periodi è aperta la frequenza al Centro Estivo?.

Il C.R.E. ha sede presso le strutture scolastiche (scuola dell'infanzia "G. Rodari" di Viale Europa e scuola elementare "Suor E. Renzi" di Viale della Brina) del Comune di Usmate Velate, e copre normalmente il periodo che va dalla fine dell'anno scolastico all'ultima settimana di luglio, con la possibilità di effettuare una settimana aggiuntiva a fine agosto - inizio settembre.

L'orario giornaliero di base è: 8.00 - 16.00; i genitori dei ragazzi partecipanti possono tuttavia richiedere la frequenza post-orario fino alle 18.00 con un costo aggiuntivo.

## Quanto costa?

La retta di frequenza varia ogni anno, a seconda dell'appalto. Essa è comprensiva di tutti i servizi e costi, tranne quelli riferiti alla mensa: per il pasto, infatti, vi è una quota aggiuntiva corrispondente alla tariffa per il pasto della mensa scolastica.

Per ulteriori informazioni sul Centro Estivo e per potersi iscrivere, è possibile rivolgersi sia all'Ufficio Pubblica Istruzione che alla Segreteria del Servizio Sociale, nei normali orari di apertura.

## Ma esistono anche altre opportunità?

Gli Oratori di Usmate e di Velate organizzano ormai da diversi anni, con attenzione anche agli aspetti educativi, un'attività di centro estivo con animatori volontari per i ragazzi della scuola elementare e media.

L'Amministrazione riconosce il valore di tale iniziativa e la sostiene economicamente.

## IL CENTRO DI AGGREGAZIONE

Esistono occasioni e spazi in cui i giovani possano trovare ascolto, possibilità di incontro e sostegno qualificato alle loro iniziative e proposte?

Il Servizio Sociale del Comune, in collaborazione con Offertasociale, mette a disposizione dei ragazzi di età superiore ai 12 anni il Centro di Aggregazione Giovanile.

In locali del Comune, con la presenza e il sostegno di animatori qualificati, i ragazzi e le ragazze possono incontrarsi nel tempo libero, svolgere diverse attività culturali (cineforum, musica, corsi di vario tipo) e ludiche, organizzare iniziative, gite, tornei sportivi, laboratori, feste e concerti.

Il Centro Giovani è uno spazio educativo e di crescita, in cui si possono trovare occasioni di ascolto, di sperimentazione della propria autonomia, e vivere relazioni significative con i propri coetanei.

Il Centro Giovani di Usmate Velate si trova in Via Milano, 9; il numero di telefono è 039.6076076.

E' aperto ai ragazzi nei seguenti giorni e orari:  
martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

Per accedere al Centro Giovani e partecipare alle attività e ai momenti di aggregazione basta presentarsi agli animatori negli orari di apertura.

Gli operatori del centro svolgono nel corso dell'anno percorsi formativi e di orientamento all'interno delle classi della scuola media. La programmazione degli incontri con le classi è condivisa con gli insegnanti della scuola.

In questi incontri gli operatori, attraverso attività fondate sul gioco psicomotorio e sul lavoro di gruppo, affrontano con i ragazzi

## LA FORMAZIONE PROFESSIONALE E L'INSERIMENTO AL LAVORO DEGLI ADOLESCENTI

È possibile aiutare ragazzi usciti dalla scuola a entrare in rapporto con il mondo del lavoro?

L'Azienda Speciale Consortile Offertasociale gestisce il Progetto Joke, rivolto ai ragazzi sotto i diciotto anni usciti precocemente dalla scuola, al fine di favorirne la formazione professionale e l'inserimento nel mondo del lavoro.

Il Progetto propone delle esperienze di tirocinio presso aziende appositamente selezionate.

Tali esperienze non contemplano, almeno inizialmente, l'assunzione dei giovani da parte dei datori di lavoro. I ragazzi coinvolti ricevono, a fronte del loro impegno nell'attività lavorativa, una "borsa lavoro", ossia un contributo economico erogato con fondi del Progetto.

Inoltre, gli operatori di *Joke* offrono la possibilità ai giovani di cui si occupano di frequentare corsi di formazione (che riguardano ad es. l'uso del computer) finalizzati all'avviamento al lavoro.

In questo contesto il Servizio Sociale comunale fornisce tutte le informazioni riguardanti la possibilità di inserimento al lavoro di minori, riceve i ragazzi interessati e ne valuta i bisogni, per poi accompagnarli dagli operatori del Progetto *Joke*.

Con questi ultimi, le assistenti sociali comunali si mantengono continuamente in contatto, per seguire i ragazzi nella loro esperienza lavorativa e di formazione.

Il Progetto *Joke* ha sede in Vimercate, Via Cavour, 74.  
Tel. 039.6612742.

## L'ASSISTENZA DOMICILIARE PER I MINORI

**E' possibile ottenere aiuto e sostegno a favore di bambini e adolescenti che si trovino in una situazione di disagio e difficoltà?**

Il servizio di assistenza domiciliare per i minori (ADM), è rivolto a nuclei familiari con minori che si trovino in situazioni di disagio ed emarginazione (difficoltà educative, psicologiche, relazionali o di disadattamento).

Le finalità del servizio ADM sono: la riduzione del disagio accertato a carico del minore, la promozione del benessere dello stesso nell'ambiente socio-familiare e la creazione di una rete tra i servizi territoriali coinvolti.

L'intervento educativo rivolto ai minori consiste in concreto nell'affiancare al bambino o all'adolescente un educatore o un'educatrice professionale in giorni e ore stabiliti. L'educatore si reca a casa del minore e svolge con lui varie attività, sia all'interno dell'abitazione che al di fuori di essa.

Le attività consistono solitamente in momenti di gioco, di svago, di aiuto nello studio o nello svolgimento dei compiti, accompagnando il minore alla scoperta e all'utilizzo di luoghi e occasioni del territorio dove è possibile socializzare con coetanei e trascorrere costruttivamente il tempo libero.

Attraverso queste attività si mira a favorire una crescita adeguata e armonica della personalità del minore.

In particolare gli interventi di ADM sono finalizzati a:

- fare in modo che il bambino o l'adolescente crei con una persona adulta una relazione di piena fiducia, entro la quale possa trovare

accoglienza, riconoscimento dei propri bisogni e valorizzazione delle proprie caratteristiche personali;

- offrire al bambino o all'adolescente condizioni per aumentare la propria autonomia personale, sia psicologica che pratica;
- favorire la crescita della capacità di socializzare, di incontrare altre persone e relazionarsi in modo positivo con esse;
- come già detto, l'educatore è inoltre figura di sostegno per la famiglia del minore: il suo intervento può infatti funzionare da stimolo e fattore di trasformazione della relazione tra i genitori e i loro figli.

