



Azienda Speciale Consortile
COMUNI INSIEME
PER LO SVILUPPO SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI

2020

Versione aggiornata e approvata

dall'Assemblea dei Sindaci nella seduta del 27 maggio 2020

INDICE

PRESENTAZIONE	4
L'AZIENDA COMUNI INSIEME PER LO SVILUPPO SOCIALE	4
I SERVIZI DELL'AZIENDA	7
SERVIZIO MINORI PREVENZIONE E TUTELA.....	9
NUCLEO INTEGRAZIONE LAVORATIVA	11
POLO PEDAGOGICO.....	13
SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE.....	17
ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA DISABILI.....	19
SEGRETARIATO SOCIALE DI AMBITO	21
SPAZIO IMMIGRAZIONE.....	22
CENTRI DIURNI.....	24
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ED HANDICAP	25
UFFICIO ZONALE PER L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO	27
HOME CARE PREMIUM.....	29
SERVIZIO DI TELEASSISTENZA	31
AL TUO FIANCO.....	33
SERVIZIO CIVILE	35
FONDO UNICO ZONALE PER IL SOSTEGNO ECONOMICO.....	37
SPORTELLO UdOS – Unità d'Offerta Sociale.....	39
C.A.S.A. Comuni insieme Agenzia Sociale per l'Abitare.....	40
TRASPORTI SOCIALI DISABILI	42
SERVIZI EDUCATIVI PRIMA INFANZIA	44
INCLUSIONE SOCIALE WELFARE DI COMUNITA' - REDDITO DI CITTADINANZA	45
MODULO DI SEGNALAZIONE	47

PRESENTAZIONE

L'AZIENDA COMUNI INSIEME PER LO SVILUPPO SOCIALE

È un'Azienda Speciale Consortile, costituita dai Comuni di Baranzate, Bollate, Cesate, Garbagnate Milanese, Novate Milanese, Senago e Solaro ai sensi dell'art. 31, dell'art. 113/bis e dell'art. 114 del DLgs 267/2000. Comuni Insieme è stata avviata nel luglio 2004 per volontà dei comuni che hanno deciso di costruire insieme un modo nuovo per garantire al nostro territorio gli interventi necessari, favorendo lo sviluppo di servizi di qualità ed una crescente sicurezza sociale. Attraverso l'integrazione delle risorse e la condivisione dei problemi e delle soluzioni l'Azienda si propone di essere un perno importante per la costruzione del sistema locale di welfare nell'interesse di tutti i cittadini.

L'Azienda Speciale è un ente strumentale dei Comuni soci, dotata di personalità giuridica e autonomia gestionale, nata per gestire attività, funzioni, servizi socio-assistenziali e socio-sanitari integrati di competenza degli Enti locali. I servizi sono gestiti prioritariamente in forma diretta per mezzo della propria struttura organizzativa; secondariamente, tenuto conto delle convenienze tecniche ed economiche, anche attraverso l'acquisto di servizi e prestazioni da altre organizzazioni come le cooperative sociali. L'Azienda dispone di un capitale sociale di dotazione versato alla costituzione dai Comuni soci, che provvedono anche al finanziamento dell'attività corrente.

Comuni Insieme quindi opera per perseguire i seguenti scopi generali:

- Contribuire concretamente al soddisfacimento dei bisogni socio-assistenziali e socio sanitari dei cittadini;
- Rafforzare la capacità di intervento dei Comuni associati, favorendo la partecipazione degli Enti locali alla concreta gestione dei servizi;
- Operare in direzione di una sempre maggiore integrazione territoriale a livello intercomunale, per favorire la diffusione omogenea dei servizi e delle attività;
- Impegnarsi ad ottimizzare il rapporto tra costi e benefici degli interventi, prestando attenzione costante alla loro qualità;
- Sviluppare relazioni di cooperazione tra servizi sociali e altri servizi volti a favorire lo sviluppo locale

Comuni Insieme fonda la propria azione sui seguenti principi e valori:

- Centralità della persona e del suo punto di vista in quanto soggetto-utente dei servizi;
- Partecipazione da parte degli enti locali e dei soggetti del territorio alla produzione dei servizi;
- Flessibilità nell'azione organizzativa;
- Valorizzazione delle risorse umane, attraverso l'ascolto delle esigenze, la promozione di condizioni di benessere lavorativo, il sostegno alla crescita della professionalità;
- Pari opportunità tra uomini e donne;
- Efficacia (capacità di concretizzare gli obiettivi posti) ed efficienza (capacità di realizzare gli obiettivi senza sprecare risorse);
- Innovazione attraverso l'apprendimento, derivante dalla valutazione e dal confronto con altri soggetti gestori.

CRITERI GUIDA

- 1) **LEGGEREZZA PER UNA MAGGIORE EFFICACIA:** il sistema di governo di Comuni Insieme è costruito in base ad un criterio di leggerezza, per facilitare meccanismi di confronto all'interno degli organi, di relazione tra gli stessi e di formazione delle decisioni il più possibili snelli e rapidi, per aumentare così l'efficacia e l'efficienza della struttura complessiva.

In particolare:

- L'Amministratore Unico è l'organo di Amministrazione nominato dall'Assemblea Consortile;
 - L'Assemblea dei Comuni soci è composta da 7 sindaci o assessori delegati (pari al numero dei soci), cioè da sole figure effettivamente dotate di capacità decisionale e programmatica;
 - La Commissione tecnica funziona come spazio di raccordo, che permette di mantenere un forte legame ed una coerenza di azione con le strutture dei Servizi Sociali dei Comuni.
- 2) **APERTURA ALLA PARTECIPAZIONE:** quanto contano i diversi Comuni soci all'interno dell'Assemblea dell'Azienda Speciale? Quali meccanismi riequilibrano il peso di Comuni più grandi e con più risorse rispetto a Comuni più piccoli, in modo da realizzare una reale apertura alla partecipazione.

Lo Statuto di Comuni Insieme stabilisce che il totale dei voti disponibili in assemblea è pari a 1.000. tali voti sono ripartiti tra i rappresentanti dei Comuni soci in base a tre criteri:

- **200 voti** in proporzione ai conferimenti di capitale e agli investimenti effettuati a favore dell'Azienda;
 - **100 voti** in proporzione alla popolazione residente;
 - **700 voti** in proporzione alla quantità di servizi conferiti all'Azienda
- 3) **APERTURA AL TERRITORIO:** Comuni Insieme non eroga servizi solo a favore dei soci, ma può vendere prestazioni anche ad altri Comuni non soci, ed inoltre assicura diversi interventi a tutte le Amministrazioni comprese nell'ambito sociale, nella sua qualità di Ente Capofila del Piano Sociale di Zona.

ORGANI SOCIALI

Comuni Insieme è governata da:

L'ASSEMBLEA CONSORTILE: composta dai Sindaci (o assessori delegati) dei Comuni soci. Organo permanente di indirizzo, di controllo politico-amministrativo, di raccordo con gli enti soci

L'AMMINISTRATORE UNICO: Organo di Amministrazione nominato dall'Assemblea Consortile; predispone gli atti di amministrazione interna sulla base degli indirizzi

IL DIRETTORE: Organo di gestione, nominato dall'Amministratore Unico; attua i programmi ed opera per conseguire gli obiettivi definiti dall'Assemblea e dall'AU

LA COMMISSIONE TECNICA: Composta dai Responsabili Sociali degli enti soci; organo consultivo di raccordo tecnico

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

	INDICATORI	STANDARD
Organizzazione	Esistenza di una figura di direzione stabile e di coordinatori d'area	L'organizzazione dell'Azienda prevede la figura del Direttore Generale e dei Responsabili d'Area cui è attribuita Posizione Organizzativa.
	Esistenza di momenti di coordinamento tecnico, gestione della struttura e verifica della gestione operativa	Incontri di Staff quindicinali.
	Esistenza di un Piano Formativo	Redazione annuale di proposte formative
	Sistema di rilevazione della customer satisfaction e dei reclami	Possibilità da parte di utenti o operatori di altri servizi di fare segnalazioni verbali al Responsabile del Servizio previo appuntamento. Possibilità di fare segnalazioni scritte per il mancato rispetto degli impegni, fare proposte in merito a problemi o disfunzione, dare suggerimenti utili per il miglioramento della qualità del servizio. Ogni servizio rende disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami che possono essere presentati personalmente, inviati via posta o posta elettronica. Sarà cura del responsabile provvedere a modificare, se necessario, il problema. Ogni 2 anni viene rilevata la soddisfazione degli utenti attraverso un questionario proposto ai cittadini che accedono ai servizi
Trasparenza	Strumenti di comunicazione	Redazione annuale del Bilancio Sociale; sito internet aziendale, pagine social dedicate
	Strumenti di tutela della privacy	- Tutti i servizi sono dotati di archivi chiudibili a chiave; - l'accesso ai PC avviene attraverso l'autenticazione di password; - i nominativi degli utenti vengono codificati

I SERVIZI DELL'AZIENDA

SERVIZIO MINORI PREVENZIONE E TUTELA

Che cos'è

È un servizio finalizzato a garantire la tutela dei minori in situazioni di pregiudizio, sottoposti o meno a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria con una particolare attenzione agli aspetti di prevenzione. Il Servizio progetta e mette in atto interventi finalizzati a promuovere il benessere del minore in ogni ambito della sua vita e a garantirne il diritto a crescere in un contesto affettivo, relazionale ed educativo adeguato, supportando le famiglie in difficoltà e progettando percorsi tesi al recupero di appropriate condizioni di vita del minore.

Gli obiettivi

- Intervenire a tutela del minore e della famiglia in situazioni di difficoltà;
- Supportare la famiglia coinvolgendola nel graduale recupero delle proprie funzioni genitoriali;
- Realizzare interventi e percorsi di aiuto dove le famiglie sono protagoniste nella costruzione e condivisione degli stessi
- Accertare le situazioni di pregiudizio e progettare percorsi per il recupero delle condizioni di vita del minore e più in generale della situazione familiare;
- Promuovere il lavoro di rete e tavoli di lavoro territoriali con diversi soggetti istituzionali che si occupano di minori (Uonpia, Consultorio, Servizio Sociale Comunale, Servizi Educativi e Scuole) per favorire l'integrazione tra i servizi e garantire una gestione efficace e condivisa delle situazioni complesse
- Avere un approccio multidisciplinare attento all'integrazione e al raccordo tra i diversi servizi socio-sanitari presenti sul territorio

A chi si rivolge

Ai minori e alle famiglie residenti nel territorio dei comuni soci; ai diversi soggetti istituzionali e non che a diverso titolo si occupano di minori

Cosa fa

- Offre interventi di sostegno psicologico e sociale a bambini, adolescenti e alle loro famiglie;
- Svolge indagini psico-sociali e/o valutazioni psicodiagnostiche;
- Costruisce insieme alle famiglie disponibili percorsi di cura e sostegno finalizzati al superamento delle difficoltà che incontrano nella crescita dei propri figli
- Quando è necessario l'allontanamento temporaneo del minore dall'ambito familiare, predispone l'affido familiare o il collocamento in comunità;
- Regolamenta su mandato dell'Autorità Giudiziaria, le relazioni del minore con la famiglia;
- Predispone progetti socio educativi finalizzati al raggiungimento di autonomia per soggetti tra i 18 e i 21 anni (prosiegui amministrativi);
- Garantisce interventi di tutela a favore di minori stranieri non accompagnati;
- Garantisce la presa in carico durante le diverse fasi del procedimento penale dei minori autori di reato.
- Garantisce interventi di consulenza rivolti ai servizi del territorio, istituzioni scolastiche, privati cittadini

Come si accede

Il servizio viene di norma attivato da un mandato dell'Autorità Giudiziaria o da una segnalazione, cioè da una comunicazione verbale e/o scritta in cui vengono evidenziati elementi di preoccupazione rilevanti per il minore. I soggetti istituzionali possono contattare direttamente gli operatori nelle sedi sotto specificate
Gli operatori ricevono esclusivamente su appuntamento

Dove si trova

- Polo Sud (per i Comuni di Baranzate, Bollate, Senago)
P.zza Martiri della Libertà 1, Bollate, tel. 02/38348428 – mail: polosud@comuni-insieme.mi.it
- Polo Nord (per i comuni di Cesate, Garbagnate, Solaro)
Via Pellizzoni 33/37, Solaro, tel. 02/38348459 – mail: polonord@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Sono garantiti incontri settimanali di équipe interna tra gli operatori del servizio utilizzati per pianificare le attività, condividere ipotesi di programmazione e progettazione, discutere e supervisionare i casi, supportare la collaborazione con la rete, verificare l'andamento del servizio condotti dal coordinatore dell'équipe. Periodicamente partecipa la Responsabile dell'Area.</p> <p>Presenza di un Responsabile di Area. Per ciascun Polo operativo è individuato un Coordinatore con funzione di gestione dell'équipe, di raccordo con il Responsabile dell'Area, con gli altri servizi aziendali interni e del territorio.</p> <p>Il territorio è diviso in due Poli (Polo nord e Polo sud); per ciascun polo opera un'équipe psicosociale; tendenzialmente gli operatori garantiscono la presa in carico con una suddivisione per Comune. Per ogni caso viene individuato un'AS e uno psicologo di riferimento. Viene garantita una funzione di consulenza rispetto ai servizi sociali ed educativi del territorio per i minori non soggetti a provvedimento dell'autorità giudiziaria. Gli stessi operatori partecipano ai tavoli locali finalizzati alla condivisione e messa in rete degli interventi sui minori</p> <p>I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda. Sono previsti incontri periodici di aggiornamento sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica e di aggiornamento sui casi con i singoli Comuni.</p>
Trasparenza	<p>Brochure informativa del servizio</p> <p>Agli utenti e ai diversi soggetti che entrano in contatto con il servizio viene consegnata la brochure, spiegato il funzionamento del servizio, esplicitato il contesto istituzionale in cui si opera e le diverse fasi del processo di lavoro.</p>
Progettualità	<p>Esistenza di piani e progetti individualizzati condivisi, ove possibile, con i soggetti coinvolti (famiglie e servizi)</p> <p>Esistenza di prassi operative scritte e concordate per l'integrazione e la collaborazione con altri enti e servizi</p> <p>Viene garantita la supervisione a ciascuna équipe del Servizio Minori. E' inoltre la supervisione di rete in situazioni complesse che coinvolgono più servizi, dell'Area o territoriali.</p>
Tempestività	<p>Le situazioni urgenti e indifferibili vengono gestite nell'immediato.</p> <p>Le situazioni ordinarie vengono valutate entro 2 settimane dal ricevimento della segnalazione in équipe, dove si definiscono modalità e tempi necessari per la presa in carico, tenendo conto della specificità di ogni singola situazione e dei tempi stabiliti dall'Autorità Giudiziaria</p>
Accessibilità	<p>Il servizio è aperto dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 13 e dalle 14 alle 17.30 e il venerdì dalle 9.30 alle 12.30.</p> <p>L'accesso avviene mediante appuntamento; ogni Polo è dotato di un ufficio di segreteria che gestisce l'accesso dell'utenza e le telefonate. Gli operatori si impegnano a rispondere entro la prima giornata operativa utile</p> <p>Il servizio viene di norma attivato da un mandato dell'autorità giudiziaria o da una segnalazione da parte dei cittadini o dei servizi del territorio (scuole, servizi sociali ecc.)</p>

NUCLEO INTEGRAZIONE LAVORATIVA

Che cos'è

Il Servizio accompagna le persone appartenenti a categorie protette/svantaggiate e le realtà produttive in percorsi che favoriscono l'integrazione lavorativa e riabilitativo/risocializzante. È accreditato per l'erogazione dei servizi al lavoro (n. 264 8/11/2013) e certificato UNI EN ISO 9001.

Gli operatori del NIL considerano il lavoro come strumento di inclusione sociale e come contesto per riacquisire e mantenere capacità relazionali.

Gli obiettivi

- definire, programmare e realizzare strategie e interventi che favoriscono l'integrazione lavorativa e riabilitativa/risocializzante attraverso idonei strumenti di mediazione (tirocini, doti, integrazioni salariali);
- favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta creando inserimenti idonei che valorizzino e colleghino le risorse coinvolte, al fine di realizzare una reale integrazione e percorsi riabilitativi /risocializzanti;
- garantire informazione e consulenza ai soggetti interessati sulle tematiche dell'integrazione lavorativa;
- favorire azioni per la promozione e la sensibilizzazione della cultura dell'integrazione lavorativa

A chi si rivolge

Si rivolge a persone disabili e in condizione di svantaggio e con necessità di interventi riabilitativi e risocializzanti per il mantenimento delle residue abilità sociali e relazionali, per prevenire processi di marginalizzazione e di regressione. Sono destinatari: persone con disabilità (con riduzione delle capacità oltre il 45% e disabili del lavoro con invalidità oltre il 33%); ex tossico/alcol dipendenti, in carico ai Servizi dipendenze, ove si attivino specifici progetti o doti; sofferenti psichici con invalidità riconosciuta, in carico ai Servizi Psichiatrici; minori soggetti a provvedimento dell'A.G. o in situazioni di emarginazione e rischio di pregiudizio, segnalati dal Servizio Minori; ex-detenuti e ammessi alle misure alternative della detenzione, ove si attivino specifici progetti o doti; persone vulnerabili in condizioni di svantaggio nel caso in cui siano attive specifiche misure o doti.

Cosa fa

- analizza la domanda ed accoglie i bisogni attraverso colloqui (conoscenza – bilancio di competenze orientamento), coinvolgendo e supportando persone e famiglie, anche con incontri di counselling;
- attiva lo strumento di mediazione più idoneo; invia a corsi di formazione e riqualificazione professionale;
- offre consulenza ad aziende e cooperative
- analizza le postazioni lavorative, la dimensione professionale, organizzativa e culturale;
- garantisce il supporto tecnico per lo svolgimento degli obblighi di legge (legge 68/99);
- garantisce il monitoraggio dell'inserimento, e le azioni per il mantenimento del posto di lavoro ;
- lavora in rete con i servizi pubblici e privati interessati al singolo progetto.

La presa in carico degli utenti segue le procedure previste dalla certificazione ISO (procedure gestionali PGQ 07 erogazione del servizio)

Come si accede

L'accesso al Servizio può avvenire attraverso i seguenti modi:

- segnalazione scritta da parte degli operatori dei Servizi territoriali tramite la compilazione e l'invio della apposita scheda;
- accesso spontaneo, negli orari di apertura previsti nell'atto di accreditamento. Il servizio attiverà un collegamento con i servizi sociali o specialistici, al fine di realizzare una presa in carico condivisa;
- specifica progettazione, promossa o accolta dal NIL, che potrebbe prevedere altri enti segnalanti

Dove si trova

La sede operativa del Servizio è a Cesate in via Donizetti 326
Tel. 02-38348479 mail: nil@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Sono garantiti incontri settimanali di équipe tra coordinatore e operatori del servizio utilizzati per pianificare le attività, condividere ipotesi di programmazione e progettazione, discutere e supervisionare i casi, supportare la collaborazione con la rete, verificare l'andamento del servizio</p> <p>Presenza di un coordinatore di servizio</p> <p>E' presente un'équipe multidisciplinare con differenti competenze, per offrire un'efficace risposta ai differenti bisogni espressi dalle parti. Un operatore è incaricato della prima accoglienza della domanda e analisi del bisogno, coinvolgendo e supportando persone e famiglie. Al termine della fase di accoglienza, viene formulata un'ipotesi di progetto coinvolgendo in equipe gli operatori che si occupano della gestione dei gruppi di attivazione degli strumenti di mediazione. (Tirocinio Lavorativo; Tirocinio finalizzato all'inclusione sociale; Dote; Garanzia Giovani) In base alla disponibilità e le tempistiche l'utente potrà essere collocato in lista d'attesa.</p> <p>Per le aziende: presenza di operatori specializzati per il contatto e la relazione con l'Azienda</p>
Trasparenza	<p>I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda e dalla certificazione ISO (procedure gestionali PGQ 07 erogazione del servizio)</p> <p>Sono previsti incontri periodici di aggiornamento sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica e di aggiornamento sui casi con i singoli Comuni.</p> <p>Documento informativo del servizio</p> <p>Gli operatori durante il primo incontro di conoscenza, presentano inoltre all'utente il funzionamento del servizio tramite un documento da sottoscrivere.</p> <p>Al termine del percorso vi è sempre un momento di confronto e restituzione, anche in forma scritta del percorso svolto (scheda di valutazione)</p>
Progettualità	<p>Per gli utenti: operatori e utenti condividono il progetto di intervento personalizzato e sottoscritto dall'utente, da "Comuni Insieme" e dall'ente ospitante, che prevede anche l'attivazione delle posizioni assicurative, dove non siano a carico dell'ente ospitante.</p> <p>Per le aziende: si attua la convenzione utile a regolare i rapporti tra i soggetti sottoscritta da "Comuni Insieme" e dall'ente.</p> <p>Sono attive prassi operative anche scritte per l'integrazione con altri servizi. Il servizio lavora in rete con tutti i servizi sociali e i servizi territoriali pubblici e privati.</p>
Tempestività	<p>Per l'utente: Il primo contatto è garantito entro 30 giorni dal ricevimento della scheda-utente inviata dai servizi segnalanti datata, siglata e analizzata dal coordinatore del servizio, o per l'accesso spontaneo, secondo le procedure definite da Regione Lombardia (certificazione ISO procedure gestionali PGQ 07 erogazione del servizio)</p> <p>Per L'azienda: Il primo colloquio di conoscenza viene negoziato in risposta alle esigenze dell'azienda contattata o richiedente.</p>
Accessibilità	<p>L'accesso spontaneo è garantito nei seguenti orari:</p> <p>Lunedì e Mercoledì: 9.00/13.00 – 14.00/16.00 Martedì e Giovedì : 8.30/13.00 – 14.00/15.30 Venerdì: 8.30/14.30</p> <p>Per l'utente segnalato dai servizi l'accesso avviene su appuntamento telefonico; qualora vi fossero difficoltà a raggiungere la sede è possibile effettuare i colloqui presso i servizi sociali del proprio Comune di residenza.</p> <p>Per l'azienda: l'accesso al servizio avviene tramite richiesta da parte dell'azienda interessata, telefonicamente oppure tramite posta o posta elettronica.</p>

POLO PEDAGOGICO

Che cos'è

Il Polo Pedagogico è un servizio che articola la propria attività su due aree principali:

- garantire il diritto di visita e relazione con entrambi i genitori nelle situazioni di crisi familiare (Spazio Neutro Zenobia)
- garantire il supporto alla famiglia affidataria e al minore accolto.

Gli obiettivi

- Garantire al minore il mantenimento della relazione col genitore in difficoltà in un contesto protetto e tutelante;
- Favorire e sostenere la relazione tra genitori e figli in situazioni di crisi o conflitto familiare;
- Supportare la famiglia affidataria e il minore accolto, declinato nelle seguenti possibili azioni:
 - sostegno all'affido nella fase iniziale (periodo di osservazione che può durare circa 3 mesi);
 - supporto alla relazione tra fratelli in affido;
 - raccordo tra famiglia di origine e famiglia affidataria (con il coinvolgimento dello Spazio Neutro "Zenobia" o con incontri sul territorio e presso la famiglia affidataria)

A chi si rivolge

Ai minori e alle loro famiglie residenti nei Comuni dell'Ambito del Distretto di Garbagnate M.se (Baranzate, Bollate, Cesate, Garbagnate M.se, Novate, Paderno D., Senago e Solaro).

Per le persone non residenti è possibile usufruire del servizio su richiesta del comune di residenza.

Cosa fa

- Spazio Neutro progetta ed attua interventi volti a garantire il diritto di relazione e visita. Organizza e gestisce gli incontri minore/genitore e/o altri familiari, con la funzione di sostenere, facilitare e monitorare la loro relazione. L'intervento prevede, inoltre:
 - incontri con gli operatori invidanti e della rete dei servizi interessati;
 - colloqui individuali con gli adulti coinvolti (genitori, affidatari e altri adulti coinvolti);
 - incontri individuali con il minore sia di conoscenza in preparazione agli incontri genitori-figli, sia di sostegno e di verifica durante la presa in carico;
- Il supporto alla famiglia affidataria prevede:
 - supporto all'affido nella fase iniziale (periodo di osservazione che può durare circa tre mesi);
 - incontri di supporto alla relazione tra fratelli in affido;
 - raccordo tra famiglia di origine e famiglia affidataria con il coinvolgimento di Spazio Neutro o con incontri sul territorio e presso la famiglia affidataria;

Il Polo Pedagogico è composto da educatori professionali che condividono con le famiglie e le persone modalità e obiettivi dell'intervento e lavorano in connessione con gli altri servizi e le agenzie socio-educative.

Come si accede

L'accesso al servizio avviene su segnalazione:

- del Servizio Minori Prevenzione e Tutela di Comuni Insieme
- dei servizi Minori dei Comuni dell'Ambito territoriale non soci dell'Azienda
- dei servizi sociali di Comuni fuori ambito che ne fanno richiesta.

È inoltre prevista la possibilità di accesso spontaneo per i cittadini dell'Ambito.

Dove si trova

La sede operativa del servizio è a Cesate in Via Donizetti 300

Tel. 02-38348474/75 cell.3346649587 e- mail spazioneutro@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	Sono garantiti momenti settimanali di équipe utilizzati per pianificare le attività, condividere ipotesi di programmazione e progettazione, discutere e confrontarsi sulla gestione dei casi e verificare l'organizzazione del servizio. Mensilmente è prevista la partecipazione della Responsabile dell' Area Minori.
	Presenza di un Coordinatore che svolge funzione di raccordo con il Responsabile d'Area Minori e con i servizi interni ed esterni all'Azienda.
	Esistenza di un'équipe strutturata. Per ogni intervento viene individuato un operatore di riferimento. Nei casi di assenza di quest'ultimo gli operatori dell'équipe, in accordo con il Servizio inviante, valutano l'opportunità o meno di garantire l'incontro gestito da un sostituto.
	I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda Sono previste relazioni periodiche di aggiornamento sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica
Trasparenza	Brochure informativa del servizio e regole interne, da sottoscrivere con la famiglia nel corso dei colloqui di conoscenza.
	Nel primo colloquio viene presentata la prassi del servizio e condiviso e sottoscritto il Regolamento. Inoltre, sono previsti incontri di verifica e chiarimento sull'andamento del progetto. Durante la presa in carico, il Servizio redige relazioni su richiesta del Servizio Minori e/o dell'Autorità Giudiziaria. Di norma è previsto un momento di restituzione sui contenuti presenti nella relazione scritta.
Progettualità	Esistenza di progetti educativi individualizzati, concordati con gli operatori invianti, i cui contenuti vengono esplicitati e condivisi con le famiglie (P. Educativo Familiare).
	La co-progettazione con i servizi invianti è prassi consolidata, così come il lavoro di rete con gli altri servizi coinvolti. Esistenza di prassi operative scritte per l'integrazione con altri Enti.
	E' garantita la supervisione all'équipe del Polo pedagogico. Inoltre sono previsti incontri di supervisione di rete sulle situazioni più complesse in collaborazione con gli altri operatori dei servizi aziendali e del territorio coinvolti.
Tempestività	Attuazione incontro di presentazione e co-progettazione entro 15 giorni dal ricevimento della scheda di segnalazione. Nell'incontro vengono definite le modalità e i tempi di avvio dell'intervento, tenendo conto della specificità delle singole situazioni, nonché delle prescrizioni dell'Autorità Giudiziaria. Vengono considerate emergenze le situazioni in cui vi sia stato un cambio improvviso del collocamento del minore con un allontanamento coatto. In tal caso gli incontri vengono garantiti entro 15 giorni, previo accordo con gli operatori referenti del minore.
Accessibilità	Il servizio è aperto nei seguenti orari: lunedì e mercoledì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.00; martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.00. il venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 E' prevista l'apertura di un sabato al mese dalle 10.00 alle 16.00. Il servizio è dotato di segreteria telefonica e indirizzo di posta elettronica: gli operatori si impegnano a rispondere entro la prima giornata operativa utile

SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE

Che cos'è

È un'offerta relazionale rivolta a bambini e ragazzi e alle loro famiglie attraverso l'affiancamento di un educatore professionale nel loro contesto di vita

Gli obiettivi

- Sostenere i genitori nello sviluppo progressivo delle competenze educative per rispondere ai bisogni dei propri figli, soprattutto in rapporto alla loro specifica età;
- Garantire ai bambini che vivono in contesti familiari problematici una relazione educativa che li supporti nel loro percorso di crescita e nell'acquisizione di abilità affettive-relazionali nei diversi contesti di vita
- Potenziare le capacità del nucleo familiare per contribuire con gli altri soggetti e servizi della rete a ridurre il ricorso all'allontanamento del minore dalla famiglia, nonché a facilitarne il suo reinserimento.

A chi si rivolge

Ai minori e alle loro famiglie residenti nel territorio dei comuni soci

Cosa fa

- Progetta ed attua interventi di sostegno educativo personalizzato e/o di gruppo nei contesti ordinari di vita del minore;
- svolge concretamente attività che servono ad attivare competenze personali e relazionali del minore sia a livello individuale che in piccolo gruppo;
- gestisce contatti informali e strutturati con i genitori;
- collabora e opera in stretta sinergia con i servizi e le altre agenzie educative del territorio

L'intervento educativo viene effettuato da operatori di cooperative sociali iscritte all'albo dei soggetti accreditati dall'Ufficio di Piano dell'Ambito di Garbagnate che sottoscrivono un patto di accreditamento.

Per l'iscrizione all'Albo avviene in seguito alla pubblicazione di un avviso pubblico dove vengono indicati i requisiti di idoneità professionale, capacità tecnica ed economica

Ciascuna cooperativa è dotata di un gruppo di lavoro composto da educatori professionali, coordinati da uno specialista in campo psicopedagogico. Gli educatori, il servizio inviante e le famiglie concertano gli obiettivi e le modalità dell'intervento; l'intervento educativo viene predisposto in connessione con gli altri servizi e le agenzie socio-educative del territorio.

Per ogni situazione viene predisposto un progetto educativo familiare o individuale

Come si accede

Il servizio viene di norma attivato con richiesta da parte del Servizio Minori Prevenzione e Tutela e del Servizio di Neuropsichiatria Infantile. Il coordinatore del servizio svolge un ruolo di raccordo tra domanda e offerta, e individua tra gli enti accreditati il soggetto ritenuto più idoneo a svolgere l'intervento richiesto.

Il patto di accreditamento tra Comuni Insieme e la Cooperative accreditate prevede che i cittadini solventi possano rivolgersi in modo autonomo a ciascun soggetto accreditato

Dove si trova

Data la configurazione del servizio non vi è una sede vera e propria. La Coordinatrice tecnica ha la propria sede operativa a Cesate presso il Servizio Affidamento in via Donizetti 352.

Tel. 02-38348473 - mail: adm@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Possesso da parte delle cooperative che gestiscono l'intervento di requisiti di qualità per poter essere accreditate all'ufficio di piano</p> <p>Ogni cooperativa accreditata garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presenza di figure professionali competenti e con specifico titolo professionale - individuazione di una figura di coordinamento/riferimento per il servizio - presenza di programmi di aggiornamento e formazione e momenti di supervisione mensili <p>È previsto un incontro annuale di verifica tra i coordinatori delle cooperative, l'operatore che svolge il ruolo di raccordo e la Responsabile Area Minori; inoltre il referente SED di Comuni Insieme effettua incontri periodici di verifica con i coordinatori delle singole cooperative</p> <p>Esistenza di un'équipe strutturata per ogni cooperativa. Per ogni intervento viene individuato un educatore di riferimento che garantisce una relazione individualizzata</p> <p>Per ogni intervento educativo sono previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - incontri tra operatore del servizio inviante, educatore, famiglia e/o minore, di presentazione, condivisione, monitoraggio e verifica dell'intervento educativo - incontri di rete con altri operatori coinvolti dal progetto - stesura relazione educativa su richiesta del servizio inviante <p>La presa in carico delle nuove situazioni avviene tenuto conto delle risorse disponibili e secondo criteri definiti e riportati nella scheda di segnalazione controfirmata dalle famiglie e dai servizi invianti</p> <p>I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda Sono previsti aggiornamenti periodici sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica.</p> <p>Il servizio viene gestito in modo omogeneo nel territorio dell'Ambito attraverso l'utilizzo della medesima modulistica e procedura</p>
Trasparenza	<p>Nel primo incontro viene presentata la prassi del servizio ed è sempre possibile richiedere incontri di verifica e chiarimento sul progetto individualizzato anche per riorientare l'intervento. Nell'incontro di presentazione viene condiviso un progetto di massima che prevede gli obiettivi dell'intervento, le azioni, e i tempi. Alla conclusione dell'intervento vi è sempre un momento di confronto e restituzione, anche in forma scritta del percorso svolto</p>
Progettualità	<p>Stesura progetto educativo individualizzato condiviso e sottoscritto con gli operatori segnalanti e le famiglie (PEI O PEF)</p> <p>Esistenza di prassi operative scritte per l'integrazione con altri Enti</p>
Tempestività	<p>Attuazione incontro di presentazione tra il servizio segnalante e la referente SED entro 30 giorni dal ricevimento della scheda di segnalazione. Nell'incontro vengono definite i tempi di avvio dell'intervento, tenendo conto delle risorse disponibili, della specificità delle singole situazioni, nonché delle prescrizioni dell'Autorità Giudiziaria</p>
Accessibilità	<p>Gli operatori delle cooperative, di norma, operano dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 19.00; in situazioni particolari l'intervento può essere realizzato anche in mattinata o nella giornata di sabato</p> <p>Gli operatori dei servizi segnalano le situazioni tramite compilazione di apposita scheda. Il coordinatore del servizio con la famiglia e i servizi invianti individua dall'Albo il soggetto accreditato più idoneo o disponibile a svolgere l'intervento richiesto. Successivamente viene effettuato un incontro di coprogettazione per condividere obiettivi, modalità e i tempi di avvio. La fase di osservazione e conoscenza di norma dura circa due mesi; previa verifica di quanto emerso viene redatto il piano di intervento definitivo. Gli educatori operano a domicilio e nei contesti di vita del minore. Agli utenti viene comunicato il recapito telefonico dell'educatore di riferimento.</p>

SERVIZIO AFFIDO FAMILIARE

Che cos'è

È un servizio che si occupa di realizzare i progetti di affido familiare per minori la cui famiglia non è momentaneamente in grado di farsi carico dei loro bisogni di crescita. È composto da un'équipe multidisciplinare costituita da assistente sociale e una psicologa.

Il servizio affido si avvale del supporto educativo degli operatori afferenti al Polo Pedagogico e lavora in stretta collaborazione con il Servizio Minori per la progettazione e realizzazione degli interventi di affido e con la comunità locale per la promozione della cultura dell'affido e dell'accoglienza.

Gli obiettivi

- Creare cultura a livello di territorio sui temi legati all'accoglienza e all'affidamento di minori appartenenti a nuclei familiari in difficoltà;
- Rispondere ai bisogni di affidamento dei minori le cui famiglie non sono momentaneamente in grado di occuparsi della loro crescita.

A chi si rivolge

- A singole persone e a famiglie interessate ai temi dell'accoglienza e dell'affidamento dei minori;
- Ai Servizi Minori: Prevenzione e Tutela dei Comuni soci o convenzionati;
- Ai Servizi Affidamento dell'area metropolitana milanese.