Gli interventi educativi a favore dei minori dipendono, dal punto di vista operativo, dall'Equipe Tutela Minori del Servizio Sociale (vedi scheda 16).

Nel momento in cui il Servizio viene a conoscenza di una situazione di difficoltà, l'Equipe Tutela Minori può decidere, coinvolgendo la famiglia del bambino o dell'adolescente, di attivare un intervento educativo.

L'Equipe individua operatori qualificati, educatori adatti ai diversi interventi li segue e li coordina nel loro lavoro educativo.

Dopo aver definito insieme il progetto di intervento, l'Equipe Tutela Minori presenta l'educatore alla famiglia e al minore stesso; quindi propone alla famiglia un vero e proprio "contratto educativo" e ne chiede la condivisione riguardo ai tempi, agli obiettivi, alle verifiche intermedie, agli impegni reciproci e al ruolo dell'educatore nell'intervento che verrà attivato.

Stabilito l'accordo e sottoscritto il contratto, l'educatore inizia il suo intervento.

A scadenze prefissate il Servizio Sociale e l'educatore si incontrano con la famiglia del minore per verificare l'andamento del progetto educativo.

Gli interventi di tutela minori non comportano alcun costo per l'utente.

**INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI EDUCATIVI PER MINORI**

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE	Professionalità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Titolo di studio degli educatori</li> <li>- Richiesta esperienza precedente da parte degli educatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutti gli operatori hanno il titolo professionale richiesto per il loro ruolo o sono sul punto di conseguirlo (educatore professionale, laurea in scienze dell'educazione)</li> <li>- Solo nei casi di interventi più complessi (comunque almeno il 60% degli operatori impiegati ha esperienza precedente)</li> </ul>
	Formazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esistenza di momenti di formazione per gli educatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sono assicurate almeno 12 ore di formazione all'anno per educatore</li> </ul>
QUALITÀ ORGANIZZATIVA	Tempestività	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo trascorso dalla progettazione alla attivazione dell'intervento dell'educatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tra la progettazione e l'attivazione dell'intervento trascorrono al massimo giorni 15.</li> </ul>

segue →

**INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI EDUCATIVI PER MINORI**

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
QUALITÀ EDUCATIVA E PEDAGOGICA	Attività di supervisione	- Esistenza di momenti di supervisione con il supervisore della cooperativa	- 2 ore di supervisione ogni 30 giorni
	Progettazione educativa	- Esistenza di un progetto di intervento individuale  - Condivisione, quando esistono le condizioni, del progetto di intervento con la famiglia	- Nel 100% dei casi  - Nel 100% dei casi
	Verifica e valutazione	- Esistenza di momenti di verifica e aggiornamento con l'operatore di riferimento del Servizio Sociale  - Compilazione di schede di valutazione mensili sul percorso in atto, condivise con l'operatore di riferimento  - Esistenza di momenti di verifica condivisa con la famiglia del progetto educativo	- La frequenza delle verifiche dipende dalla situazione e dal progetto specifico

## GLI INTERVENTI A TUTELA DEI MINORI

### Come si può tutelare la crescita di un bambino o di un ragazzo se vive in condizioni problematiche?

In tutte le situazioni in cui un minore (bambino o adolescente) vive una situazione di grave disagio sociale, tale da mettere in serio pericolo il suo normale percorso di crescita, interviene l'Equipe Tutela Minori del Servizio Sociale.

L'Equipe Tutela Minori è formata da un'assistente sociale, da una psicologa e da una psico-pedagogista; il suo compito è quello di offrire un intervento specializzato di tutela, vale a dire un'azione per garantire in tempi brevi condizioni di sicurezza o di maggior benessere per il minore. In tutti i casi in cui è possibile, l'Equipe si attiva al fine di favorire la trasformazione e il cambiamento della situazione che si pone all'origine del disagio e del malessere della persona minore.

Nei suoi interventi l'Equipe Tutela Minori è prima di tutto attenta al bambino o all'adolescente. Opera tuttavia, fin dove è possibile, anche per sostenere e aiutare il suo nucleo familiare, cosicché la situazione di disagio trovi nel tempo una positiva risoluzione e il minore possa continuare a vivere, fuori da una condizione di rischio, nella propria famiglia.

L'Equipe viene a conoscenza della condizione di grave difficoltà di un minore attraverso una segnalazione, la quale può provenire da diversi interlocutori: la scuola (spesso tramite la psico-pedagogista), il medico di base o altri servizi sanitari, come ad esempio l'ospedale, i servizi socio-sanitari del territorio, l'autorità giudiziaria, gruppi di volontariato o centri di ascolto, la famiglia stessa.

Quando l'Equipe riceve una segnalazione, per prima cosa

approfondisce la conoscenza della situazione attraverso colloqui e contatti ulteriori con la persona che ha segnalato il disagio, ma soprattutto con la famiglia stessa del minorenne, che viene invitata presso il Servizio Sociale per esprimersi sulla situazione di possibile malessere.

Anche attraverso visite domiciliari, l'Equipe Tutela Minori mira immediatamente a costruire, quando ciò risulti possibile, una relazione di fiducia con i familiari del minore.

Sulla base di questa conoscenza e di questa relazione gli operatori dell'Equipe Tutela Minori valutano l'opportunità di un intervento, predisponendo un progetto, nel quale si individua come operare e con quali risorse, per affrontare e produrre un cambiamento nella situazione di malessere. Il progetto può prevedere, per esempio, colloqui periodici di sostegno educativo e psicologico, l'assistenza educativa a domicilio, l'affido familiare.

La famiglia del minore viene informata e coinvolta nel progetto di intervento. Ciò a cui punta il Servizio Sociale è infatti un intervento realizzato in piena condivisione con i familiari del minore.

Nei casi di maggiore gravità, in cui si decide di intervenire urgentemente, oppure nelle situazioni in cui non vi è collaborazione al progetto di intervento da parte dei familiari del minore, l'Equipe Tutela Minori segnala la situazione alla autorità giudiziaria (Tribunale dei Minori), che interviene nel procedimento in corso con l'emanazione di un proprio decreto. Il Servizio Sociale in tali casi si attiene all'attuazione di ciò che prevede il decreto del magistrato, al fine di tutelare il minore.