Cosa fa

- Organizza iniziative sul territorio per promuovere la cultura dell'affido;
- Ricerca e conosce famiglie o persone singole disponibili e idonee a prendersi cura dei bambini le cui famiglie sono momentaneamente in difficoltà;
- Segue i progetti di affido in collaborazione con il Servizio Minori: Prevenzione e Tutela e il Polo Pedagogico;
- Garantisce momenti di sostegno alle famiglie affidatarie attraverso colloqui individualizzati e/o incontri di gruppo;
- Richiede l'intervento degli educatori del polo pedagogico in relazione alle diverse fasi dell'affido e/o dei bisogni del minore e delle famiglie.

Come si accede

Tramite appuntamento con gli operatori del Servizio

Dove si trova

La sede operativa del servizio è a Cesate (Mi) in via Donizetti 352

Tel 02-38348473/3346649586 – mail: affido@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	Sono garantiti incontri bimestrali di équipe interna tra Responsabile d'Area e operatori del servizio utilizzati per pianificare le attività, condividere ipotesi di programmazione e progettazione, discutere e supervisionare i casi, supportare la collaborazione con la rete, verificare l'andamento del servizio.
	Presenza di un Responsabile d'Area e di un Coordinatore che svolge funzione di raccordo con il Responsabile e con i Servizi interni ed esterni all'Azienda
	Il modello operativo prevede l'integrazione delle figure professionali dello psicologo, dell'assistente sociale.
	I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda. Sono previsti aggiornamenti periodici sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica
Trasparenza	Brochure informativa del servizio.
	A conclusione del percorso di conoscenza che le famiglie o le persone intraprendono per diventare affidatari viene effettuato un colloquio di restituzione.
Progettualità	Gli operatori del Servizio Affidato, del Servizio Minori e del Polo Pedagogico predispongono un progetto in cui vengono precisati gli obiettivi da raggiungere e gli impegni di tutti i soggetti coinvolti. Il progetto viene presentato e consegnato alle famiglie interessate.
	Esistenza di prassi operative scritte e concordate per l'integrazione e la collaborazione con altri enti e servizi.
	Gli operatori possono partecipare insieme agli operatori dell'Area Minori a supervisioni di rete su criticità legate ai progetti per i singoli minori.
Tempestività	Per le persone interessate all'affido: il primo colloquio informativo è garantito entro 15 giorni dal ricevimento del contatto telefonico. Per i Servizi che fanno richiesta di una risorsa familiare: il primo incontro di presentazione e co-progettazione viene garantito entro quindici giorni dal ricevimento della segnalazione.
Accessibilità	L'accesso avviene mediante appuntamento; il servizio è dotato di indirizzo di posta elettronica e di segreteria telefonica che viene ascoltata giornalmente. Gli operatori si impegnano a rispondere entro la prima giornata operativa utile. L'accesso avviene mediante appuntamento; il servizio è dotato di indirizzo di posta elettronica e di segreteria telefonica che viene ascoltata giornalmente. Gli operatori si impegnano a rispondere entro la prima giornata operativa utile.
	Le persone interessate all'affido possono contattare telefonicamente gli operatori o inviare una email per fissare un primo colloquio conoscitivo. Gli operatori dei servizi possono richiedere telefonicamente un incontro per condividere l'opportunità di avviare un progetto di affido e/o per individuare una famiglia disponibile.

ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA DISABILI

Che cos'è

Il servizio di assistenza educativa scolastica a favore di minori con disabilità, si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica, attraverso attività di supporto finalizzata all'integrazione scolastica, nei plessi scolastici in cui essi sono inseriti.

Le attività previste si effettuano in un monte ore settimanale definito e all'interno dell'orario scolastico, con un orario funzionale al progetto individuale. La collocazione oraria viene concordata con i Referenti scolastici.

Gli obiettivi

L'obiettivo del servizio di Assistenza Educativa Scolastica è quello di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità all'interno del contesto scolastico.

A chi si rivolge

I destinatari degli interventi di Assistenza Educativa Scolastica sono gli studenti con i seguenti requisiti:

- studenti residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale
- iscritti presso: Asilo Nido, Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria, Scuola Secondaria di primo grado, Scuola Secondarie di Secondo grado o Corsi di formazione professionale in Diritto Doveri di Istruzione e Formazione Professionale (CFP);
- in possesso del Verbale di accertamento di alunno disabile (ai sensi della DGR IX/2185 del 04.08.2011)
- in possesso di Diagnosi Funzionale nella quale sia esplicitamente indicata la necessità di assistenza specialistica per l'autonomia personale (ai sensi della DGR IX/2185 del 04.08.2011)

Cosa fa

La funzione dell'assistenza educativa scolastica è quella di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità all'interno del gruppo classe e, in particolare, quella di supportare, consolidare e sviluppare:

- le competenze relazionali, sociali e comunicative;
- le autonomie personali e la cura del sé;
- l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti.

La funzione del personale ad esso dedicato è quella di fornire un supporto educativo, "ad personam", intervenendo nel campo delle competenze dell'alunno con disabilità, delle sue relazioni sociali e delle sue autonomie personali. In relazione al progetto educativo individualizzato, il supporto, che generalmente si configura come intervento individuale in ambito scolastico, può in alcuni casi particolari essere inteso come intervento scolastico in piccolo gruppo.

Come si accede

L'accesso al Servizio di assistenza educativa scolastica avviene su richiesta della famiglia o segnalazione della scuola al Comune di residenza ed è garantito attraverso cooperative iscritte all'Albo dei Soggetti Accreditati Zonale.

Dove si trova

Gli interventi si svolgono presso le sedi scolastiche frequentate dai ragazzi.

Il Coordinamento e le funzioni amministrative hanno sede presso la Direzione a Bollate P.za Martiri Libertà 1 .

Tel. 02- 38348410- mail: segreteria@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Possesso da parte delle cooperative che gestiscono l'intervento di requisiti di qualità per poter essere accreditate all'ufficio di piano</p> <p>Ogni cooperativa accreditata garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presenza di figure professionali competenti e con specifico titolo professionale - individuazione di una figura di coordinamento/riferimento per il servizio - presenza di programmi di aggiornamento e formazione e momenti di supervisione mensili <p>Sono previsti incontri periodici di verifica con i servizi inviati e altri servizi coinvolti nel progetto, oltre agli incontri di programmazione in ambito scolastico.</p> <p>Per ogni intervento viene stilato un Piano Educativo Individualizzato che prevede tempi e obiettivi dell'intervento.</p> <p>La presa in carico avviene secondo i criteri e le modalità approvate con la scheda tecnica allegata la Patto di Accreditamento sottoscritto dai pattanti</p> <p>I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda Sono previsti aggiornamenti periodici sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica.</p> <p>Il servizio viene gestito in modo omogeneo nel territorio dell'Ambito attraverso l'utilizzo della medesima modulistica e procedura</p>
Trasparenza	<p>Nella fase di definizione dell'intervento viene redatta la scheda di attivazione sottoscritta da Comune, famiglia e cooperativa. E' sempre possibile richiedere incontri di verifica e chiarimento sul progetto individualizzato anche per riorientare l'intervento. Nell'incontro di presentazione viene condiviso un progetto di massima che prevede gli obiettivi dell'intervento, le azioni, e i tempi.</p>
Progettualità	<p>Stesura progetto educativo individualizzato condiviso con gli operatori segnalanti, la scuola e le famiglie</p>
Tempestività	<p>La definizione della scheda di attivazione deve essere realizzata entro 5 giorni dal ricevimento della scheda di segnalazione.</p>
Accessibilità	<p>Gli operatori delle cooperative, di norma, operano di norma all'interno dell'orario scolastico secondo la tempistica prevista dalla scheda intervento; in situazioni particolari l'intervento può essere realizzato anche a domicilio</p>

SEGRETARIATO SOCIALE DI AMBITO

Che cos'è

L'attività nasce allo scopo di potenziare le risorse dei Servizi Sociali di Base ed è inserita tra gli obiettivi del Piano Sociale di Zona.

Gli obiettivi

Il Servizio mira fondamentalmente a:

- garantire il potenziamento delle risorse professionali del Servizio Sociale attraverso la presenza capillare nelle sedi comunali;
- facilitare i cittadini nella fruizione delle prestazioni e nell'accesso ai servizi territoriali;
- favorire la piena attuazione degli obiettivi definiti nel Piano Sociale di Zona

A chi si rivolge

Il servizio si rivolge a tutti i cittadini dei Comuni dell'Ambito

Cosa fa

L'operatore del Segretariato Sociale di Ambito si occupa della presa in carico delle persone attraverso:

- accoglienza, colloqui, visite domiciliari, analisi delle segnalazioni, valutazione delle domande;
- elaborazione di progetti individualizzati di intervento, compresi gli eventuali adempimenti amministrativi che possono servire ad attivare le risorse necessarie;
- azioni di monitoraggio nel corso dell'intervento e verifica (anche con operatori di altri Servizi sociali e socio-sanitari).

Come si accede

Gli operatori sono distaccati presso la sede dei Servizi Sociali di ogni Comune. L'accesso al servizio avviene per accesso spontaneo o su appuntamento secondo la specifica organizzazione di ciascun Comune.

Dove si trova

Gli orari e le giornate di apertura sono reperibili sui siti internet dei Comuni.

Comune	sede	telefono	
Baranzate	Via Conciliazione 19	02.39306.733	www.comune.baranzate.mi.it
Bollate	P.za A. Moro 1	02.35005.568	www.comune.bollate.mi.it
Cesate	Via Donizetti 326/a	02.99471.310	www.comune.cesate.mi.it
Garbagnate Mil.	P.za Santuario 15	02.78618.501	www.comune.garbagnate-milanese.mi.it
Novate Milanese	Via Repubblica 80	02.35473.351	www.comune.novate-milanese.mi.it
Senago	Via S. Bernardo 7	02.99083.258	www.comune.senago.mi.it
Solaro	Via Mazzini 60	02.96984.380	www.comune.solaro.mi.it
Paderno Dugnano	Via Grandi 15	02.91004.436	www.comune.paderno-dugnano.mi.it

SPAZIO IMMIGRAZIONE

Che cos'è

Spazio Immigrazione è un servizio che favorisce l'inserimento sociale dei minori e delle famiglie straniere attraverso la mediazione linguistica-culturale, consulenza legale, accoglienza e di informazione e orientamento

Gli obiettivi

- Migliorare la conoscenza dei diritti e doveri delle persone straniere, e le procedure in materia di immigrazione ed alle risorse esistenti per facilitare l'accesso dei cittadini stranieri ai servizi del territorio;
- Migliorare la comunicazione tra servizi e popolazione straniera;
- Consolidare e aggiornare le competenze degli operatori sul tema dell'immigrazione;
- Facilitare l'integrazione sociale dei titolari di protezione internazionale, adulti e famiglie, e dei minori stranieri non accompagnati, accolti sul territorio

A chi si rivolge

A cittadini stranieri e italiani, a titolari di protezione internazionale, a minori stranieri non accompagnati, ai volontari e agli operatori dei servizi del territorio, ai datori di lavoro

Cosa fa

Il servizio garantisce le seguenti attività:

- *sportelli di informazione e orientamento* ai cittadini stranieri e italiani, agli operatori dei servizi ed ai volontari
- *consulenza legale e aggiornamento giuridico* agli operatori dei servizi circa le normative e le prassi
- *mediazione linguistico culturale* in affiancamento agli operatori dei servizi nella relazione con gli stranieri,
- *accoglienza* a minori stranieri non accompagnati e ad adulti singoli e famiglie che hanno ottenuto protezione internazionale, nell'ambito dei Progetti di accoglienza del sistema nazionale SPRAR-SIPROIMI

Come si accede

L'accesso agli sportelli informativi è libero, ad eccezione dello sportello di Garbagnate per cui è necessario fissare un appuntamento, telefonando negli orari di apertura o via mail. La richiesta di mediazione linguistico-culturale e di consulenza giuridica possono essere inoltrate via mail dagli operatori dei servizi attraverso un'apposita scheda informativa. L'accoglienza nei progetti SPRAR –SIPROIMI avviene su invio e autorizzazione da parte del Servizio Centrale di Roma

Dove si trova

Il Coordinamento ha sede a Bollate in P.za Martiri della Libertà 1

tel. 02/38348408 – mail: spazioimmigrazione@comuni-insieme.mi.it

Gli sportelli sono aperti in ogni Comune nelle seguenti sedi e orari:

Comune	giorno	orario	indirizzo	recapiti
Baranzate	martedì	9.00/12.00	Gorizia Point Via Gorizia 87	tel. 333.6178700 immigrazione.baranzate@comuni-insieme.mi.it
Bollate	martedì	14.30/17.30	c/o Municipio P.za A. Moro 1	tel. 02.35005.548 immigrazione.bollate@comuni-insieme.mi.it
Cesate	giovedì	9.30/12.30	Via Donizetti 326/a	tel. 02.99068126 immigrazione.cesate@comuni-insieme.mi.it
Garbagnate	giovedì	14.00/17.30	Villa Gianotti via Milano 21	Tel. 337.1340471 immigrazione.garbagnate@comuni-insieme.mi.it
Novate M.	lunedì	9.30/12.30	Servizi Sociali via Repubblica 80	Tel. 02.35473.351 immigrazione.novate@comuni-insieme.mi.it
Senago	venerdì	9.00/12.00	Servizi Sociali via S. Bernardo 7	Tel. 02.99083.458 immigrazione.senago@comuni-insieme.mi.it
Solaro	sabato	8.30/11.30	Servizi Sociali via Mazzini 60	Tel. 02.96984.226 immigrazione.solaro@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Sono garantiti incontri bimestrali tra il coordinatore, i referenti dei comuni e dei soggetti gestori delle attività per pianificare le attività, condividere ipotesi di programmazione e progettazione, supervisionare la collaborazione della rete e verificare l'andamento del servizio</p> <p>Presenza di un Coordinatore di servizio</p> <p>Viene garantita presenza di operatori degli sportelli dedicati e stabili in ciascun comune</p> <p>I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda Sono previsti aggiornamenti periodici sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica</p>
Trasparenza	<p>Brochure e locandine informative in diverse lingue sull'attività degli Sportelli di Spazio immigrazione</p> <p>Brochure informativa sui progetti di accoglienza SPRAR-SIPROIMI</p> <p>Diffusione agli operatori di materiali informativi e di moduli in lingua</p> <p>Scheda informativa per gli operatori circa l'iter di richiesta ed attivazione della mediazione linguistico culturale, della consulenza legale.</p> <p>Esistenza di schede di progettazione e valutazione degli interventi di mediazione linguistico culturale</p>
Progettualità	<p>Predisposizione di progetti individualizzati di mediazione linguistico culturale, concordati tra operatori, mediatori e utenti. In base alle caratteristiche specifiche del caso viene individuato un mediatore che affianca gli operatori.</p> <p>Predisposizione di progetti individualizzati per l'integrazione sociale dei beneficiari dell'accoglienza SPRAR-SIPROIMI concordati tra operatori e utenti.</p> <p>Predisposizione di progetti educativi individualizzati per i minori stranieri non accompagnati beneficiari dell'accoglienza SPRAR-SIPROIMI</p> <p>Esistenza di prassi operative scritte e concordate per l'attivazione di interventi di mediazione linguistico culturale, per l'accoglienza di minori non accompagnati, per l'utilizzo della consulenza legale</p> <p>Esistenza di incontri di coordinamento per la progettazione condivisa degli interventi con i soggetti gestori ed i Comuni aderenti</p> <p>Sono garantiti Incontri di supervisione del gruppo dei mediatori a cadenza bimestrale e la supervisione singola all'occorrenza.</p>
Tempestività	<p>-Per gli sportelli l'erogazione del servizio avviene contestualmente alla presentazione della richiesta</p> <p>-Per la consulenza legale si garantisce una risposta via mail entro 10 giorni</p> <p>-Per l'attivazione degli interventi di mediazione si garantisce di fornire i contatti col mediatore idoneo in 10 giorni per le nazionalità prevalenti sul territorio.</p> <p>-Per gli interventi di mediazione nei primi contatti con minori non accompagnati si garantisce un intervento telefonico nella giornata della richiesta.</p>
Accessibilità	<p>L'accesso agli sportelli avviene negli orari indicati nella scheda di servizio.</p> <p>Per le richieste di mediazione e consulenza è garantita una quotidiana attività di monitoraggio delle e-mail pervenute al servizio</p> <p>L'accesso agli sportelli è libero, spontaneo ed indifferenziato negli orari e nelle sedi definite.</p> <p>La richiesta di mediazione linguistico culturale e di consulenza legale deve essere inoltrata dagli operatori dei servizi per e-mail al seguente indirizzo: spaziommigrazione@comuni-insieme.mi.it</p>

CENTRI DIURNI

Che cos'è

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) è un servizio diurno che accoglie persone anziane che hanno deficit nell'autonomia fisica e/o psichica e/o sensoriale e/o vivono situazioni di solitudine e di abbandono.

Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) è un servizio diurno che accoglie persone disabili adulte con elevati livelli di fragilità, tali cioè da comportare una notevole compromissione delle autonomie nelle funzioni elementari.

Gli obiettivi

I Centri Diurni operano per mantenere e, ove possibile, incentivare le abilità della persona ospite. Si pongono inoltre a supporto della famiglia per favorire il mantenimento del soggetto anziano o disabile al proprio interno.

A chi si rivolge

Destinatari del CDI sono anziani, non autosufficienti o parzialmente autosufficienti che necessitano di interventi assistenziali e/o sanitari diurni in supporto alla famiglia per prevenire o evitare l'istituzionalizzazione.

Destinatari del CDD sono persone con disabilità gravi e medio gravi residenti nei Comuni dell'Ambito, che necessitano di interventi di supporto alle autonomie residue, educativi, assistenziali e sanitari.

Cosa fa

I Centri Diurni garantiscono: interventi finalizzati al mantenimento o alla crescita delle autonomie; interventi di sostegno per favorire la socializzazione; sostegno all'integrazione sociale ed al benessere delle persone; interventi di supporto e accompagnamento verso la vita autonoma; interventi di accompagnamento all'utilizzo di altri servizi ed enti; sostegno alla famiglia, ove opportuno, per favorirne la funzione di aiuto.

Come si accede

La presentazione della domanda di inserimento ai Centri Diurni va effettuata presso il servizio sociale comunale del Comune di residenza dell'interessato.

Dove si trova

Le sedi dei Centri Diurni sono le seguenti:

CDD – Archimede – via Don Mazzolari 19 – Garbagnate Milanese

CDI – via Bolzano 22 - Garbagnate Milanese

CDD – Centroanch'io – P.za Cadorna – Bollate

GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ'

Ciascuno di questi servizi dispone di una propria Carta dei Servizi redatta ai sensi della DGR n. VII/18334 del 23/07/2004 e successive integrazioni DGR N. 2569/2014. I documenti sono disponibili presso le sedi dei servizi.

In allegato è presente la Carta dei Servizi CDD Archimede di cui Comuni Insieme è Ente Gestore. Per la scheda sintetica Impegni per la Qualità si rimanda a tali documenti sopra indicati

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ED HANDICAP

Che cos'è

Il servizio di assistenza domiciliare, rivolto a persone che hanno subito una limitazione dell'autonomia, ha lo scopo di consentire la permanenza nel proprio domicilio ed evitare o ritardare la necessità di un ricovero nelle strutture residenziali. In relazione alla condizione di bisogno rilevata, il servizio può offrire: cura della persona, cioè sostegno nella cura dell'igiene personale, anche in condizioni di assoluta immobilità a letto, bagno assistito, preparazione pasti/ affiancamento preparazione pasti.

Gli obiettivi

Le finalità prevalenti del Servizio di Assistenza Domiciliare sono quelle di consentire la permanenza nel normale ambiente di vita, evitare il ricorso al ricovero in strutture residenziali, promuovere lo sviluppo delle capacità residue degli utenti e favorire, ove possibile, un miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione delle persone. Si espletano attraverso l'intervento assistenziale reso al domicilio sulla base di un Progetto Assistenziale Individuale redatto dall'Assistente sociale d'intesa con la persona o la famiglia.

Le finalità prevalenti del Servizio Educativo Domiciliare Disabili sono quelle di favorire l'acquisizione di abilità ed autonomie; promuovere lo sviluppo delle capacità residue degli utenti e favorire, ove possibile, un miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione delle persone; promuovere inclusione nel contesto sociale di appartenenza. Si espletano attraverso l'intervento educativo in favore di persone con disabilità sulla base di un Progetto Educativo Individuale redatto dall'Assistente sociale d'intesa con la persona o la famiglia.

A chi si rivolge

Destinatari del SAD sono anziani, disabili e soggetti in condizioni di fragilità, per i quali il Servizio Sociale del Comune di residenza, su richiesta degli interessati, ritenga necessaria l'attivazione dell'intervento. Possono inoltre richiedere interventi di SAD i cittadini solventi, che potranno rivolgersi in modo autonomo ai soggetti accreditati, regolando direttamente il pagamento delle prestazioni.

Destinatari del servizio SADH sono persone con disabilità residenti nei Comuni dell'Ambito, per le quali il Servizio Sociale del Comune di residenza, su richiesta degli interessati, ritenga necessaria l'attivazione dell'intervento educativo domiciliare.

Cosa fa

Le prestazioni rese dal Servizio di Assistenza domiciliare possono essere a titolo esemplificativo, così definite: aiuto per la cura della persona; aiuto per il governo della casa; disbrigo pratiche e accompagnamento.

Le prestazioni rese dal Servizio di Assistenza Domiciliare Handicap possono essere a titolo esemplificativo, così definite: interventi educativi a favore del disabile nei suoi diversi contesti di vita; interventi di sostegno per favorire la socializzazione; sostegno all'integrazione sociale ed al benessere delle persone con disabilità; interventi di supporto e accompagnamento verso la vita autonoma; interventi di accompagnamento all'utilizzo di altri servizi ed enti; sostegno alla famiglia, ove opportuno, per favorirne la funzione di aiuto;

Come si accede

L'accesso ai Servizi domiciliari da parte dei cittadini avviene tramite il Servizio Sociale del Comuni di residenza ed è gestito attraverso cooperative accreditate e iscritte all'Albo dei Soggetti Accreditati dell'Ufficio di Piano. Il servizio prevede una quota di compartecipazione calcolata in relazione all'ISEE dell'utente.

Dove si trova

Le prestazioni vengono garantite a domicilio degli utenti.

Il coordinamento e le funzioni amministrative hanno sede presso la Direzione a Bollate P.za Martiri Libertà 1.

Tel. 02/38348401 – mail: amministrazione@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Possesso da parte delle Cooperative che gestiscono l'intervento di requisiti di qualità per poter essere iscritte nell'Albo soggetti accreditati</p> <p>Ogni cooperativa accreditata garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presenza di figure professionali competenti e con specifico titolo professionale - individuazione di una figura di coordinamento/riferimento per il servizio - presenza di programmi di aggiornamento e formazione e momenti di supervisione mensili <p>È previsto un incontro annuale di verifica tra i coordinatori delle cooperative e l'Ufficio di Piano, ed incontri periodici di verifica della casistica con i Comuni</p> <p>L'attivazione del servizio e la presa in carico delle nuove situazioni avviene da parte delle assistenti sociali dei Comuni, tenuto conto delle risorse disponibili e secondo i progetti individualizzati di assistenza concordati con l'interessato e la famiglia.</p> <p>I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda. Sono previsti aggiornamenti periodici sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica.</p> <p>Il servizio viene gestito in modo omogeneo nel territorio dell'Ambito attraverso l'utilizzo della medesima modulistica e procedura. La procedura è informatizzata attraverso la piattaforma della Cartella Sociale Informatizzata di Ambito.</p>
Trasparenza	<p>Nel primo incontro viene presentata la prassi del servizio ed è sempre possibile richiedere incontri di verifica e chiarimento sul progetto individualizzato anche per riorientare l'intervento.</p>
Progettualità	<p>Stesura progetto individualizzato condiviso e sottoscritto dagli operatori, il beneficiario e/la famiglia.</p>
Tempestività	<p>Gli interventi devono essere attivati entro 5 giorni dal ricevimento della scheda intervento.</p>
Accessibilità	<p>Gli operatori delle cooperative, di norma, operano per 6 giorni la settimana dalle 7.00 (SADH dalle 8.00) alle 20.00</p> <p>L'operatore del Servizio Sociale, raccolta la domanda individualizzata, in accordo con la famiglia dall'Albo il soggetto accreditato a svolgere l'intervento richiesto. Provvede alla stesura del PAI e all'attivazione tramite la CSI. È prevista la compartecipazione al costo del servizio sulla base dell'ISEE. per condividere obiettivi, modalità e i tempi di avvio</p>

UFFICIO ZONALE PER L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

Che cos'è

L'Ufficio Zonale per l'Amministrazione di Sostegno (UZAS), garantisce le attività previste dalla legge 06/2004. Assume le funzioni connesse all'amministrazione di sostegno (AdS) su delega del Sindaco dei Comuni dell'Ambito in favore di coloro per i quali lo stesso sia stato nominato AdS. Svolge funzioni di consulenza ai cittadini residenti nell'Ambito e di supporto e raccordo verso altri soggetti (enti, associazioni, servizi del territorio) in merito a tale istituto, finalizzato a tutelare le persone che, per effetto di una invalidità fisica oppure psichica, si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche parzialmente o in via temporanea, ai propri interessi.

Gli obiettivi

Gli obiettivi dell'Ufficio Zonale per l'Amministrazione di Sostegno sono:

- garantire a tutti cittadini dei Comuni dell'Ambito Territoriale per i quali il Sindaco sia stato nominato Amministratore di Sostegno e lo stesso abbia delegato la funzione all'UZAS, le attività proprie previste dalla legge 06/2004;
- orientamento/consulenza/supporto ai familiari e ai Servizi Sociali;
- promozione di azioni sul territorio per la conoscenza dello strumento dell'amministrazione di sostegno alle famiglie, alle associazioni del terzo settore, volontariato;
- aggiornamento su eventuali modifiche legislative;
- aggiornamento dati sugli amministrati dell'ambito territoriale.

A chi si rivolge

I destinatari del Servizio sono

- i cittadini per i quali il Sindaco di un Comune dell'Ambito sia stato nominato Amministratore di Sostegno e lo stesso abbia formalmente delegato le funzioni gestionali all'UZAS
- i cittadini che accedono al servizio per informazioni e consulenze, predisposizione di ricorsi, richiesta di informazioni e consulenza per istanze e rendiconti.

Cosa fa

Il servizio svolge le seguenti attività:

- Predisporre il progetto individuale in affiancamento al referente comunale
- Organizza e gestisce incombenze amministrative relative al patrimonio del tutelato, rapporti fornitori di servizi
- Tiene i rapporti con le Cancellerie, i Giudici Tutelari e altri soggetti istituzionali
- Redige rendiconto annuale
- Aggiorna su eventuali modifiche legislative
- Aggiorna i dati sui beneficiari dell'amministrazione di sostegno dell'ambito territoriale.

Al fine di promuovere l'attività di supporto ai cittadini residenti nel territorio aventi la necessità di ricorrere all'affiancamento di un Amministratore di sostegno e potenziare il numero di persone qualificate ad assumere la funzione di ADS, nel 2018 è stato istituito, tramite avviso pubblico, un Albo di Professionisti, nello specifico avvocati, disponibili alla nomina di amministratore di sostegno che collaborano con l'Ufficio zonale.

Come si accede

Per le consulenze e il supporto ai cittadini si accede tramite appuntamento e/o su invio del Servizio Sociale Comunale di residenza. L'incarico di amministratore di sostegno invece viene dato invece con specifica delega del Sindaco.

Dove si trova

L'UZAS ha sede presso l'Ufficio di Piano a Bollate, piazza Martiri della Libertà 1.
Tel. 02 38348441/446 – mail: amministratoredisostegno@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Il servizio è svolto da due 2 operatori con specifiche competenze nella gestione dell'attività connessa all'Amministrazione di sostegno. Garantisce la gestione dell'attività prevista del provvedimento del Giudice Tutelare per le persone in carico su delega dei Sindaci nonché appuntamenti personalizzati per consulenza e orientamento ai cittadini del territorio.</p> <p>L'attività è regolata dal documento Linee Guida dell'Uzas - Ufficio zonale per l'amministrazione di sostegno che definisce le modalità organizzative e delle relazioni tra i diversi soggetti per la gestione dell'Amministrazione di sostegno a livello zonale. Il servizio viene garantito in modo omogeneo nel territorio dell'Ambito.</p> <p>Sono previsti aggiornamenti periodici sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica, incontri annuali con i Comuni per aggiornamento complessivo e incontri periodici di monitoraggio delle singole situazioni in carico. I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda.</p>
Trasparenza	<p>Sul sito dell'Ambito www.ambitogarbaghatemilane.it sono presenti le informazioni relative al servizio, gli orari e le modalità d'accesso.</p>
Progettualità	<p>Per ogni persona viene elaborato un percorso personalizzato che tiene conto di quanto previsto dal Provvedimento del Giudice Tutelate, della specifica situazione e delle esigenze presenti, condiviso con l'Assistente sociale del Comune di residenza.</p>
Tempestività	<p>L'accesso per le consulenze ai cittadini avviene mediante appuntamento fissato telefonicamente con l'operatore dell'Uzas, concordando il primo giorno utile.</p>
Accessibilità	<p>Il servizio è aperto dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 13 e dalle 14 alle 17.30 e il venerdì dalle 9.30 alle 12.30. L'accesso per le consulenze ai cittadini avviene mediante appuntamento.</p>

HOME CARE PREMIUM

Che cos'è

Il progetto HCP - HOME CARE PREMIUM è promosso e finanziato dall'INPS (ex INPDAP) per erogare risorse a sostegno di soggetti non autosufficienti, pensionati o parenti di contribuenti INPDAP, sia mediante l'erogazione diretta di contributi per il supporto dei costi derivanti dall'assunzione di un assistente familiare sia per l'acquisto di prestazioni di supporto domiciliare presso enti accreditati dall'Ambito.

Il progetto HCP è attivo negli 8 comuni dell'Ambito da diversi anni grazie all'adesione ad un bando e alla sottoscrizione di una convenzione con INPS. E' attivo uno sportello informativo e di consulenza per i cittadini e per la presa in carico dei beneficiari a cui è dedicata un'assistente sociale. I servizi erogati sono stati attivati sulla base delle specifiche esigenze di ciascun beneficiario attraverso la definizione di un progetto di intervento specifico stilato in seguito a visita domiciliare e valutazione svolta dall'assistente sociale referente del progetto.

Gli obiettivi

Sostenere la permanenza della persona non-autosufficiente al domicilio attraverso il finanziamento di attività necessarie a garantire tale scopo come, ad esempio, l'incarico ad assistenti familiari, i pasti a domicilio, i servizi di sollievo domiciliare, la frequenza di centri diurni e l'installazione di ausili e domotica per ridurre lo stato di non-autosufficienza.

A chi si rivolge

Il progetto si rivolge a dipendenti o pensionati pubblici, utenti dell'INPS Gestione Dipendenti Pubblici, i loro coniugi conviventi e i loro familiari di primo grado, non autosufficienti (anziani, disabili o minori disabili) residenti in uno dei Comuni dell'Ambito territoriale di Garbagnate M.se (Baranzate, Bollate, Cesate, Garbagnate M.se, Novate M.se, Paderno Dugnano, Senago, Solaro).

Cosa fa

I contributi economici mensili erogati dall'Inps - Gestione Dipendenti Pubblici per la famiglia che si prende cura della persona non-autosufficiente possono sostenere i costi delle seguenti prestazioni:

- assistenti familiari
- servizi di accompagnamento/trasporto
- pasti a domicilio
- servizi di sollievo domiciliare, svolti da operatori o volontari
- frequenza di centri diurni
- installazione di ausili e domotica per ridurre lo stato di non-autosufficienza.

Come si accede

Sportello Sociale di Informazione e Consulenza Familiare

Attraverso lo Sportello Sociale di Informazione Consulenza Familiare aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle 15 alle 17. E' possibile concordare un appuntamento con la referente dello sportello in momenti e orari differenti sulla base di specifiche esigenze.

Dove si trova

La sede dello Sportello è presso l'Ufficio di Piano a Bollate in Piazza Martiri della Libertà 1.
Tel. 02 – 38348444 - mail: pdz@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Il servizio HOME CARE PREMIUM è gestito da un'assistente sociale che ha maturato specifiche competenze nella presa in carico di persone in condizione di disabilità e non-autosufficienza.</p> <p>Le modalità di gestione ed attuazione del servizio sono previste dalla Convezione sottoscritta con INPS poiché il progetto si rivolge a dipendenti o pensionati pubblici, utenti dell'INPS Gestione Dipendenti Pubblici, i loro coniugi conviventi e i loro familiari di primo grado, non autosufficienti (anziani, disabili o minori disabili).</p> <p>Sono previsti aggiornamenti periodici sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica e incontri periodici di monitoraggio delle singole situazioni in carico, ove necessario, con le assistenti sociali dei Comuni di residenza. I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda.</p>
Trasparenza	<p>E' attivo uno sportello informativo e di consulenza per i cittadini e per la presa in carico dei beneficiari a cui è dedicata un'assistente sociale. Sul sito dell'Ambito www.ambitogarbagnatemilanese.it sono presenti le informazioni relative al servizio, gli orari e le modalità d'accesso.</p>
Progettualità	<p>I servizi erogati sono stati attivati sulla base delle specifiche esigenze di ciascun beneficiario attraverso la definizione di un progetto di intervento specifico stilato in seguito a visita domiciliare e valutazione svolta dall'assistente sociale referente del progetto.</p>
Tempestività	<p>La prima visita domiciliare viene attivata entro una settimana dalla ricezione dell'approvazione della domanda da parte di INPS previo accordo con la famiglia. I tempi di attivazione dei servizi di SAD e SADH sono quelli previsti dalle relative schede.</p>
Accessibilità	<p>Lo Sportello Sociale di Informazione Consulenza Familiare per l'HCP è aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle 15 alle 17. E' possibile concordare un appuntamento con la referente dello sportello in momenti e orari differenti sulla base di specifiche esigenze.</p> <p>Il cittadino interessato, o il familiare, presenta la richiesta direttamente sul Portale dell'INPS che, una volta verificati i requisiti e riconosciuto il beneficio, la trasmette allo Sportello HCP dell'Ambito.</p>

SERVIZIO DI TELEASSISTENZA

Che cos'è

Il servizio di Teleassistenza si articola in due funzioni:

- Telesoccorso per fronteggiare situazioni di emergenza che si verificano presso il domicilio dell'assistito e che richiedano un intervento immediato volto al soccorso;
- Telecontrollo per assicurare un'azione di prevenzione socio-sanitaria, di accertamento delle condizioni psico-fisiche e di sostegno psico - relazionale degli utenti, nonché di verifica del corretto impiego delle apparecchiature e del livello di meccanicità acquisita nell'uso del radiocomando.

Il Servizio viene garantito attraverso l'affidamento ad una società specializzata nel settore, in possesso dei requisiti di qualità e affidabilità previsti nella procedura selettiva.