Accade anche che l'autorità giudiziaria contatti direttamente l'Equipe Tutela Minori e dia l'indicazione di intervenire rispetto, ad esempio, a situazioni di maltrattamento, abuso, grave trascuratezza, abbandono, separazione conflittuale dei genitori, affido. Il magistrato può chiedere al Servizio Sociale un'indagine psico-sociale, o una valutazione delle capacità genitoriali; può inoltre dare mandato al Servizio Sociale per azioni quali l'allontanamento del minore dal nucleo familiare, la regolamentazione delle visite dei genitori, oppure interventi indirizzati al sostegno educativo o terapeutico del minore e dei suoi genitori.

Se la situazione su cui occorre intervenire riguarda reati minorili, non se ne occupa direttamente il Servizio Sociale comunale, ma alcuni operatori sociali dipendenti dall'Azienda sovracomunale Offertasociale.

**INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DELL'EQUIPE MINORI**

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE	Professionalità	- Titolo professionale degli operatori	- Tutti gli operatori hanno il titolo professionale richiesto per il loro ruolo
QUALITÀ EDUCATIVA E PEDAGOGICA	Attività di coordinamento	- Esistenza di incontri d'equipe periodici	- Un incontro alla settimana
	Progettazione educativa	- Esistenza di un progetto di intervento individuale - Condivisione, quando esistono le condizioni, del progetto di intervento con la famiglia	- Nel 100% dei casi - Nel 100% dei casi
	Relazione con la rete dei Servizi	- Esistenza di rapporti con la rete dei servizi specialistici territoriali	- In ogni intervento, vengono attivati da parte degli operatori tutti i contatti di rete necessari
QUALITÀ ORGANIZZATIVA	Tempestività	- Tempo trascorso dalla segnalazione alla attivazione dell'intervento di tutela	- Tra la segnalazione e l'attivazione dell'intervento trascorrono al massimo 20 giorni

## IL SOSTEGNO ECONOMICO ALLE PERSONE ANZIANE

### Attraverso il Servizio Sociale la persona anziana può ricevere aiuto economico per i suoi bisogni fondamentali?

L'anziano, come qualunque altro cittadino in difficoltà, può chiedere un contributo economico al Servizio Sociale del Comune per far fronte a bisogni fondamentali che non riesca a soddisfare con le sue risorse economiche.

I modi e i tempi per chiedere ed ottenere il contributo sono illustrati nella scheda n. 3.

I familiari delle persone anziane che necessitano di un ricovero, temporaneo o continuativo, in casa di riposo possono richiedere un contributo economico al Servizio Sociale ad integrazione della retta di degenza.

Le modalità di richiesta per questo contributo sono chiarite nella scheda n. 20.

## IL TRASPORTO PROTETTO PER PERSONE ANZIANE

### Come faccio a spostarmi fuori casa se ho bisogno di essere accompagnato?

Come qualunque altro cittadino in difficoltà, anche l'anziano che ha necessità di spostarsi fuori casa - per esempio per affrontare delle terapie, oppure delle visite mediche specialistiche, o per frequentare centri di aggregazione, centri diurni e altre strutture - e non può farlo autonomamente, può rivolgersi all'assistente sociale e alla segreteria del Servizio Sociale del Comune per una domanda di trasporto.

I modi e i tempi per presentare la richiesta ed ottenere il servizio sono illustrati nella scheda n. 4.

## GLI INTERVENTI A FAVORE DELL'INTEGRAZIONE SOCIALE

**Che possibilità ho di avere momenti di svago e periodi di vacanza insieme ad altri, se non ho più le energie per organizzarmi da me?**

Attualmente il Comune di Usmate Velate non organizza direttamente vacanze assistite.

Le Associazioni di anziani e pensionati presenti sul territorio organizzano tutti gli anni, tramite cittadini volontari e con la collaborazione dell'Amministrazione Comunale, una vacanza rivolta a persone anziane autosufficienti, per favorirne la socializzazione e consentire loro di trascorrere un periodo di tranquillità in una località marina diversa dalla dimora abituale, contribuendo così a evitare processi di emarginazione e di isolamento psicologico.

Il soggiorno, della durata di due settimane, si svolge alla fine dell'inverno (solitamente nei mesi di febbraio-marzo) in una località ligure della riviera di Ponente. Questa zona offre ai partecipanti la possibilità di godere di un clima particolarmente mite nonostante la stagione con indubbi benefici sulla loro salute.

Il referente degli anziani si occupa autonomamente dell'organizzazione del viaggio, del reperimento dell'agenzia a cui affidare l'organizzazione della vacanza e della raccolta delle iscrizioni. L'Amministrazione Comunale pubblicizza l'iniziativa, si accolla l'onere economico del viaggio in pullman e incarica una propria dipendente di accompagnare i partecipanti durante il

viaggio di andata, per assicurarsi che il viaggio sia confortevole e aiutarli nella prima sistemazione.

Il costo della vacanza è a totale carico del partecipante.

## **Non solo il Servizio Sociale opera per offrire occasioni di svago alle persone anziane**

A Usmate Velate operano tre centri di socializzazione per anziani, che offrono varie attività di aggregazione, ad esempio giochi di società (carte, tombola...), cucito, feste, gite, pranzi e cene sociali.

Il centro gestito dall'Associazione "Monica Cantù" e dal gruppo Caritas di Velate ha sede al primo piano della Villa Scaccabarozzi. Volontari e associati si ritrovano presso la sede tre pomeriggi la settimana: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 14.30 alle ore 17.30.

L'Associazione Pensionati di Usmate Velate ha sede al piano terra della Villa Scaccabarozzi ed è aperta tutti i giorni della settimana (compresi il sabato e la domenica) dalle ore 14.00 alle ore 18.30.

Al suo interno alcuni associati hanno dato vita al Gruppo Volontari Trasporti, solo da poco divenuto un'associazione autonoma dedicata alle attività di trasporto protetto e consegna pasti a domicilio, un'importante realtà di cui beneficiano tanti cittadini del Comune.

Infine l'Associazione Anziani di Usmate ha sede all'interno della Villa Borgia, in Via Roma, 7. E' aperta tutti i giorni dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Chi volesse avere ulteriori informazioni, o desiderasse entrare in contatto e partecipare alle attività dei centri dedicati agli anziani, si può rivolgere, oltre che a loro direttamente, anche al Servizio Sociale che potrà fornire indirizzi e indicazioni.

## GLI INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA AUTONOMIA E DELL'AUTOSUFFICIENZA

**Il Servizio Sociale del Comune mette a disposizione diverse possibilità per aiutare l'anziano a essere il più possibile autosufficiente**

Gli interventi che il Servizio Sociale offre alla persona anziana mirano a preservare il più possibile la sua autonomia e autosufficienza, cioè la capacità, per quanto possibile, di gestirsi da soli, a casa propria e di mantenere il proprio stile di vita e le relazioni umane nel proprio ambiente.