Gli obiettivi

Il Servizio ha l'obiettivo di prevenire situazioni emergenza fornendo uno strumento tecnologico per favorire il monitoraggio ed il controllo delle situazioni a rischio di isolamento e solitudine. Inoltre aumenta la percezione di sicurezza degli anziani e disabili soli ed è di supporto per i famigliari impegnati nel lavoro o lontani.

A chi si rivolge

Il servizio di Teleassistenza si rivolge ai cittadini prioritariamente anziani e/o disabili residenti nei Comuni soci dell'Azienda

Cosa fa

Le attività previste dal servizio di Telesoccorso possono essere così sintetizzate:

- accertamento della natura della situazione di allarme e attivazione tempestiva delle forme di soccorso più idonee;
- verifica dell'efficacia degli interventi attivati;
- diffusione delle informazioni relativo all'intervento a tutte le persone coinvolte

Le finalità del servizio di Telecontrollo possono essere così sintetizzate:

- migliorare progressivamente la familiarità dell'utente con l'apparato di Telesoccorso così da renderlo meglio fruibile in caso di necessità;
- monitorare la situazione ambientale e personale dell'utente, i suoi problemi di salute psico-fisica, eventuali condizioni latenti di rischio, fornire sostegno psicologico ed eventualmente segnalare il caso al Referente del Comune;
- promuovere l'uscita dall'isolamento e la riattivazione di interessi nell'utente.

Come si accede

L'accesso al Servizio di Teleassistenza da parte dei cittadini avviene tramite il Servizio Sociale del Comune di residenza oppure direttamente presso Comuni Insieme

Dove si trova

Bollate - P.za Martiri Libertà 1 – Ufficio Segreteria

Tel. 02/38348401 – mail: segreteria@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Possesso da parte della Società incaricata che gestisce l'intervento di requisiti di qualità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - figure professionali adeguate a garantire la corretta installazione degli apparecchi - figure professionali adeguate a svolgere la funzione di ascolto, raccolta emergenza, attivazione intervento <p>E' prevista l'individuazione di un referente responsabile ; sono previste verifiche periodiche annuali</p> <p>L'attivazione del servizio e la presa in carico delle nuove situazioni avviene da parte delle assistenti sociali dei Comuni, tenuto conto delle risorse disponibili e secondo le esigenze individuali dell'interessato.</p> <p>I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda. Sono previsti aggiornamenti periodici sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica.</p> <p>Il servizio viene gestito in modo omogeneo nel territorio dell'Ambito attraverso l'utilizzo della medesima modulistica e procedura</p>
Trasparenza	<p>Sono diffuse brochure informative del servizio; nel primo incontro viene presentata la prassi del servizio ed è sempre possibile richiedere incontri di verifica e chiarimento. .</p>
Progettualità	<p>Stesura progetto individualizzato condiviso e sottoscritto dagli operatori, il beneficiario e/la famiglia.</p>
Tempestività	<p>Gli interventi devono essere attivati entro 2 giorni dal ricevimento della scheda intervento.</p>
Accessibilità	<p>Gli operatori di telesoccorso garantiscono il servizio di emergenza 24 h. per 7 gg</p> <p>Il cittadino interessato, o il familiare, presenta la richiesta al Servizio Sociale del proprio Comune o direttamente alla segreteria di Comuni Insieme. Verificati i requisiti Comuni Insieme dispone l'attivazione del servizio che prevede l'installazione presso il domicilio di un apparecchio elettronico di rilevazione dell'emergenza E' prevista la compartecipazione al costo del servizio sulla base dell'ISEE.</p>

AL TUO FIANCO

Che cos'è

Al Tuo Fianco è un servizio di contrasto della violenza domestica e dello stalking che è stato avviato da Comuni Insieme all'inizio del 2012 nell'Ambito Territoriale di Garbagnate Milanese.

Gli obiettivi

"Al tuo fianco" si prefigge l'obiettivo di aiutare le persone, prevalentemente donne, vittime di violenza in ambito domestico e/o di stalking e di accompagnarle nel percorso di uscita dalle loro problematiche. "Al tuo fianco", si prefigge inoltre di sviluppare una *Rete informativa*, attraverso la sensibilizzazione della cittadinanza e degli operatori al fine di migliorare la conoscenza complessiva del fenomeno e delle implicazioni personali e sociali che ne conseguono. È attivo uno *Sportello di primo ascolto* al quale si può accedere direttamente o tramite un numero di telefono che favorisce un aiuto immediato di aiuto per la persona vittima di violenza anche attraverso la stretta collaborazione con il CAV Hara.

A chi si rivolge

Si rivolge a persone che vivono una condizione di difficoltà psico-fisica a causa di problematiche derivanti da forme di violenza, stalking, maltrattamenti per accompagnarle nel percorso di uscita dalle loro problematiche.

Cosa fa

Accoglie e ascolta le persone che spesso richiedono un aiuto immediato, hanno la necessità di essere ascoltate, liberamente, anonimamente e ricevere - se lo desiderano - le indicazioni per accedere allo sportello di consulenza. Sostiene, indirizza, affianca le persone che vivono queste difficili situazioni per trovare le risorse e iniziare un percorso di consapevolezza e di cambiamento, accompagnandole e agganciandole al CAV Hara.

Informa e sensibilizza i cittadini creando una comunità più consapevole anche attraverso serate di incontro e dibattito aperte alla cittadinanza e incontri di formazione per gli operatori del territorio.

Come si accede

Lo Sportello di primo ascolto è aperto il lunedì dalle 9.30 alle 12.30 con accesso libero; per appuntamenti e per urgenze è attivo il cell. 328.40.40.206

Dove si trova

Cesate in via Donizetti 300/A

Tel. 328.40.40.206 – mail: altuofianco@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Il servizio è garantito da un'assistente sociale e una psicologa specificatamente formate per l'ascolto delle vittime di violenza. Garantisce reperibilità telefonica, appuntamenti personalizzati, anonimato e piena riservatezza.</p> <p>Lo Sportello aderisce alla Rete del Centro Antiviolenza che agisce sul territorio degli Ambiti di Rho e Bollate; la Rete garantisce l'attivazione dei vari livelli di intervento; ascolto, sostegno psicologico, consulenza legale, protezione in case rifugio. Viene inoltre promossa la sensibilizzazione per il contrasto alla violenza di genere, la formazione degli operatori, la sottoscrizione di protocolli di collaborazione</p> <p>I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda Sono previsti aggiornamenti periodici sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica.</p> <p>Il servizio viene garantito in modo omogeneo nel territorio dell'Ambito; accoglie anche richieste di persone residenti in Comuni extra Ambito riorientandole ai servizi territoriali più adeguati</p>
Trasparenza	Esiste una brochure, volantini e locandine di promozione del servizio ed in particolare dei recapiti telefonici
Progettualità	Per ogni persona viene elaborato un percorso personalizzato che tiene conto della specifica situazione e del bisogno espresso, con percorsi di accompagnamento alla denuncia, alla consulenza legale o, nei casi più gravi, all'accesso alle case-rifugio.
Tempestività	L'accesso allo Sportello negli orari di apertura è spontaneo e immediato; la reperibilità telefonica è nelle ore d'ufficio garantendo una risposta nel più breve tempo possibile; gli appuntamenti vengono garantiti con la massima tempestività possibile.
Accessibilità	Non esistono procedure particolari per l'accesso.

SERVIZIO CIVILE

Che cos'è

Il Servizio Civile è una opportunità per giovani volontari di sperimentarsi in attività di utilità sociale presso servizi aziendali o dei comuni soci, in particolare nei seguenti settori: ambiente, assistenza, educazione e promozione culturale, patrimonio artistico e culturale.

Dal 2014 Comuni Insieme è ente capofila per i comuni soci delle attività di Servizio Civile Universale.

Gli obiettivi

Il Decreto Legislativo 40 del 6 marzo 2017 disciplina il Servizio Civile Universale finalizzato alla difesa non armata e nonviolenta della Patria, all'educazione, alla pace tra i popoli, nonché alla promozione dei valori fondativi della Repubblica per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- concorrere, in alternativa al servizio militare obbligatorio, alla difesa della Patria con mezzi ed attività non militari;
- favorire la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale;
- promuovere la solidarietà e la cooperazione, a livello nazionale ed internazionale, con particolare riguardo alla tutela dei diritti sociali, ai servizi alla persona ed alla educazione alla pace fra i popoli;
- partecipare alla salvaguardia e tutela del patrimonio della Nazione, con particolare riguardo ai settori ambientale, storico-artistico, culturale e della protezione civile;
- contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani mediante attività svolte anche in enti ed amministrazioni operanti all'estero.

A chi si rivolge

È l'opportunità messa a disposizione dei giovani dai 18 ai 28 anni di dedicare un anno della propria vita a favore di un impegno solidaristico inteso come impegno per il bene di tutti e di ciascuno, e quindi come valore di coesione sociale.

Cosa fa

I volontari selezionati vengono assegnati alle sedi prescelte dove operano per 12 mesi. Ai volontari spetta un compenso mensile di €439,50 per un servizio reso di 25 ore settimanali.

Come si accede

Annualmente il Dipartimento della Gioventù pubblica un bando nazionale di selezione che include le postazioni finanziate a Comuni Insieme. I giovani interessati possono quindi presentare domanda e candidarsi per uno dei progetti e per una delle sedi disponibili. Le selezioni vengono effettuate attraverso la valutazione dei titoli e ad un colloquio di tipo motivazionale e attitudinale.

Dove si trova

I volontari del servizio civile sono distaccati presso ognuna delle sedi territoriali accreditate .

Il coordinamento dell'attività ha sede presso la direzione aziendale a Bollate, P.za Martiri della Libertà 1

Tel. 02-38348401 – mail: a serviziocivile@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Comuni Insieme è l'Ente titolare di accreditamento al Servizio Civile Universale ai sensi del Decreto Legislativo 40/2017 per conto di tutti i comuni dell'Ambito.</p> <p>Presenza di un Responsabile Locale di Servizio Civile coadiuvato da un soggetto del privato sociale per l'attività di formazione generale da rendere ai volontari selezionati e per il supporto all'organizzazione del servizio.</p> <p>A ciascun volontario selezionato è garantito l'affiancamento di un Operatore Locale di Progetto (OLP) che cura, supporta e monitora lo svolgimento del progetto di servizio civile.</p>
Trasparenza	Tutte le informazioni relative ai contenuti progettuali e alle procedure selettive vengono pubblicate sul portale di www.comuni-insieme.mi.it
Progettualità	<p>Annualmente, e comunque secondo le tempistiche dei bandi di progettazione promossi dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Universale, Comuni Insieme redige i progetti da realizzarsi presso le sedi comunali e dell'Azienda stessa. Le progettazioni afferiscono ai seguenti settori: educazione, ambiente, cultura e assistenza.</p> <p>Viene garantita sia la formazione generale che quella specifica a tutti i volontari in servizio secondo modalità e contenuti previsti dal progetto.</p>
Tempestività	Le tempistiche di espletamento delle procedure di selezione e per la presentazione dei progetti di servizio civile sono determinate da specifici decreti del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.
Accessibilità	L'accesso al servizio avviene tramite procedura online su specifico portale del Dipartimento della Gioventù dedicato al Servizio Civile Universale. Comuni Insieme, in occasione dell'apertura del bando di selezione organizza incontri formativi territoriali. Il servizio inoltre dispone di una mail dedicata e si avvale del supporto di differenti servizi informativi comunali (URP, Informagiovani, ecc)

FONDO UNICO ZONALE PER IL SOSTEGNO ECONOMICO

Che cos'è

Il Fondo Unico zonale di sostegno al reddito è un'attività di Ambito che prevede:

- Messa a regime e sviluppo del Fondo Unico per il sostegno al reddito
- Linee guida per la gestione omogenea dell'attività
- Attivazione interventi in favore delle famiglie su base progettuale condivisa con le stesse e partecipata.

Gli obiettivi

La costituzione di un Fondo unico zonale di sostegno al reddito risponde alle seguenti finalità:

- rendere meno frammentarie e variabili le opportunità offerte ai cittadini degli otto Comuni dell'Ambito, in un'ottica ricompositiva delle risorse
- produrre maggiore coordinamento e omogeneità, tra i Comuni dell'Ambito, per ciò che concerne i criteri di utilizzo delle risorse
- introdurre, ove e quando possibile, una logica attivante e responsabilizzante dei cittadini richiedenti
- diversificare le proposte ed i progetti di sostegno sulla base delle risorse e della possibilità di empowerment.

A chi si rivolge

Destinatari sono soggetti adulti, singoli o nuclei famigliari residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale in situazioni di disagio economico

Cosa fa

Il regolamento di Ambito relativo agli "Interventi di sostegno economico" che disciplina in modo omogeneo il sistema dei contributi. Gli interventi prevedono alcuni passaggi significativi in relazione alla costituzione del Fondo Unico:

- ✓ *"Il sostegno economico è da considerarsi uno strumento per la modifica e il superamento di difficoltà temporanee, da realizzarsi all'interno di un progetto personalizzato che deve mirare all'autonomia della persona e del nucleo familiare."*
- ✓ *"Il contributo ordinario è da considerarsi uno strumento per la modifica ed il superamento di difficoltà temporanee e si pone all'interno di un processo di responsabilizzazione che deve mirare al raggiungimento dell'autonomia. Costituiscono condizioni per la concessione del contributo l'adesione fattiva al progetto individualizzato e la messa in atto da parte del richiedente di comportamenti attivi per la risoluzione del proprio stato di bisogno."*
- ✓ *In un'ottica di reciprocità, di valorizzazione delle risorse e di riattivazione delle competenze personali, laddove sia sostenibile ed opportuno, è possibile incentivare la persona beneficiaria di sostegno economico a svolgere prestazioni a carattere volontario a favore della comunità.*

Come si accede

Comuni Insieme gestisce il Fondo Unico Zonale nel suo complesso (sia le risorse conferite dai Comuni che la quota integrativa del FNPS) dal punto di vista amministrativo e dell'erogazione delle risorse.

La domanda di sostegno economico deve essere presentata ai servizi sociali del Comune di residenza.

Dove si trova

L'accesso al servizio avviene presso la sede dei Servizi Sociali di ogni Comune secondo la specifica organizzazione di ciascun Comune.

Il coordinamento e la gestione amministrativa ha sede presso la Direzione Bollate, P.za Martiri della Libertà 1
Tel. 02-38348401 mail: amministrazione@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Comuni Insieme gestisce il coordinamento e la gestione amministrativa relativa all'erogazione di contributi di sostegno economico ai cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito.</p> <p>Il riconoscimento del contributo economico viene effettuato dai Servizi sociali del Comune di residenza e trasmesso tramite la CSI – Cartella sociale informatizzata a Comuni Insieme per l'attuazione del processo di gestione amministrativa e liquidazione.</p> <p>Sono previsti report mensili e aggiornamenti periodici sull'andamento del Servizio in Commissione Tecnica.</p>
Trasparenza	<p>L'assegnazione di contributi economici è disciplinata dal Regolamento per l'accesso ai Servizi Sociali, in modo omogeneo per tutto l'Ambito.</p>
Progettualità	<p>L'assegnazione del sostegno economico avviene sulla base di un progetto individualizzato redatto dall'Assistente sociale del Comune di residenza.</p>
Tempestività	<p>Le procedure vengono completate nell'arco di 30 gg dall'avvio. I sussidi e i contributi vengono liquidati mensilmente o secondo le tempistiche concordate nel progetto individualizzato</p>
Accessibilità	<p>La presentazione della richiesta di sostegno economico avviene presso la sede dei Servizi Sociali di ogni Comune secondo la specifica organizzazione e orari di ciascun Comune.</p>

SPORTELLLO UdOS – Unità d’Offerta Sociale

Che cos’è

Lo Sportello UdOS - Unità d’offerta sociale ha come per oggetto la gestione associata delle attività connesse alle Unità d’offerta sociale: Comunicazione Preventiva di Esercizio (C.P.E.), Anagrafe Regionale delle Strutture del Sociale (AFAM), Accreditalento, Sperimentazione di nuove Unità di Offerta.

Lo Sportello zonale è attivo dal gennaio 2017.

Gli obiettivi

Gli obiettivi specifici perseguiti sono i seguenti:

- Presenza di un interlocutore unico quale gestore delle procedure finalizzate alla verifica della CPE - Comunicazione preventiva di esercizio - e all’accreditalento garantendo la fluidità delle informazioni tra le istituzioni competenti in materia di vigilanza della rete dei servizi sociali: Comuni dell’Ambito, Enti gestori delle Unità di Offerta Sociale, ATS Città Metropolitana e Regione Lombardia;
- Semplificazione e snellimento dei procedimenti amministrativi anche attraverso la predisposizione di modulistica e strumenti omogenei e comuni per tutto il territorio;
- Gestione unitaria dei dati riguardanti la rete delle unità di offerta sociale presenti sul territorio, a supporto della programmazione dei servizi sociali di ambito in capo agli Uffici di Piano; assolvimento del debito informativo regionale;
- Attivazione di un sistema informativo e di consulenza agli enti e alle persone fisiche sulla normativa regionale recante i requisiti minimi strutturali e organizzativo gestionali collegati all’attivazione delle diverse unità di offerta socio-assistenziali.

Cosa fa

Si occupa di

- Messa in esercizio delle U.O. sociali: Comunicazione Preventiva di Esercizio (C.P.E.)
- Anagrafe Regionale delle Unità d’Offerta Sociale : AFAM-UdOS
- Accreditalento delle Unità d’offerta sociale
- Sperimentazione di nuove Unità di Offerta.

A chi si rivolge

Si rivolge ai gestori pubblici e privati delle Unità d’offerta sociale che gestiscono o intendono aprire una nuova unità d’offerta sociale nei Comuni dell’Ambito.

Come si accede

Tutte le informazioni relative allo Sportello UdOS sono riportate sul sito www.ambitogarbagmatemilane.se.it nella sezione dedicata. Gli operatori ricevono preferibilmente su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 chiamando al n. 02/38348444

Dove si trova

La sede dello Sportello è presso l’Ufficio di Piano a Bollate in Piazza Martiri della Libertà 1.

Tel. 07/38348444 mail: udos@comuni-insieme.mi.it

C.A.S.A. Comuni insieme Agenzia Sociale per l’Abitare

Che cos’è

L’Agenzia Sociale per l’Abitare nasce nell’ambito della progettazione del Programma Operativo Nazionale Metropolitano e trova riferimento nella Legge Regionale 16/2016 “Disciplina regionale dei servizi abitativi” ed ha l’obiettivo di strutturare un sistema di interventi di Ambito sulle tematiche abitative.

Gli obiettivi

L’Agenzia Sociale per l’Abitare si propone di ampliare l’offerta dei servizi abitativi e di contrasto dell’emergenza abitativa attraverso l’orientamento dei cittadini in merito alle opportunità di reperire alloggi in locazione a prezzi inferiori a quelli di libero mercato, lo svolgimento di azioni di sostegno alla locazione e di attività di garanzia nei confronti dei proprietari nei casi di morosità incolpevole (L.R. 16/2016 Art.3, c.3).

Cosa fa

Le attività dell’Agenzia Sociale per l’Abitare possono essere così sintetizzate:

- Promozione e informazione capillare sul canone concordato e delle altre misure di accesso alla locazione a canoni moderati attraverso incontri con le associazioni di categoria e agenzie immobiliari e un progetto di comunicazione coordinato in collaborazione con tutti i comuni aderenti;
- Accompagnamento dei cittadini (sia proprietari che inquilini) per tutta la durata contrattuale attraverso i dispositivi di garanzia promossi a livello comunale, regionale e nazionale;
- Gestione, integrazione e messa a sistema delle diverse risorse destinate alle politiche abitative (morosità incolpevole, Fondo per l’affitto, misure regionali sull’emergenza abitativa...)
- “One shop stop” inteso come punto di riferimento unico con la messa in opera di interventi differenziati che prevedono il coinvolgimento di diversi soggetti pubblici (area lavoro, sociale e formazione)
- Sportello unico zonale per le competenze previste dalla L.R. 16/2016 in materia di servizi abitativi.
- Promozione e gestione delle risorse destinate all’housing sociale

Il Servizio è gestito in forma diretta con personale proprio o somministrato avvalendosi di figure professionali adeguatamente formate

Come si accede

I cittadini possono accedere, spontaneamente o su invio dei Servizi territoriali, all’Agenzia Sociale C.A.S.A. previo appuntamento che si richiede telefonicamente al 02/38348420 o via mail abitare@comuni-insieme.mi.it

Dove si trova

Sede di Bollate - P.za Martiri della Libertà 1 – tel. 0238348420-1 mail: abitare@comuni-insieme.mi.it

Orari: martedì dalle 9.30 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00, da mercoledì al sabato dalle 9.30 alle 12.00

Sportello decentrato di Senago - via San Bernardo 7 – tel: 02.99083.458

Orari: giovedì dalle ore 9.30 alle 12.00 e dalle 16.00 alle ore 18.00

Sportello decentrato di Garbagnate M. - P.za Santuario 15 - tel: 02.7861824.513

Orari: mercoledì dalle ore 9.30 alle 12.00 e dalle 16.00 alle ore 18.00

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Sono garantiti momenti di equipe almeno quindicinale per garantire la circolarità delle informazioni, il reciproco aggiornamento, la programmazione delle attività dell'Agenzia</p> <p>E' individuata la figura del Coordinatore</p> <p>Gli operatori lavorano costantemente in rete con gli Uffici Casa dei Comuni dell'Ambito, con i soggetti del privato sociale impegnati nel campo dell'housing sociale con i sindacati e le organizzazioni rappresentative del settore. Viene attivato uno specifico Tavolo Casa per garantire il raccordo e la coprogettazione dei bandi, delle iniziative pubbliche ed attività dell'Agenzia</p> <p>Viene garantita la presenza stabile presso gli sportelli decentrati</p> <p>I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda. Sono previsti aggiornamenti periodici sull'andamento dell'Agenzia in Commissione Tecnica</p>
Trasparenza	<p>Brochure informativa del servizio; pubblicazione e diffusione di materiale informativo dei singoli bandi e/o specifiche iniziative. E' presente un sito internet dedicato</p> <p>Al primo accesso vengono presentate le modalità organizzative e di funzionamento del servizio</p>
Progettualità	<p>Stesura di progetti individualizzati condivisi e sottoscritti da tutte le parti interessate</p>
Tempestività	<p>Gli appuntamenti vengono garantiti nell'arco di 15 giorni dal primo contatto. Le diverse procedure hanno tempistiche di risposta (bando chiuso, a sportello, ecc) specifiche, di norma indicate nel materiale informativo</p>
Accessibilità	<p>L'accesso è garantito negli orari di apertura del servizio, sia alla sede centrale sia negli sportelli decentrati. E' preferibile fissare previamente l'appuntamento telefonicamente o via mail</p>

TRASPORTI SOCIALI DISABILI

Che cos'è

Il servizio si propone di gestire in forma associata e centralizzata le attività amministrative relative all'organizzazione dei trasporti sociali dei soggetti disabili che frequentano in modo continuativo strutture diurne.

Gli obiettivi

Il servizio si propone di garantire ai soggetti disabili che necessitano, per la mobilità, dell'utilizzo dei mezzi speciali la raggiungibilità dei luoghi di permanenza diurna, servizi diurni o luoghi di cura, di formazione, di terapia o di riabilitazione, con frequenza continuativa, per i quali il Servizio Sociale del Comune di residenza, su richiesta degli interessati, ritenga necessaria l'attivazione del trasporto.

Cosa fa

Comuni Insieme provvede tramite procedura di selezione pubblica, ad individuare il gestore e contrattualizzare l'incarico; riceve dai Comuni l'elenco dei soggetti per cui sia stata determinata la necessità del trasporto; approva i piani di trasporto e li trasmette al gestore del servizio; verifica l'effettuazione dei trasporti secondo i programmi e gli impegni concordati; svolge le funzioni amministrative connesse.

Come si accede

L'accesso al Servizio da parte dei cittadini avviene tramite domanda al Servizio Sociale del Comuni di residenza. Il servizio prevede una quota di compartecipazione calcolata in relazione all'ISEE dell'utente.

Dove si trova

L'accesso al servizio avviene presso la sede dei Servizi Sociali di ogni Comune secondo la specifica organizzazione di ciascun Comune.

Il coordinamento e la gestione amministrativa ha sede presso la Direzione Bollate, P.za Martiri della Libertà 1
Tel. 02- 38348401 - mail: amministrazione@comuni-insieme.mi.it

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Possesso, da parte del soggetto gestore individuato con procedura di evidenza pubblica, di requisiti di qualità e di esperienza adatte alla gestione del servizio</p> <p>Il soggetto gestore garantisce personale qualificato, tempestive sostituzioni dei mezzi e/o del personale assente, accompagnatori sul mezzo ove richiesti.</p> <p>Viene redatto e periodicamente aggiornato un piano dei trasporti che garantisca tempi massimi di permanenza sul mezzo non disagiati</p> <p>I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda: vengono redatti report periodici sull'andamento del servizio</p>
Trasparenza	Viene redatta la scheda di attivazione del servizio condivisa con la famiglia e il Servizio Sociale Comunale.
Progettualità	Il Piano dei Trasporti è redatto tenendo conto delle esigenze individuali
Tempestività	Il soggetto gestore dal giorno di ricevimento della richiesta scritta, ha tempo al massimo 7 giorni lavorativi per l'attivazione di un nuovo servizio.
Accessibilità	Le richieste vengono presentate dalle famiglie presso il Servizio Sociale di ciascun Comune dell'Ambito. Il Servizio , valida la domanda e valuta le esigenze specifiche, trasmette la proposta di trasporto all'Azienda.

SERVIZI EDUCATIVI PRIMA INFANZIA

Che cos'è

I Servizi per la prima infanzia rispondono ai bisogni, educativi, di crescita e di accudimento, dei bambini nell'età 0-3 anni e delle loro famiglie.

Gli obiettivi

- Offrire ai bambini nella fascia di età 0/3 un luogo accogliente ed idoneo a favorire la crescita armonica
- Offrire ai genitori che lavorano un aiuto ed un supporto nella cura ed educazione dei bambini
- Offrire alle giovani famiglie uno spazio di incontro, socializzazione e supporto per accompagnare la crescita dei loro bambini
- Offrire occasioni ed opportunità per contrastare l'isolamento delle famiglie e la povertà educativa

Cosa fa

Le attività del Servizio si articolano in:

- messa a disposizione delle professionalità idonee per le funzioni di coordinamento pedagogico dei servizi a gestione comunale;
- servizi complementari ed integrativi per garantire la piena funzionalità degli asili nidi e/o centri prima infanzia comunali, spazi gioco o spazi mamma-bambino: gestione post-nido, servizio di supporto all'inserimento di bambini disabili o altre attività identificate nella gestione più ampia del servizio
- gestione integrale dei servizi asili nido e/o centri prima infanzia: gestione completa di strutture quali asili nido, spazi gioco, centri per l'infanzia, spazi mamma-bambino

Il Servizio è gestito in forma diretta con personale proprio o somministrato o, nel caso delle pedagogiste anche con incarico professionale. I Servizi Per la Prima Infanzia si svolgono nelle sedi decentrate indicate dalle Amministrazioni Comunali interessate.

Ove prevista la gestione integrale viene approvato dalle parti uno specifico accordo operativo per definire con maggiore dettaglio le intese in merito, ad esempio, a iscrizioni, incasso rette, utenze, manutenzioni, ecc.

Come si accede

Le richieste di accesso al servizio vengono presentate al Comune di riferimento secondo i tempi e le modalità previste da ciascun ente e reperibili, di norma, sui siti degli stessi. Sono previste forme di compartecipazione alla spesa calcolate in base alle modalità di frequenza e in base all'ISEE.

Dove si trova

Lo schema rappresenta l'elenco dei servizi e strutture gestiti alla data del 31/12/2019

COMUNE	INDIRIZZO	TIPOLOGIA	SERVIZIO
Solaro	Via S. Quirico	Asilo Nido	Consulenza pedagogica e gestione (6 ed. 3 aus.)
Baranzate	Via Trieste	Asilo Nido	Pedagogista e Post nido (3 ed.)
Baranzate	Via Trieste	Spazio Gioco	Gestione (2 ed.)
Bollate	Via Mameli	Asilo Nido	Sostegno disabili (1 ed.)
Bollate	Via Verdi	Asilo Nido	Sostegno disabili (3 ed.)
Bollate	Via Nenni	CPI - Giocotanto	Gestione (3 ed. 1 aus.)
Senago	Via Longo/Pellico	Asilo Nido	Consulenza pedagogica

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Ciascuno di questi servizi dispone di una propria Carta dei Servizi redatta ai sensi della DGR n. VII/18334 del 23/07/2004. I documenti sono disponibili presso le sedi dei servizi. In allegato sono presenti la Carta dei Servizi del CPI Giocotanto e Asilo Nido Il Girasole, strutture di cui Comuni Insieme è Ente Gestore.

Per la scheda sintetica Impegni per la Qualità si rimanda a tali documenti.

INCLUSIONE SOCIALE WELFARE DI COMUNITA' - REDDITO DI CITTADINANZA

Che cos'è

Il Reddito di cittadinanza è una misura di contrasto alla povertà che prevede un sostegno economico, erogato da INPS, condizionato alla partecipazione ad un percorso di reinserimento lavorativo e di inclusione sociale. I beneficiari sono anche tenuti a dedicare un minimo di 8 ore settimanali all'interno di Progetti utili alla collettività (PUC) organizzati nel proprio comune. I Comuni, anche in gestione associata, sono responsabili dell'attivazione del Patto per l'inclusione sociale e dell'allestimento dei PUC, mentre i Centri per l'impiego della definizione del Patto per il lavoro.

Gli obiettivi

Comuni Insieme ha attivato un'équipe specialistica per la gestione del Reddito di cittadinanza, con un assistente sociale dedicato presso ogni comune. L'assistente sociale affianca il nucleo beneficiario di Reddito di cittadinanza nella definizione dei propri bisogni, nell'offerta di interventi di sostegno, nella definizione di impegni al fine di favorirne un'attivazione orientata all'emancipazione.

Cosa fa

La presa in carico dell'assistente sociale si concretizza in

- colloqui con i componenti del nucleo per la valutazione della condizione di bisogno e delle risorse presenti
- definizione di interessi e competenze da mettere in campo nella partecipazione ai PUC
- declinazione del Patto per l'inclusione sociale
- attivazione di sostegni specifici, se reputato necessario, quali tirocini di inclusione sociale, educazione finanziaria, interventi assistenziali al domicilio, interventi educativi
- monitoraggio dell'andamento del Patto

Come si accede

I beneficiari, per cui INPS ha valutato positivamente la domanda di Reddito di cittadinanza, vengono contattati direttamente dall'operatore dell'équipe che, a seguito di alcuni colloqui, definisce insieme al nucleo i contenuti del Patto.

Dove si trova

Gli operatori sociali sono reperibili presso la sede dei Servizi Sociali di ogni Comune nelle giornate sotto indicate. Il coordinamento dell'équipe è presso la sede centrale dell'Azienda – Bollate, P.za Martiri della Libertà 1 – tel. 02.38348448

Comune	sede	telefono	Giorni di presenza
Baranzate	Via Conciliazione 19	02.39306.733	giovedì – venerdì mattina
Bollate	P.za A. Moro 1	02.35005.568	lunedì – martedì – giovedì – venerdì mattina
Cesate	Via Donizetti 326/a	02.99471.310	lunedì - martedì
Garbagnate Mil.	P.za Santuario 15	02.78618.501	lunedì - giovedì
Novate Milanese	Via Repubblica 80	02.35473.351	martedì -venerdì mattina
Senago	Via S. Bernardo 7	02.99083.258	lunedì - martedì - giovedì -venerdì mattina
Solaro	Via Mazzini 60	02.96984.380	lunedì mattina - martedì - giovedì -venerdì mattina
Paderno Dugnano	Via Grandi 15	02.91004.436	lunedì - martedì - giovedì -venerdì mattina

GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
Organizzazione	<p>Comuni Insieme è responsabile dell'équipe specialistica del Piano povertà, composta da 6 assistenti sociali e un operatore della mediazione al lavoro, deputati alla presa in carico dei nuclei con cui deve essere stipulato un patto per l'inclusione sociale.</p> <p>Comuni insieme ha aperto un albo di soggetti accreditati per l'erogazione di interventi di sostegno, previsti dalla norma nazionale</p>
Trasparenza	<p>L'analisi preliminare, esito della valutazione, e il Patto per l'inclusione sociale vengono sottoscritti dal beneficiario</p>
Progettualità	<p>Il patto prevede la declinazione di obiettivi evolutivi, l'erogazione di interventi di sostegno e l'assunzione di specifici impegni da parte dei beneficiari</p>
Tempestività	<p>Le tempistiche della presa in carico sono definite dalla legge istitutiva del RdC l.4/2019</p>
Accessibilità	<p>L'accesso alla misura avviene attraverso il portale ministeriale, CAF, Poste e Patronati. Comuni Insieme, per il tramite degli operatori dell'équipe specialistica, fornisce informazioni e orientamento ai cittadini e segue i beneficiari che vengono orientati al patto per l'inclusione, mediante contatto diretto da parte del servizio.</p>

MODULO DI SEGNALAZIONE

Cognome Nome

Comune di residenza

Tel

Email

Servizio oggetto della segnalazione

Motivo della segnalazione (fornire il maggior numero di elementi utili a comprendere la segnalazione)

.....
.....
.....
.....
.....

Cosa chiede

.....
.....
.....

Data

Firma



Piazza Martiri della Libertà, 1 – 20021 Bollate (MI)

Tel. 02-38348401

www.comuni-insieme.mi.it



@comuniinsieme



Città di
Garbagnate
Milanese



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO DISABILI “ARCHIMEDE”

Via Don Primo Mazzolari 19 - Garbagnate Milanese

Sommario

PRESENTAZIONE DELLA CARTA	3
IL SERVIZIO OFFERTO	4
Finalità	4
Destinatari	4
Organizzazione.....	4
Modalità di riconoscimento degli operatori	5
Modalità di funzionamento	5
Giornata tipo degli utenti	5
La struttura	6
Servizi accessori.....	6
Coinvolgimento delle famiglie.....	6
Rapporti con il territorio	6
COME VI SI ACCEDE	7
Modalità di ammissione, presa in carico e dimissioni degli ospiti	7
Accesso dei familiari e dei visitatori.....	8
QUANTO COSTA	8
COME RAGGIUNGERE IL CDD	9
MODALITA' DI TUTELA DEGLI OSPITI E DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	10
DICHIARAZIONE ANNUALE	10
TEMPISTICHE E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA E PER OTTENERE IL RILASCIO	11
ACCESSO AGLI ATTI DELIBERATIVI DELL'ENTE	11
CONTATTI	11
GARANZIE PER LA QUALITÀ	12
ALLEGATI	12

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi del Centro Diurno Archimede nasce dall'esigenza di rispondere a quanto previsto dalla Delibera di Giunta Regionale n°18334/ 2004 e alle successive integrazioni riportate nella Delibera di Giunta Regionale n.2569/2014

Oltre all'adempimento normativo vi è l'intenzione di proseguire sulla strada di una sempre maggiore informazione, efficienza, trasparenza e qualità dei servizi offerti.