Ogni intervento sociale a favore dei bisogni della persona anziana viene progettato come un sostegno e un aiuto individuale, non standardizzato, e vuole avere come scopo il benessere della persona. Per questo motivo è concordato con la persona stessa o con i suoi familiari, in modo da tenere pieno conto delle loro intenzioni e volontà.

Secondo il bisogno o il livello di difficoltà della persona anziana, esistono diverse possibilità per garantire migliori condizioni di autonomia ed autosufficienza.

Di seguito sono riportati i servizi attivi rivolti a differenti situazioni di bisogno.

**attraverso il servizio di teleassistenza...**

Come ogni cittadino, l'anziano può richiedere al Servizio Sociale la teleassistenza per sentirsi sicuro a casa propria e per poter contare su

un intervento tempestivo in ogni situazione di emergenza. Informazioni, tempi e modalità del servizio di teleassistenza sono riportate alla scheda n. 6.

## con il servizio di assistenza domiciliare...

Tutti i cittadini anziani che si trovano in una situazione di difficoltà, temporanea o prolungata, nel prendersi cura della propria persona rispetto ai bisogni primari, possono richiedere al Servizio Sociale un intervento di assistenza domiciliare. Informazioni, tempi e modalità di questo servizio sono riportate alla scheda n. 5.

## nei casi più difficili aiutando persone e familiari a considerare la possibilità di ricovero in una struttura residenziale protetta...

Come già detto, gli interventi di aiuto e di sostegno ai bisogni dell'anziano hanno come scopo di mantenere, fin dove è possibile, la persona nel suo normale ambiente di vita e di relazione. Tuttavia, nel caso estremo di una persona anziana che abbia perduto in maniera grave la propria autonomia e che si trovi senza possibilità di assistenza continuativa a casa propria, occorre valutare l'opportunità di inserimento in una casa di riposo, temporaneamente oppure stabilmente. Le assistenti sociali del Comune possono aiutare i familiari dell'anziano in difficoltà a considerare tutte le possibili alternative alla degenza, e nel caso in cui non sia possibile fare altrimenti, forniscono le indicazioni in loro possesso sulle case di riposo esistenti in zona.

Il Servizio Sociale dispone inoltre della modulistica per fare domanda di accesso in alcune strutture residenziali e può fornire un'informazione orientativa sulle rette di degenza.

E' poi la famiglia che contatta direttamente la struttura. E' infatti importante che siano i familiari della persona anziana a valutare l'ambiente e la situazione residenziale, anche per instaurare un proprio personale rapporto di fiducia con gli operatori della casa di riposo.

Ogni struttura valuta le domande in base ai propri criteri e a proprie liste d'attesa più o meno lunghe.

## il ricovero per persone anziane può anche essere temporaneo...

Vi è anche il caso in cui il bisogno di ricovero della persona anziana è legato a un tempo limitato, per esempio si rende necessario dopo un periodo di degenza ospedaliera.

L'assistente sociale del Comune può in questi casi fornire informazioni e indirizzi relativi alle strutture di ricovero temporaneo e alle case famiglia esistenti sul territorio. Le case famiglia sono strutture di ricovero temporaneo, più piccole rispetto alle case di riposo e con un limitato numero di ospiti (di solito, dai 5 ai 10). L'atmosfera all'interno è più "familiare" rispetto alle grandi strutture, e il tipo di servizio offerto ha un carattere più assistenziale che sanitario (il personale sanitario è di solito esterno alla casa famiglia).

In particolare a Usmate Velate è presente l'Associazione "Monica Cantù", che ha una casa famiglia interamente gestita da volontari. Offre due tipi di servizi:

- ricovero residenziale temporaneo per anziani, anche non autosufficienti (5 posti disponibili);
- spazio diurno per persone anziane, aperto tutti i giorni dalla mattina alla sera. L'associazione si occupa di fornire agli ospiti tutta l'assistenza necessaria e i pasti. La giornata del centro diurno è

scandita da attività di socializzazione, tempo libero e animazione. Chi ha difficoltà a raggiungere con i propri mezzi lo spazio diurno, può rivolgersi al Servizio Sociale del Comune per usufruire di un trasporto protetto (vedi scheda n. 4).

L'Associazione "Monica Cantù" ha sede nei locali comunali di Via Vittorio Emanuele II, 33, piano terra, concessi dal Comune mediante una formale convenzione.

L'associazione si rivolge prioritariamente a persone residenti ad Usmate Velate, tuttavia non è escluso che prenda in carico persone che provengono da altri comuni, previa valutazione dell'assistente sociale.

Per poter accedere alla casa famiglia o allo spazio diurno, occorre rivolgersi direttamente all'Associazione "Monica Cantù", il cui responsabile potrà dare informazioni anche sui servizi offerti.

Il numero di telefono è: 039.6076703.

## **esistono possibilità di sostegno economico per pagare le rette del ricovero.**

Nelle situazioni di ricovero, il Servizio Sociale del Comune valuta, sulla base della situazione familiare dell'anziano e delle oggettive condizioni di reddito, la possibilità di erogare un contributo per il pagamento della retta, se questa supera le possibilità economiche dell'anziano e dei suoi familiari.

Per presentare la domanda di contributo occorre rivolgersi all'assistente sociale del Comune. Il Servizio Sociale quindi valuta la richiesta, esaminando la condizione economica complessiva della persona che chiede il ricovero, e inoltre la condizione economica complessiva delle persone tenute a prestare gli alimenti. Il contributo non viene erogato direttamente al beneficiario, ma alla struttura residenziale. Dalla domanda di contributo alla risposta da parte del Servizio Sociale trascorrono al massimo 30 giorni.

Esiste anche la possibilità di richiedere al Servizio Sociale contributi economici per ricoveri temporanei, riferiti ad esempio al periodo estivo.

## L'ASSISTENZA DOMICILIARE PER PERSONE DISABILI

### Come posso ottenere un aiuto per accudire a casa una persona disabile?

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) per una persona disabile non è diverso da quello rivolto ad ogni altro cittadino in condizioni di non completa autosufficienza.

Per informazioni dettagliate sul SAD vedi quindi la scheda n. 5.

## IL TRASPORTO PROTETTO PER PERSONE DISABILI

### Come faccio a spostarmi fuori casa se ho bisogno di essere accompagnato?

Come qualunque altro cittadino in difficoltà, anche la persona disabile che ha necessità di spostarsi fuori casa - per esempio per affrontare delle terapie, delle visite mediche specialistiche, per frequentare strutture scolastiche o formative e centri diurni, o per recarsi sul luogo di un tirocinio lavorativo - e non può farlo autonomamente, può rivolgersi all'assistente sociale o alla segreteria del Servizio Sociale del Comune per una domanda di trasporto.