La logica che ispira questo documento è dunque quella di un impegno a favore dell'utenza, di un controllo e monitoraggio dei processi gestionali e dei risultati, con lo scopo di rendere i propri servizi alla persona sempre più rispondenti alle esigenze degli ospiti e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi del CDD “Archimede” è quindi un documento che si rivolge alla cittadinanza, agli ospiti e alle loro famiglie con lo scopo di:

- informare sulle caratteristiche del servizio;
- esplicitarne le finalità, gli impegni presi, i diritti degli ospiti;
- dichiarare le prestazioni che si impegna ad erogare e le garanzie per la qualità;
- predisporre modalità di controllo e di valutazione della qualità percepita, al fine di migliorare i servizi offerti.

La Carta dei Servizi è presentata con l'impegno di un aggiornamento periodico dei suoi contenuti in relazione a possibili modifiche dell'organizzazione o ad eventuali ulteriori indicazioni fornite dalle normative regionali e nazionali.

IL SERVIZIO OFFERTO

Finalità

Il Centro Diurno Disabili (CDD) "Archimede" è un servizio semi-residenziale socio-sanitario che accoglie giornalmente persone con ritardo mentale grave, anche associato a disabilità motorie e sensoriali, con notevole compromissione dell'autonomia e delle funzioni elementari. Si prefigura come una struttura di appoggio alla famiglia e consente alla stessa di mantenere la persona all'interno del proprio contesto.

Il Centro finalizza i propri interventi alla crescita evolutiva dei soggetti ed alla realizzazione di una condizione di benessere, con l'obiettivo di sviluppare capacità residue, mantenere i livelli di autonomie acquisiti, operare per una progressiva e costante socializzazione.

Destinatari

Il Servizio si rivolge a persone con disabilità residenti nei Comuni di Garbagnate M.se e Senago.

Il CDD inserisce inoltre persone residenti in altri Comuni previa convenzione con l'ente gestore.

Accoglie soggetti di età superiore ai 18 anni e, di norma, sino ai 65; solo in casi eccezionali, e previsti dalla normativa, può essere accolto un minore.

Il Servizio è Autorizzato al Funzionamento e Accreditato per un totale di 30 posti, di questi 24 sono a contratto con ATS Città Metropolitana di Milano.

Organizzazione

Per ogni ospite il Servizio realizza:

- una valutazione delle caratteristiche e dei bisogni;
- una progettazione individualizzata, condivisa con i familiari/legali rappresentanti;
- una pianificazione e tracciabilità degli interventi con attività personalizzate, individuali o di gruppo;
- verifiche periodiche degli obiettivi e degli interventi.

In particolare, sulla base dei bisogni emersi, per ogni persona accolta, viene stilato un Piano Individualizzato (**PI**) annuale che contiene al suo interno diversi tipi di progettazione:

- il Piano Educativo Individualizzato (**PEI**), redatto dall'Educatore referente;
- il Piano Assistenziale Individualizzato (**PAI**) redatto dall'Operatore Socio-Sanitario referente;
- il Progetto Riabilitativo Individualizzato (**PRI**) redatto dal Fisioterapista, per gli ospiti che necessitano di un intervento riabilitativo su prescrizione fisiatrica;
- eventuali Progetti di Attività condotte da esperti.

L'attuazione del Piano Individualizzato avviene attraverso proposte che pongono l'attenzione ai bisogni dell'ospite ma anche alla sua soggettività, ai suoi desideri, alle sue problematiche e al contesto in cui vive.

Sono così effettuati interventi di tipo:

- **EDUCATIVO**: che mirano al mantenimento e allo sviluppo delle capacità residue, all'acquisizione di nuove autonomie, alla stimolazione cognitiva, sensoriale e relazionale;
- **ASSISTENZIALE**: con l'obiettivo di mantenere le autonomie, rispondere ai bisogni primari, garantire lo stato di benessere psicofisico degli ospiti;
- **SOCIALIZZANTE**: con lo scopo di creare occasioni di incontro e di relazione esterne ed interne al Centro, favorire la fruizione dei servizi, l'uso adeguato delle strutture pubbliche e dei mezzi di trasporto affinché possa realizzarsi una reale integrazione sul territorio.
- **RIABILITATIVO**: per gli ospiti che necessitano di interventi di tipo riabilitativo, su prescrizione fisiatrica.

Per ogni ospite inoltre:

- è predisposto un Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) nella quale è presente ed aggiornata tutta la documentazione sociosanitaria. Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carica dell'ospite, degli interventi pianificati ed attuati nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dal CDD;
- Vengono curati i rapporti con la famiglia e con gli specialisti di riferimento;

Al fine di garantire la qualità degli interventi e delle prestazioni erogate dal CDD, il personale riserva alcune ore settimanali per incontri in équipe e lavoro individuale, destinati alla gestione del Servizio, alla programmazione delle attività, alla progettazione e condivisione dei PI e delle procedure adottate. Sono inoltre previste verifiche intermedie e finali.

Al personale sono poi garantite occasioni di aggiornamento e di formazione annuale.

Presso il Centro operano diverse figure professionali che concorrono, secondo le proprie competenze, al funzionamento del Servizio.

L'équipe è composta da:

- 1 Responsabile Coordinatore
- Educatori Professionali
- Operatori Socio Sanitari (OSS)

In base alle necessità degli ospiti, possono operare nel servizio anche:

- Fisioterapisti
- Infermieri Professionali
- esperti esterni

E' inoltre possibile la presenza di tirocinanti ASA, OSS ed Educatori, di Volontari e di Volontari del Servizio Civile.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Tutte le diverse figure professionali presenti nel Centro sono dotate di un cartellino di riconoscimento con foto, nome, cognome e qualifica, agevolmente percepibili.

E' possibile che durante le attività interne gli operatori siano sprovvisti di tale cartellino in quanto di ostacolo all'intervento richiesto o di intralcio alla movimentazione degli ospiti. Il cartellino di riconoscimento è comunque in possesso dell'operatore che può esibirlo su richiesta.

Modalità di funzionamento

Il C.D.D. "Archimede" garantisce ai propri ospiti un'apertura settimanale pari a 35 ore, dal lunedì al venerdì, per un periodo annuo di 47 settimane. Sulla base di bisogni particolari della persona disabile e della sua famiglia, è possibile prevedere una frequenza inferiore a quella indicata.

Festività, chiusure del Servizio nei periodi di Natale e Pasqua, aperture parziali per programmazioni e verifiche vengono comunicate alle famiglie all'inizio dell'anno educativo tramite un apposito calendario che è allegato alla presente Carta dei Servizi.

Giornata tipo degli utenti

La giornata al C.D.D "Archimede" è normalmente strutturata secondo il seguente schema:

- accoglienza degli ospiti
- spazio di attivazione autonoma, attività libere, training e osservazioni individualizzate
- lettura dei gruppi di attività della giornata
- laboratori ed attività
- pranzo
- igiene personale nel dopo pranzo
- spazio di attivazione autonoma, attività libere, training e osservazioni individualizzate

- saluto agli ospiti e rientro al loro domicilio

La struttura

La sede del servizio è a Garbagnate Milanese in Via Don Mazzolari, 19 (frazione Santa Maria Rossa)

Tel: 02.38348491

Il CDD è aperto dalle 8.15 alle 15.30 dal lunedì al venerdì.

Il Centro, come da disposizioni legislative, garantisce un'apertura annua di 47 settimane complessive. All'inizio di ogni anno, viene trasmessa copia calendario a tutti gli ospiti del Servizio.

Servizi accessori

Il CDD offre il servizio di trasporto e la mensa. Tali servizi accessori non sono gestiti ed erogati direttamente dal CDD, ma da ditte esterne individuate tramite gara d'appalto.

Il trasporto garantisce agli ospiti lo spostamento dalla propria abitazione al Centro e rientro e tutti gli spostamenti richiesti per le attività educative.

Per gli ospiti è previsto un menù fisso articolato su 4 settimane e variato a seconda della stagione. Il menù è inoltre redatto da una dietista del gestore individuato che predispone anche diete personalizzate in caso allergie, intolleranze e altre patologie.

Il menù può essere fornito alle famiglie su richiesta.

Coinvolgimento delle famiglie

Il Servizio mira al coinvolgimento delle famiglie mediante l'accoglienza, l'informazione e il supporto, attraverso momenti individuali e collettivi.

Sono previste:

- riunioni collettive con il Responsabile del Servizio all'interno delle quali viene presentata e verificata l'organizzazione e l'attività del Centro, vi è uno scambio di informazioni e comunicazioni generali, vengono accolti e discussi argomenti di interesse comune riguardanti le problematiche della disabilità;
- colloqui individuali previo appuntamento tra le famiglie e:
 - gli Educatori/OSS referenti, nei quali vengono presentati, discussi, e verificati i Piano Educativi (PEI) e i Piani Assistenziali (PAI) relativi ai propri figli e ne viene richiesta la firma per condivisione. I colloqui sono inoltre momento di scambio di informazioni e confronto e possono essere richiesti da entrambe le parti ogni qualvolta se ne verifichi la necessità;
 - il Responsabile del Servizio, su richiesta di entrambe le parti, ogni qualvolta sia utile o necessario;
 - le altre figure professionali operanti nel servizio (Infermiere, Fisioterapista ecc);

Rapporti con il territorio

Il Centro ha tra gli obiettivi prioritari quello di curare i rapporti con le diverse istanze del territorio al fine di integrare i propri interventi socio educativi e di stimolare e favorire l'inserimento dei singoli ospiti e del Servizio nel tessuto territoriale di appartenenza.

In particolare vengono promossi progetti ed interventi di partnership rivolti sia ad associazioni, cooperative e gruppi formali del territorio, sia alla generalità dei cittadini, quali azioni di sensibilizzazione alla tematica della disabilità.

COME VI SI ACCEDE

Modalità di ammissione, presa in carico e dimissioni degli ospiti

L'ammissione al Centro avviene previa comunicazione da parte dell'Assistente sociale del comune che segnala al Responsabile del Servizio la necessità dell'inserimento. Il Responsabile, in collaborazione con l'équipe verifica che il CDD sia idoneo a rispondere ai bisogni della persona segnalata. In caso di idoneità, la famiglia della persona disabile può presentare una domanda di ammissione al CDD su modulistica in dotazione al Servizio, corredata da:

- copia del Certificato di Invalidità e della certificazione ai sensi della legge 104/92;
- relazione socio-educativa e assistenziale del Servizio frequentato in precedenza e della Scuola;
- documentazione rilasciata dal servizio di Neuropsichiatria Infantile o dallo Psichiatra/Neuropsichiatra di riferimento;
- documentazione sanitaria di specialisti che hanno in carico la persona;
- eventuale altro materiale utile alla conoscenza della persona;
- fotocopia atto di nomina Tutore/Amministratore di Sostegno;
- fotocopia codice fiscale;
- fotocopia tessera sanitaria.

In presenza di più domande viene formulata una graduatoria che tiene conto dei seguenti dati:

- ordine cronologico di presentazione della domanda;
- frequenza di attività alternative al CDD;
- tipologia del nucleo familiare;
- condizioni sanitarie dei familiari.

Al momento dell'ingresso, viene firmato il Contratto D'ingresso e il Responsabile del Servizio, in accordo con la famiglia/legale rappresentante, elabora un programma di inserimento graduale.

All'inserimento segue un periodo di osservazione che consente agli operatori di riferimento di conoscere l'ospite e di realizzare il Piano Individualizzato.

Le ammissioni avvengono di preferenza all'inizio dell'anno educativo, salvo particolari situazioni valutate dal Responsabile del CDD e in ogni caso compatibilmente con le esigenze degli ospiti già presenti.

Le dimissioni degli ospiti sono disposte dal Responsabile del Servizio, sentita l'équipe e il Servizio Sociale Comunale, qualora si verificano una o più delle seguenti condizioni:

- richiesta della famiglia o del legale rappresentante inoltrata per iscritto al Responsabile del Servizio;
- esaurimento della validità d'intervento del Progetto Individualizzato e necessità di predisporre un nuovo e diverso piano di trattamento;
- assenze in numero tale da impedire o compromettere l'attuazione del Progetto Individualizzato;
- aggravamento della patologia tale che l'offerta socio-educativa e assistenziale non sia più adeguabile alle caratteristiche della persona disabile;
- l'insorgenza di comportamenti e/o il verificarsi di condizioni incompatibili con la vita comunitaria, pur avendo esperito tutti gli interventi educativi necessari a modificare la situazione e a mantenere l'ospite al Centro.

In caso di trasferimento in altra Struttura, al fine di assicurare la continuità delle cure assistenziali, il CDD:

- in condivisione con familiare/legale rappresentante, effettua incontri con i referenti della

nuova Struttura al fine di predisporre un percorso di accompagnamento dell'ospite nel passaggio;

- consegna al familiare\legale rappresentante copia del Progetto Individuale dell'anno in corso, della Diagnosi Funzionale, delle Valutazioni e delle Anamnesi contenute nel FASAS dell'ospite;
- effettua, prima delle dimissioni, una rivalutazione rischio caduta, così come previsto dalla DGR 1765\2014 e dalla procedura “Prevenzione rischio cadute” in dotazione al CDD

Accesso dei familiari e dei visitatori

Il Centro è aperto a visite da parte delle famiglie degli ospiti, previo appuntamento con il Responsabile del Servizio.

Concordando l'appuntamento, i familiari possono inoltre incontrare, secondo le rispettive competenze, le diverse figure professionali operanti nel CDD per avere o fornire informazioni utili a migliorare l'intervento a favore dell'ospite o per confrontarsi su problematiche di loro interesse.

Sono anche possibili visite guidate alla struttura per gli ospiti potenziali e per i loro familiari sempre previo appuntamento con il Responsabile del Servizio.

L'orario per le visite e gli appuntamenti è preferibilmente fissato dalle ore 9.00 alle ore 10.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00 dal lunedì al venerdì per evitare un possibile disturbo alle attività.

QUANTO COSTA

Viene richiesta alla famiglia una quota annuale d'Iscrizione di € 51.30 e una somma di € 15.30 per il servizio trasporti (per i residenti).

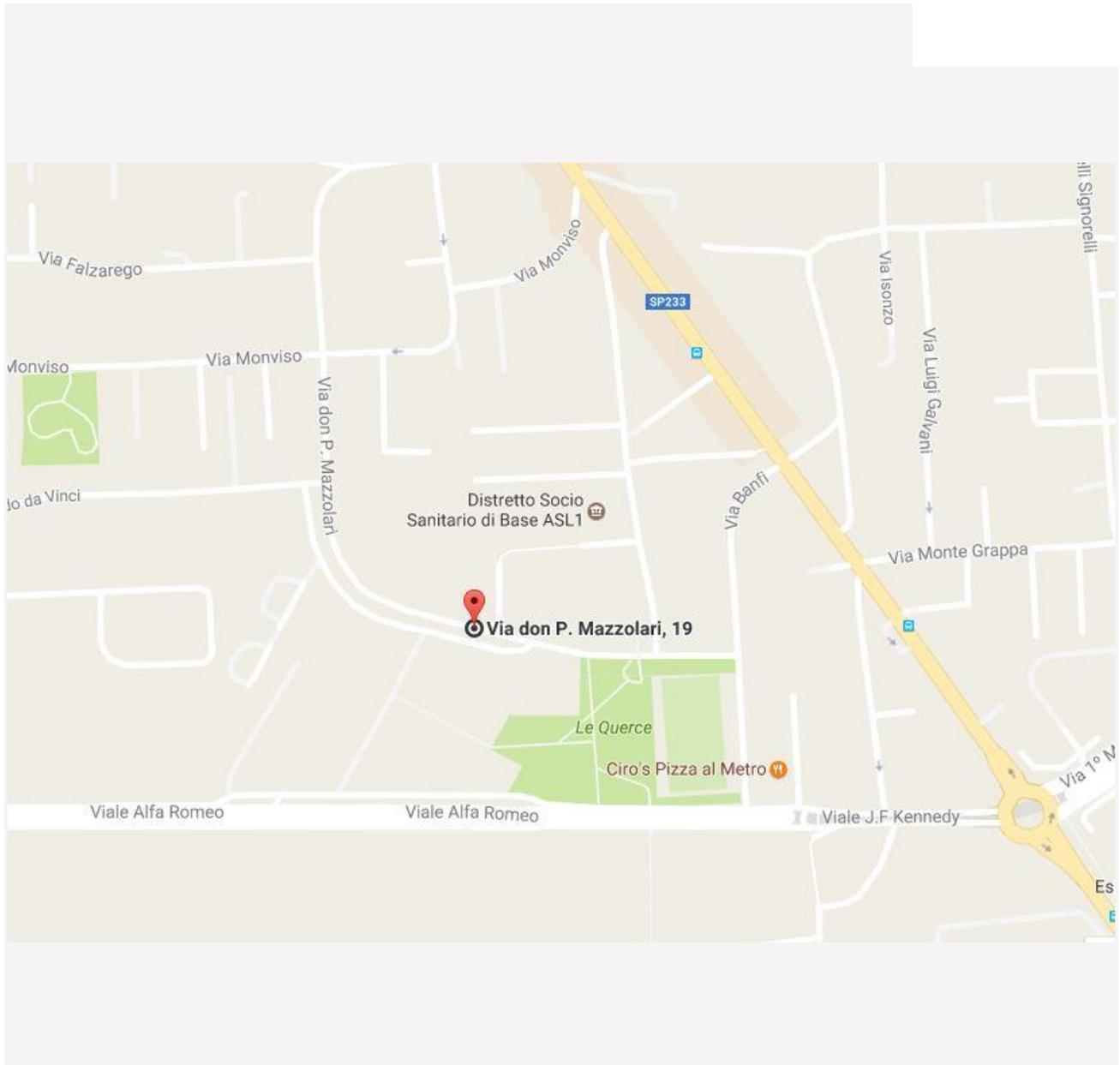
Per gli ospiti di altri comuni, fa fede la Convenzione tra gli Enti.