Il servizio di trasporto è effettuato con un mezzo attrezzato di sollevatore per le carrozzine.

I modi e i tempi per presentare la richiesta ed ottenere il servizio sono illustrati nella scheda n. 4.

## IL SOSTEGNO ECONOMICO ALLE PERSONE DISABILI

### Come faccio se ho difficoltà a sostenere le spese per accudire un familiare disabile?

Come qualunque altro cittadino in difficoltà, anche una persona disabile può avere diritto ad un contributo economico per far fronte a bisogni fondamentali.

I modi e i tempi per richiedere un contributo economico sono illustrati nella scheda n. 3.

### Esistono contributi per sostenere il costo del ricovero in una comunità protetta o in un centro residenziale?

Se la persona disabile necessita di un ricovero in una struttura residenziale, il Servizio Sociale del Comune può contribuire al pagamento della retta, se questa supera le possibilità economiche della persona e dei suoi familiari.

Per presentare la domanda di contributo occorre rivolgersi all'assistente sociale del Comune. Il Servizio Sociale quindi valuta la richiesta, esaminando la condizione economica complessiva della persona che chiede il ricovero, e inoltre la condizione economica complessiva delle persone tenute a prestare gli alimenti. Il contributo non viene erogato direttamente al beneficiario, ma alla struttura

residenziale. Dalla domanda di contributo alla risposta da parte del Servizio Sociale trascorrono al massimo 30 giorni.

Esiste anche la possibilità di richiedere al Servizio Sociale contributi economici per ricoveri temporanei, riferiti ad esempio al periodo estivo.

## **Che tipo di aiuto posso avere se ho un bambino o un ragazzo con una disabilità di tipo sensoriale?**

La Provincia ha una specifica competenza per legge in tema di disabili sensoriali.

Vi è infatti un servizio di supporto alle difficoltà di comunicazione nei percorsi scolastici e formativi (dall'asilo nido, attraverso la scuola dell'obbligo e la scuola superiore, fino all'università o ai corsi di formazione professionale) i cui destinatari sono giovani, bambini o ragazzi ciechi con visus non superiore a 2/10, pur con correzione, sordi o ipoacustici con perdita uditiva superiore a 60 decibel da entrambe le orecchie, pur con correzione.

### **Gli interventi a supporto possono essere di tre tipi:**

- assistenza alla comunicazione, ossia affiancamento a scuola e a casa dell'alunno da parte di educatori competenti nelle difficoltà comunicative, all'interno di un progetto individualizzato e personalizzato coordinato dal Servizio Sociale comunale in accordo con la scuola e con i centri specialistici di riferimento;
- supporto tiflodidattico agli alunni non vedenti o ipovedenti fornito dall'Istituto dei ciechi di Milano;
- assunzione del costo della retta presso servizi specializzati o istituti per l'accoglienza a tempo pieno o semiconvittuale.

Poiché è in fase di sperimentazione un progetto della Provincia di riqualificazione del servizio, attraverso un coinvolgimento più diretto degli operatori comunali, il referente principale e primario per le famiglie che intendono usufruire di questo servizio è il Servizio Sociale

comunale, al quale va inoltrata la domanda.

Il progetto individuale e personalizzato per ogni singolo disabile sensoriale viene redatto dalla scuola, in accordo con il centro specialistico di riferimento e la famiglia, con la fattiva collaborazione e supervisione dell'assistente sociale e della psico-pedagogista del Comune.

Sulla base del progetto, annualmente valutato da un'equipe di esperti della Provincia, viene stabilita l'erogazione del contributo da parte della Provincia stessa, direttamente a *Offertasociale* che provvede ad incaricare gli educatori necessari.

Il servizio non ha costi per la famiglia del disabile sensoriale.

## L'ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA AGLI ALUNNI DISABILI

### E' possibile facilitare la frequenza scolastica di un bambino o di un ragazzo con disabilità?

Il Comune di Usmate Velate, nel quadro del proprio piano per il diritto allo studio, collabora all'attività formativa delle scuole del territorio comunale attraverso il servizio di assistenza educativa scolastica agli alunni disabili.

In pratica il Comune, con la collaborazione di una cooperativa del territorio coordinata dalla psico-pedagogista del Servizio Sociale, mette a disposizione delle scuole un gruppo di assistenti che affiancano individualmente gli alunni disabili a scuola per un numero di ore che varia a seconda del progetto costruito sulla base delle esigenze della persona.

### Chi affianca in concreto i ragazzi disabili a scuola?

L'assistente educatore è un operatore che ha qualifica specifica ed esperienza in campo educativo. Collabora, assieme agli insegnanti della classe, all'attuazione del progetto educativo individualizzato previsto per l'alunno disabile.

In concreto facilita l'apprendimento dell'alunno compiendo un lavoro di semplificazione e "traduzione" del materiale didattico,

riproponendo e rielaborando assieme al ragazzo o alla ragazza gli argomenti trattati in classe, adeguandoli ai suoi tempi ed alle sue modalità.

L'assistente educatore opera inoltre a favore dell'integrazione sociale del giovane disabile nella scuola, facilitando la sua relazione e comunicazione con gli altri; si occupa infine dei bisogni più strettamente assistenziali.

## Come si accede all'assistenza educativa ad personam?

Non è la famiglia a fare domanda di assistenza educativa per il proprio figlio/a, ma è la scuola stessa che la richiede all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune, sulla base della certificazione di disabilità dell'alunno, rilasciata dalla A.S.L. competente territorialmente.

La psicopedagogista del Servizio Sociale valuta, in condivisione con la scuola e i servizi specialistici dell'handicap, la richiesta di assistenza; quindi, in collaborazione con la scuola, i servizi specialistici, e la famiglia del giovane disabile, coordina la formulazione di un progetto di intervento, che preveda anche i tempi e le modalità dell'assistenza educativa in classe.

L'andamento del progetto viene poi verificato almeno due volte nel corso dell'anno scolastico, in riunioni formali a cui partecipano tutti gli attori del progetto educativo (famiglia, scuola, servizi e psicopedagogista).

La psico-pedagogista del Servizio Sociale inoltre è a disposizione delle famiglie degli alunni disabili per orientamento, consulenza educativa e, se necessario, accompagnamento nelle relazioni con i servizi specialistici e nei percorsi di riconoscimento della invalidità.

Il servizio di assistenza educativa scolastica è completamente gratuito per chi ne usufruisce.

**INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA**

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE	Professionalità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Titolo di studio degli operatori</li> <li>- Esperienza precedente da parte degli operatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutti gli operatori hanno il diploma di maturità o laurea specifica</li> <li>- E' garantito un operatore con esperienza precedente nel campo, se il progetto educativo del ragazzo/a lo prevede</li> </ul>
QUALITÀ EDUCATIVA E PEDAGOGICA	Attività di supervisione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esistenza di momenti di supervisione individuale per gli operatori</li> <li>- Esistenza di momenti di confronto d'equipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almeno due momenti all'anno per operatore</li> <li>- Almeno due volte all'anno</li> </ul>
	Progettazione educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partecipazione degli operatori ai momenti di programmazione in ambito scolastico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 10% delle ore sul monte ore complessivo dell'operatore dedicate ad incontri di programmazione a scuola</li> </ul>
	Continuità educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esistenza di procedure che garantiscano la continuità degli interventi educativi in caso di assenza dell'educatore abituale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oltre i 3 giorni di assenza dell'operatore, viene attivato un nuovo assistente cui viene fornita una conoscenza preliminare dell'utente ed un iniziale accompagnamento</li> </ul>
	Verifiche dei progetti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esistenza di momenti formali di verifica dei progetti educativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almeno due riunioni di verifica nel corso dell'anno scolastico</li> </ul>

## L'INSERIMENTO SOCIALE IN ETÀ ADULTA

### Cosa potrà fare dopo la scuola media una ragazza o un ragazzo disabile? Quali servizi o quali altri luoghi di socializzazione potrà frequentare?

Un ragazzo o una ragazza disabile giunti al termine della classe terza della scuola media hanno di fronte diverse possibilità di inserimento in realtà sociali e di frequenza di servizi formativi.

Il Servizio Sociale è a disposizione della persona disabile e dei suoi familiari per delineare un quadro dei servizi e delle occasioni esistenti sul territorio e per aiutare a orientare la scelta verso quelli maggiormente rispondenti alle caratteristiche ed alle possibilità della persona.

Attraverso un colloquio con l'assistente sociale, la persona disabile e i familiari possono essere guidati a una obiettiva valutazione della situazione. L'assistente sociale tiene conto nella valutazione di tutta la storia pregressa della persona e della documentazione esistente in proposito, delle valutazioni già eventualmente compiute nel tempo dal servizio specialistico sull'handicap (come ad esempio l'UONPIA) e dalla scuola dell'obbligo che il ragazzo ha frequentato negli anni precedenti.

Sulla base di questo il Servizio Sociale, se la famiglia lo richiede o ne manifesta il bisogno, ricerca il servizio o l'organizzazione più adatta alle esigenze, formula una richiesta di inserimento, progetta un percorso individuale e fissa una serie di obiettivi che condivide con la persona stessa e con i suoi familiari.

Una volta che il disabile è inserito presso un servizio territoriale, il Servizio Sociale compie verifiche periodiche e incontri di valutazione del percorso.

Ecco alcune delle possibilità esistenti in zona offerte alle persone disabili, dopo la terza media:

### **Scuola superiore, Centri di Formazione Professionale**

Ai ragazzi disabili che possiedano abilità e interesse nello studio o in percorsi formativi, e intendano perciò proseguire con la scuola, il Servizio Sociale offre informazioni e orientamento riguardo alle occasioni e alle possibilità esistenti.

E' la famiglia del ragazzo che contatta poi la scuola o il Centro di Formazione Professionale per esporre la propria situazione, iscrivere eventualmente il proprio figlio e usufruire dei possibili supporti alla persona disabile che la scuola mette a disposizione.

### **Associazione "Amici di Laura"**

A Usmate Velate è presente l'Associazione "Amici di Laura", composta da un gruppo di volontari che organizza e gestisce attività a favore di persone disabili. L'obiettivo fondamentale è quello di far socializzare i ragazzi e offrire occasioni e momenti di gioco e svago. Alle attività possono partecipare anche i genitori, che in questo modo possono conoscersi fra loro e costituire anche informalmente reti d'aiuto e di supporto reciproco.

La sede dell'Associazione "Amici di Laura", messa a disposizione dal Comune, è all'interno della Villa Scaccabarozzi a Velate ed è aperta il lunedì e il giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.30.

Per partecipare alle attività basta presentarsi presso la sede negli orari di apertura. Il Servizio Sociale può offrire in proposito informazioni e accompagnamento.

### **Servizio per la Formazione all'Autonomia**

Il Servizio per la Formazione all'Autonomia è rivolto a persone con handicap medio-grave e discrete capacità relazionali, di adattamento e di comunicazione, con età inferiore ai 65 anni.

L'obiettivo del Servizio è la crescita personale e il miglioramento nell'integrazione sociale, con finalità di sviluppo dell'autonomia. Per ognuna delle persone che lo frequentano, viene predisposto un progetto individualizzato.

### **Centro Socio Educativo**

E' un servizio diurno per l'inserimento di persone portatrici di handicap psicofisico con compromissione dell'autonomia personale e/o sociale, e con età inferiore ai 65 anni.

Favorisce la crescita evolutiva delle persone che lo frequentano, nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione. Ha l'obiettivo di sviluppare le potenzialità residue della persona e operare per il massimo mantenimento di tali capacità. Per ognuna delle persone che frequentano il CSE viene predisposto un progetto individualizzato.

### **Centro Diurno Riabilitativo**

Si rivolge a ragazzi che non abbiano assolto l'obbligo scolastico, i quali presso il CDR possono usufruire del supporto di insegnanti nominati dal Provveditorato agli Studi.

Il Centro garantisce ai ragazzi un percorso che ha obiettivi riabilitativi, educativi, di formazione e di integrazione sociale.

Accoglie persone di età compresa tra i 12 e i 18 anni, portatori di una condizione di handicap medio-grave o grave. Il Centro è organizzato in più gruppi di utenti, suddivisi in base alle capacità espresse. Per ogni allievo viene predisposto un progetto individualizzato, che ha come scopo il recupero funzionale e sociale.

Il Centro Diurno Riabilitativo Semiconvitto si trova presso il Centro Polivalente, Via Roma, 85 in Usmate Velate. Il numero di telefono è: 039.628801.

## **E se la famiglia non è più in grado di offrire ad un familiare disabile l'assistenza di cui ha bisogno?**

### **Ricovero in strutture residenziali per l'handicap**

Se la famiglia non è più in condizioni di assistere un familiare disabile, ci si può rivolgere all'assistente sociale del Servizio Sociale per spiegare il problema e presentare una richiesta d'aiuto.

L'assistente sociale aiuterà a orientarsi tra le varie possibilità, cercando il più possibile di fare in modo che la persona rimanga nella sua casa e nel suo ambiente.

Attraverso colloqui ed eventuali visite a casa della persona disabile, l'assistente sociale valuta le possibilità della famiglia di continuare a farsi carico del problema.

In casi estremi la persona disabile può essere inserita in una comunità protetta, temporaneamente oppure stabilmente.

Il Servizio Sociale dà tutte le informazioni in suo possesso sulle strutture esistenti nel territorio e insieme alla famiglia e al medico di base può avanzare la domanda di ricovero. Il Comune può contribuire al pagamento della retta, se questa supera le possibilità economiche della persona disabile e dei suoi familiari.

Per informazioni e chiarimenti riguardanti questo tipo di contributo economico, vedi la scheda n. 23.

Ogni comunità protetta valuta le domande in base ai suoi criteri e ha le sue liste d'attesa.

## L'INSERIMENTO LAVORATIVO PROTETTO

### Come si può facilitare l'inserimento al lavoro da parte di una persona portatrice di disabilità?

Il Servizio Sociale comunale si occupa di offrire percorsi protetti di inserimento al lavoro a favore di cittadini in possesso di certificazione che attesti l'invalidità civile e che abbiano abilità lavorative anche potenziali.

Il Servizio Sociale facilita l'inserimento lavorativo delle persone disabili segnalandole al Servizio Inserimenti Lavorativi Disabili (SILD), gestito a livello sovracomunale da Offertasociale.

In un colloquio richiesto dalla persona interessata l'assistente sociale ascolta il bisogno e la domanda espressa dalla persona, compila una scheda di segnalazione, invia la persona al SILD, registra e condivide periodicamente con il richiedente e con gli operatori del SILD i vari momenti del percorso di inserimento al lavoro.

Per maggiori informazioni riguardo a questo tipo di servizio, vedi la scheda n. 1

Dalla domanda completa di documentazione alla segnalazione al SILD trascorre al massimo una settimana.

## SERVIZIO DI ORIENTAMENTO ED INFORMAZIONE SU TEMI RIGUARDANTI LA DISABILITÀ

Per poter svolgere i compiti istituzionali di assistenza, il Servizio Sociale dispone di informazioni, conoscenze, ma anche di concrete relazioni e contatti con la rete dei servizi e con le realtà territoriali che si occupano dei bisogni delle persone disabili.

I cittadini, nei colloqui con le assistenti sociali, possono ricevere informazione e orientamento rispetto al “che cosa fare” o al “come fare” per soddisfare i bisogni e le aspettative delle persone disabili. Ecco alcuni temi importanti riguardanti tali bisogni ed aspettative.

### Come faccio ad ottenere il riconoscimento di invalidità di un mio familiare, così da tutelare meglio i suoi diritti ed ottenere aiuto?

#### **Il riconoscimento dell'invalidità**

La competenza riguardo al verbale di riconoscimento dell'invalidità civile appartiene all'ASL.

La domanda per il riconoscimento, come anche quella riguardante l'aggravamento dell'invalidità, è perciò da presentare all'ufficio invalidi dell'ASL, attualmente ubicato in Piazza Marconi 7/a, in Vimercate (tel. 039.6353939).

Il Servizio Sociale comunale può però aiutare chi ne ha bisogno a compilare la domanda, può informare sui documenti necessari a presentarla, chiarire quali agevolazioni si possono ottenere una volta che l'invalidità venga riconosciuta.

## Se ne ho bisogno per me o per un familiare disabile, come posso procurare degli ausili?

### **Gli ausili**

E' compito dell'ASL fornire gli ausili necessari a una persona disabile (ad esempio carrozzine, letti ortopedici, comode, deambulatori, materassi antidecubito, pannoloni, traverse, scarpe ortopediche, particolari strumenti informatici, ecc...)

Per questi bisogni, è quindi necessario rivolgersi all'Ufficio Invalidi dell'ASL, attualmente ubicato in Piazza Marconi 7/a, in Vimercate.

E' tuttavia sempre possibile rivolgersi al Servizio Sociale del comune per avere tutte le informazioni necessarie, e per essere orientati sui passaggi specifici e sulla documentazione necessaria per ottenere gli ausili.

## A chi posso rivolgermi per conoscere leggi e norme che tutelano chi è in condizione di disabilità...

### **I diritti della persona disabile**

Al Servizio Sociale ci si può anche rivolgere per conoscere e avere chiarimenti sulle leggi che tutelano i diritti delle persone disabili, e che prevedono possibilità di inserimento e di integrazione sociale, facilitazioni, forme di sostegno anche economico (ad esempio i tesserini di esenzione per patologia, invalidità e reddito, oppure l'esenzione dal pagamento del bollo auto, o anche il tesserino per poter usufruire del parcheggio invalidi).

Per questo genere di informazioni ed approfondimenti, occorre rivolgersi allo sportello del Servizio e fissare un appuntamento con l'assistente sociale.

Rispetto a questo genere di bisogni è attiva anche l'ANMIC (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili), che ha una sede presso il municipio del Comune di Usmate Velate.

La sede è aperta due volte alla settimana, il martedì e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 (tel. 039.6757074).

In questi giorni e orari, in piena collaborazione con l'attività sopra descritta del Servizio Sociale, l'ANMIC offre orientamento e accompagnamento mirato su percorsi di sostegno alla persona disabile.

## ...e per ricevere informazioni su quali occasioni e spazi offre il nostro territorio per le persone disabili?

### **Tempo libero e vacanze per persone disabili**

Le assistenti sociali possono fornire informazioni e contatti, e anche un primo accompagnamento verso associazioni, agenzie ed organizzazioni del territorio che operano per offrire alle persone disabili occasioni e momenti di animazione, attività espressive divertimento e vacanza.

**SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE AD ANZIANI E DISABILI (SAD)**

<b>Assistenza alla persona</b>		<b>Tariffa 2006</b>
	ISEE oltre € 10.845,60	€ 8,00
	ISEE da € 9.296,23 a € 10.845,59	€ 6,40
	ISEE da € 6.197,49 a € 9.296,22	€ 4,00
	ISEE da € 4.131,67 a € 6.197,48	€ 1,60
	ISEE fino a € 4.131,66	esente
<b>Pulizia ambienti</b>		<b>Tariffa 2006</b>
	ISEE oltre € 10.845,60	€ 9,50
	ISEE da € 9.296,23 a € 10.845,59	€ 7,60
	ISEE da € 6.197,49 a € 9.296,22	€ 4,75
	ISEE da € 4.131,67 a € 6.197,48	€ 1,90
	ISEE fino a € 4.131,66	esente

**SERVIZIO PASTI A DOMICILIO**

<b>Pasto per assistiti</b>		<b>Tariffa 2006</b>
Prezzo pieno	ISEE oltre € 6.713,95	€ 3,37
	ISEE da € 4.131,67 a € 6.713,94	€ 1,91
	ISEE fino a € 4.131,66	€ 0,67
<b>Pasto per utenti C.S.E.</b>		<b>€ 1,50</b>

**TELEASSISTENZA**

		<b>Tariffa 2006</b>
Teleassistenza		€ 5,00 al mese

### TRASPORTO PROTETTO

		Tariffa 2006
<b>Trasporti occasionali (una tantum, o per periodi inferiori a 30 gg. continuativi)</b>	Nel territorio comunale per singolo viaggio	€ 0,60
	Fuori dal territorio comunale per Km. percorso	€ 0,30

		Nel territorio comunale per ogni viaggio	Fuori territorio comunale per km. percorso
<b>Trasporti continuativi (utenti abituali che utilizzino il servizio per più di 30 gg. continuativi)</b>	ISEE oltre € 6.713,95	€ 0,60	€ 0,30
	ISEE da € 4.131,67 a € 6.713,94	€ 0,30	€ 0,15
	ISEE fino a € 4.131,66	esente	esente

#### NOTE:

I criteri per l'individuazione del nucleo familiare e del calcolo della situazione economica equivalente sono quelli previsti dal Regolamento comunale ISEE. Le nuove tariffe avranno vigenza dal 1.01.2006 al 31.12.2006.

La tariffa massima è applicata dall'ufficio competente in caso di non richiesta di tariffa agevolata sottoscritta dell'utente o da un suo rappresentante. I Servizi domiciliari svolti dai volontari del servizio civile su progetti predisposti dall'Assistente sociale sono di norma gratuiti. La quota non è dovuta in caso di servizio correlato a provvedimenti del Tribunale per i Minorenni e comunque disposti dall'Ente sulla base di progetti e relazioni delle Assistenti sociali. Le quote di partecipazione degli utenti ai servizi di assistenza domiciliare ad anziani e disabili, pasto a domicilio, trasporto protetto verranno introitate dal Comune in rate bimestrali posticipate. La quota di partecipazione degli utenti al servizio di teleassistenza verrà introitata in rate semestrali posticipate. Per i non residenti verranno in ogni caso applicate le tariffe a prezzo pieno.

## OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

### A chi mi posso rivolgere se non sono soddisfatto del servizio offerto?

Tutti i cittadini possono, individualmente o in forma associata (ma non in forma anonima), avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento dei servizi sociali, ed eventualmente sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei servizi.

### Come si fa a segnalare osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi sociali?

Reclami e segnalazioni possono essere presentati a voce o per iscritto:

- direttamente, presentandosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune e compilando il modulo predisposto;
- indirettamente, per telefono, via fax, oppure inviando una e-mail.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune è ospitato al piano terra della palazzina nel cortile interno del municipio.

E' aperto nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30;

il lunedì e il mercoledì anche dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Questi i recapiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a cui inviare reclami e suggerimenti:

telefono: 039.6757051 - fax: 039.6889402

e-mail: [urp@comune.usmatevelate.mi.it](mailto:urp@comune.usmatevelate.mi.it)

## Avrò una risposta alle mie osservazioni?

Dopo aver raccolto la segnalazione o il reclamo, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico li fa protocollare e li trasmette alla Responsabile del Servizio, informando immediatamente anche l'Assessore competente.

La Responsabile del Servizio si accerta riguardo alla situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica idonei al caso.

Al massimo entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunica al cittadino per iscritto l'esito che ha avuto la sua osservazione o il suo reclamo.

## Posso rivolgermi al Difensore Civico?

Il Difensore Civico è una figura istituzionale nominata dal Consiglio Comunale, che ha il compito di segnalare, su istanza dei cittadini singoli o associati, le eventuali disfunzioni degli uffici, i ritardi, gli abusi dell'Amministrazione comunale nei confronti dei cittadini.

L'ufficio del Difensore Civico si trova presso il Municipio, C.so Italia, 22.

Il Difensore Civico riceve senza appuntamento il primo giovedì di ogni mese dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

Riceve inoltre, previo appuntamento da concordare con l'U.R.P., telefonando al numero 039.6757051, il giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

## INDICE

*Presentazione*

*Il Servizio Sociale Comunale*

*Indirizzi e modalità di accesso al Servizio Sociale*

### Servizi Sociali per tutti i cittadini e le loro famiglie

- Scheda 1* La ricerca del lavoro
- Scheda 2* L'abitazione
- Scheda 3* Il sostegno economico
- Scheda 4* Il servizio di trasporto protetto
- Scheda 5* L'assistenza domiciliare
- Scheda 6* La teleassistenza
- Scheda 7* Il sostegno alla cittadinanza attiva
- Scheda 8* Sportello per le pratiche di competenza dell'ASL

### Servizi Sociali per minori e le loro famiglie

- Scheda 9* Il sostegno economico alle famiglie
- Scheda 10* L'asilo nido
- Scheda 11* Gli interventi e progetti in area scolastica
- Scheda 12* I Centri Ricreativi Estivi

- Scheda 13 Il Centro Giovani
- Scheda 14 La formazione professionale e l'inserimento lavorativo per adolescenti
- Scheda 15 L'assistenza domiciliare per i minori
- Scheda 16 Gli interventi a tutela dei minori

### Servizi Sociali per le persone anziane e le loro famiglie

- Scheda 17 Il sostegno economico alle persone anziane
- Scheda 18 Il trasporto protetto per persone anziane
- Scheda 19 Gli interventi a favore dell'integrazione sociale
- Scheda 20 Gli interventi a sostegno dell'autonomia e dell'autosufficienza

### Servizi Sociali per persone disabili e le loro famiglie

- Scheda 21 L'assistenza domiciliare per le persone disabili
  - Scheda 22 Il trasporto protetto per le persone disabili
  - Scheda 23 Il sostegno economico alle persone disabili
  - Scheda 24 L'assistenza educativa scolastica agli alunni disabili
  - Scheda 25 L'inserimento sociale in età adulta
  - Scheda 26 L'inserimento lavorativo protetto
  - Scheda 27 Servizio di orientamento ed informazione sui temi riguardanti la disabilità
- Tariffe servizi socio-assistenziali*
- Osservazioni, suggerimenti, reclami*