Sono comprese nelle cifre precedenti tutte le prestazioni descritte in precedenza ad eccezione del pasto; è infatti richiesto il pagamento del buono pasto giornaliero che per l'anno 2016/2017 è di € 4.30.

Possono inoltre essere richieste contribuzioni alle spese relative ad attività straordinarie del Centro (gite, pranzi al ristorante, visione di spettacoli ecc.).

Non sono previsti costi per i servizi accessori.

COME RAGGIUNGERE IL CDD



Mezzi di trasporto

da Milano: treno Milano Nord Cadorna verso Saronno

da Saronno: treno verso Milano Nord Cadorna

con auto:

da Milano: prendere A8 verso Varese/Como/Chiasso - uscita Arese

MODALITA' DI TUTELA DEGLI OSPITI E DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il Centro Diurno Disabili, si impegna a mantenere nel tempo un'attività di tutela degli ospiti e di verifica della qualità del servizio offerto, attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- Colloqui individuali e riunioni collettive con le famiglie degli ospiti (vedi scheda "Il servizio offerto");
- Questionario di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie;
- Modulo segnalazione reclami;
- Modulo segnalazione suggerimenti/apprezzamenti;
- Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria e per ottenerne il rilascio;
- Customer del personale.

Il questionario di soddisfazione è lo strumento privilegiato attraverso il quale misurare la qualità percepita dei servizi resi, al fine di apportare eventuali migliorie all'organizzazione del Servizio.

Il questionario è anonimo e distribuito a fine giugno a tutte le famiglie/legali rappresentanti, in concomitanza della fine delle attività programmate, con impegno di una compilazione e restituzione entro la metà del mese di luglio.

Il Responsabile del Servizio redige un documento di sintesi degli elementi emersi dall'indagine che sono oggetto di studio e riflessione da parte dell'équipe del Servizio. Le criticità segnalate sono analizzate durante la programmazione del Servizio di inizio settembre e vengono utilizzate per un miglioramento della progettazione.

Il documento di sintesi e i risultati emersi sono socializzati con i familiari/legali rappresentanti degli ospiti ad ottobre, nella riunione di inizio dell'anno di attività.

Gli ospiti e i familiari/legali rappresentanti hanno inoltre la possibilità di esporre lamentele e apprezzamenti e di formulare suggerimenti, attraverso la compilazione di specifici moduli consegnati ad ogni famiglia ad inizio anno e reperibili presso il Centro Diurno.

In caso di reclami, il Responsabile del Servizio si impegna a valutare la segnalazione pervenuta e a dare congrua risposta entro 30 giorni.

Il modulo per i suggerimenti e gli apprezzamenti può essere consegnato direttamente al Centro e/o imbucato nell'apposita cassetta posta all'ingresso del Servizio.

Il CDD prevede la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori durante le riunioni di metà e fine anno destinate alla verifica del Servizio. Durante questi incontri il personale esplicita eventuali difficoltà organizzativo/gestionali e vengono condivise strategie di risoluzione dei problemi emersi. E' inoltre possibile discutere di eventuali problematiche anche durante la riunione settimanale con identificazione delle criticità e studio delle soluzioni.

DICHIARAZIONE ANNUALE

Ogni anno, di norma nel mese di aprile, viene rilasciata una dichiarazione nelle quale sono certificati gli eventuali importi delle rette utili ai fini fiscali.

La dichiarazione, di norma, è intestata all'ospite del CDD.

La dichiarazione può essere intestata a parenti e garanti nelle forme previste dalla normativa vigente

TEMPISTICHE E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA E PER OTTENERE IL RILASCIO

I familiari e/o i legali rappresentati possono chiedere con semplice richiesta verbale, copia del Progetto Individualizzato del proprio familiare/tutelato.

L'accesso alla restante documentazione socio-sanitaria presente nel FASAS può essere richiesto tramite istanza in carta libera presentata all'ufficio di Direzione dell'Azienda Consortile Comuni Insieme.

ACCESSO AGLI ATTI DELIBERATIVI DELL'ENTE

La richiesta di accesso agli atti è regolamentata ai sensi della L. n° 241 del 7/8/1990, dell'art. 10 Dlgs 267/2000, della L. 1/2012 e del "Regolamento Comunale sul diritto

CONTATTI

Centro Diurno Disabili Archimede

Via Don Primo Mazzolari 19 Garbagnate Milanese

Tel: 02.38348491

Mail: cdd.archimede@comuni-insieme.mi.it

Azienda Consortile Comuni Insieme per lo Sviluppo Sociale

Piazza Martiri della Libertà 1 Bollate

Tel. 02.38348401

Mail: direzione@comuni-insieme.mi.it

GARANZIE PER LA QUALITÀ

L'Azienda Comuni Insieme, al fine di assicurare una qualità del Servizio si impegna a garantire:

- progetti individualizzati realizzati da diverse figure professionali in base ai bisogni degli ospiti e soggetti a verifiche costanti;
- personale qualificato: gli operatori sono in possesso del titolo di studio previsto dalla vigente normativa, beneficiano di momenti di formazione e di aggiornamento a scadenza periodica e di interventi di supervisione metodologica.
- personale specializzato esterno per attività integrative e complementari di quelle educative.
- una struttura e degli arredi completamente fruibili dagli ospiti, progettati e realizzati per garantire un benessere fisico, psicologico e relazionale.
- integrazione con gli altri servizi: il Centro opera con la collaborazione e il coinvolgimento continuo degli altri soggetti coinvolti nella cura degli ospiti ed in particolare con le figure sanitarie specialistiche, i servizi dell'Asst competenti.
- integrazione con il territorio: il Centro realizza una serie di progetti e di interventi di partnership con il territorio rivolti ad una maggiore integrazione sociale degli ospiti e del Servizio; realizza inoltre interventi rivolti alla generalità dei cittadini quali azioni di sensibilizzazione alla tematica della disabilità.

ALLEGATI

- All. A Questionario sul grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari
- All. B Modulo di segnalazione dei reclami
- All. C Modulo segnalazione suggerimenti e apprezzamenti

Allegato A

Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari e degli OSPITI del Centro Diurno per Disabili

Al fine di conoscere l'adeguatezza del Centro Diurno vi chiediamo cortesemente di provvedere alla compilazione del presente questionario sul grado di soddisfazione dei familiari e degli ospiti del servizio. Il questionario è anonimo. Se lo ritenete opportuno, è possibile far partecipare alla compilazione anche il vostro familiare. I risultati complessivi verranno condivisi con i genitori e serviranno al servizio per migliorare la qualità dell'offerta. Vi ringraziamo per la collaborazione.

1. Qual è l'età del suo familiare ospite del servizio?

- Dai 18 ai 30 anni dai 30 ai 40 anni dai 40 ai 65 anni

2. Il suo familiare è portatore di disabilità motoria?

- sì no

3. Da quanto tempo il suo familiare è seguito dal servizio?

- Da meno di 10 anni dai 10 ai 15 anni da più di 15 anni

4. Le sembra che il suo familiare vada al Centro?

- per nulla volentieri poco volentieri volentieri molto volentieri

Commenti _____

5. Le sembra che le attività educative proposte agli ospiti del CDD siano nel complesso?

- per nulla valide poco valide valide molto valide

Commenti _____

6. Come valuta gli interventi assistenziali e di cura della persona, prestati dagli operatori?

- per nulla validi poco validi validi molto validi

Commenti _____

7. Cosa ritiene maggiormente importante nella relazione tra il suo familiare e gli operatori del servizio?

- professionalità rispetto/cortesia attenzione e cura affetto

Commenti _____

8 Ritiene che questi aspetti siano presenti in modo?

- Molto insufficiente insufficiente buono molto buono

9 Ritiene che la collaborazione e la disponibilità offerta dal personale siano nel complesso:

- per nulla adeguate poco adeguate adeguate molto adeguate

Commenti _____

10 Come giudica i canali di informazione tra il personale del servizio e i familiari?

- per nulla soddisfacenti poco soddisfacente soddisfacente molto soddisfacente

Commenti _____

11 Le sembra che la frequenza degli incontri individuali proposti dagli educatori siano:

- per nulla soddisfacenti poco soddisfacente soddisfacente molto soddisfacente

Commenti _____

12 Ritiene che i dati personali e le notizie riguardanti il suo familiare siano trattati con la giusta riservatezza?

- per nulla poco abbastanza molto

13 Ritiene che gli ambienti del servizio siano gradevoli, confortevoli e funzionali?

- per nulla poco abbastanza molto

Commenti _____

14 Che valutazione da dei servizi accessori?

Servizio Mensa:

Molto insufficiente insufficiente buono molto buono

Commenti _____

Servizio trasporti:

Molto insufficiente insufficiente buono molto buono

Commenti _____

Pulizie:

Molto insufficiente insufficiente buono molto buono

Commenti _____

15. Tra gli aspetti del servizio sotto elencati può indicare i due per lei più importanti?

- Gradimento utenti
- Attività educative qualificate
- Attività assistenziali e di cura qualificate
- Servizi generali (trasporti, mensa, pulizie)
- Coinvolgimento del familiare
- Altro _____

16. Tenendo conto di tutti gli aspetti del servizio e delle caratteristiche della struttura, complessivamente che giudizio da di questo Centro?

molto insufficiente insufficiente sufficiente buono ottimo

Commenti _____

17 Quale suggerimento darebbe per migliorarne la qualità?

18. Chi ha compilato il questionario?

madre padre fratello tutore altro _____

19. La persona seguita dal servizio ha partecipato alla compilazione del questionario?

SI NO

Allegato B



**MODULO
SEGNALAZIONE RECLAMI**

Segnalante

genitore *tutore* *organizzazione* *altro*

Cognome e Nome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

Oggetto della segnalazione reclamo:

Firma _____

Data _____



AZIENDA SPECIALE CONSORTILE COMUNI INSIEME PER LO SVILUPPO SOCIALE

Carta dei Servizi

Anno educativo 2019-2020

Centro Prima Infanzia “Giocotanto”

Ente gestore: Azienda Consortile Speciale COMUNI INSIEME per lo sviluppo
sociale

Via Nenni, 37

Telefono: 023512580

PEC: comuni-insieme@pec.it

Partita IVA: 04450090966

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione per informare le famiglie delle prestazioni offerte dal Centro Prima Infanzia.

In essa sono illustrati i servizi offerti, gli orari di apertura, le modalità di accesso, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta e tutte le informazioni utili alle famiglie per conoscere meglio il servizio.

La carta dei servizi viene aggiornata in base ai cambiamenti che, di anno in anno, si possono realizzare.

La carta dei servizi fa propri i principi fondamentali a cui devono ispirarsi i servizi pubblici.

Principi fondamentali a cui si ispira

Eguaglianza

Accessibilità a tutte le famiglie, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche

Imparzialità

Obiettività e imparzialità nei confronti dell'utente

Continuità

Erogazione regolare e continua secondo gli orari indicati

Partecipazione

Diritto di accesso alle informazioni che riguardano direttamente l'utente nel totale rispetto del trattamento dei dati personali

Efficienza ed efficacia

Attivazione di percorsi e modalità che garantiscano un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori

L'amministrazione che progetta, gestisce ed eroga i servizi all'infanzia si impegna per accrescerne il radicamento sul territorio, affinché ne venga riconosciuto il ruolo educativo come diritto di tutte le bambine ed i bambini.

CENTRO PRIMA INFANZIA: UN SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA CRESCITA

*“I bambini sono tutti uguali e tutti diversi;
tutti uguali per diritti e tutti diversi per personalità”*

J.Korczak

Mission

Il Centro Prima Infanzia “Giocotanto” offre un servizio temporaneo con finalità educative e di prima socializzazione a bambine e bambini dai 18 mesi ai 3 anni e alle loro famiglie assicurando azioni finalizzate alla promozione della salute e dello sviluppo.

Finalità del Centro è fornire opportunità educativa diversificate e volte ad accompagnare la crescita di bambine e bambini in collaborazione con le famiglie attraverso momenti di confronto e condivisione.

Il Centro segue un approccio educativo basato sulla valorizzazione delle competenze dei bambini che nei primi anni di vita affrontano molti cambiamenti in relazione alla crescita. In questa prospettiva si riconosce il bambino nella sua unicità, capace di autoregolarsi in relazione all'età e alla fase di sviluppo, predisposto alla relazione fin dalla nascita e capace di interagire in modo attivo.

Destinatari

Il Centro accoglie bambini e bambine in età compresa tra i 18 e i 36 mesi senza alcuna distinzione di sesso, diversa abilità, lingua, nazionalità, etnia, religione, condizione economica e sociale.

Vengono assicurate azioni specifiche e mirate per l’inserimento dei bambini e delle bambine diversamente abili e/o in situazioni di disagio socioculturale in collaborazione con i servizi territoriali di competenza.

La Struttura

Il centro “Giocotanto” si trova in via Nenni 37 Bollate (MI).

Tel e fax 023512580

Ente gestore: Azienda Speciale Consortile COMUNI INSIEME PER LO SVILUPPO SOCIALE

Piazza Martiri della Libertà, 1 - 20021 Bollate (MI)

Centralino: +39 02 38348401

PEC: comuni-insieme@pec.it

Sito internet: www.comuni-insieme.mi.it

Il centro è autorizzato al funzionamento per una capienza massima di n. 15 bambini.

Orari di apertura e calendario del servizio

il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00. Sono consentite frequenze bisettimanali (mercoledì, venerdì), trisettimanali (lunedì, martedì, giovedì) e settimanali (dal lunedì al venerdì).

L'avvio dell'anno educativo è fissato per il 12 settembre '18; la chiusura dell'attività è fissata per il 28 giugno '19. Possibili chiusure sono concordate con le famiglie in prossimità delle festività.

Modalità di accesso e Rette

Possono frequentare il Centro per l'Infanzia i bambini e le bambine in età compresa tra i 18 e i 36 mesi, senza alcuna distinzione di sesso, cultura, lingua, etnia, religione, condizioni personali e sociali. **L'accesso al servizio** avviene tramite graduatoria valida per l'intero anno educativo. Il calendario per la presentazione delle domande di accesso alla graduatoria viene fissato annualmente nel trimestre marzo/maggio. Le iscrizioni si ricevono esclusivamente on-line.

Le **agevolazioni tariffarie** sono attribuite secondo criteri economico-sociali. Per la determinazione della situazione economica si assume come elemento di valutazione la certificazione del valore ISEE relativo ai redditi all'anno solare precedente.

Di seguito si riportano le **tariffe** attualmente vigenti

TARIFFE MENSILI GIOCOTANTO					
classe	da valore ISEE	a valore ISEE	TARIFFA frequenza 5 giorni per settimana	TARIFFA frequenza 3 giorni per settimana	TARIFFA frequenza 2 giorni per settimana
1	€ 0,00	€ 5.500,00	€ 56,00	€ 34,00	€ 23,00
2	€ 5.500,01	€ 10.500,00	€ 133,00	€ 80,00	€ 54,00
3	€ 10.500,01	€ 20.000,00	€ 203,00	€ 122,00	€ 82,00
4	€ 20.000,01	€ 30.000,00	€ 273,00	€ 164,00	€ 110,00
5	oltre € 30.000,01 e non residenti Tale tariffa viene applicata anche in caso di mancata presentazione dell'ISEE		€ 308,00	€ 185,00	€ 124,00

Interventi di sostegno alle famiglie residenti

Ai genitori residenti che hanno uno o più figli iscritti allo stesso servizio e che consegnano certificazione ISEE superiore a € 5.500,00 e uguale o inferiore a € 30.000,00 verrà applicato il seguente ulteriore beneficio: al primo figlio (si intende quello che età anagrafica maggiore) viene applicata la tariffa di competenza, mentre dal secondo figlio e per i successivi si attribuisce la fascia immediatamente inferiore.

Criteri e modalità di pagamento delle rette

Gli avvisi di pagamento sono emessi con cadenza mensile da corrispondere **entro il 28 di ogni mese**.

Il pagamento può essere effettuato mediante:

a) **bollettino postale**, utilizzando **esclusivamente** i bollettini che vengono consegnati a Giocotanto, emessi dal servizio Servizi Educativi e Prima Infanzia.

b) **via web**, con carta di credito attraverso il portale E-Civis.

Lo stato dei pagamenti è consultabile nell'**area accesso utenti del portale E-Civis**, www.bollate.ecivis.it . Per l'accesso è necessario inserire i dati di seguito indicati

Codice utente
password

Ricordiamo che la password è generata automaticamente dal sistema e dovrà essere cambiata al primo accesso.

Dall'inserimento all'ambientamento

L'inserimento è il periodo nel quale il bambino si ambienta nel nuovo contesto. La presenza di un genitore o di una figura familiare facilita e sollecita il bambino che si predispone a fare nuove esperienze, a esplorare l'ambiente e stabilire le relazioni con i coetanei e le educatrici. Le educatrici favoriscono questo passaggio e concordano con i genitori le modalità visto che ogni bambino ha proprie modalità di approcciarsi alle nuove esperienze-

Aspetti quali la gradualità, la condivisione e la fiducia sono fondamentali in questo periodo molto delicato e nello stesso tempo molto stimolante. I tempi diversi per l'inserimento dipendono anche dall'età del bambino e dalla tipologia di frequenza (settimanale, bisettimanale e trisettimanale).

Una giornata al Centro

La giornata al Centro è pensata in funzione delle esigenze evolutive dei bambini. I momenti di cura e di gioco si alternano nel seguente modo:

Accoglienza e distacco

L'accoglienza dei bambini e dei loro genitori viene facilitato dalle educatrici di riferimento (frequenza settimanale, bisettimanale e trisettimanale). E' un momento in cui educatrici e genitori hanno la possibilità di condividere informazioni utili a comprendere il comportamento del bambino e facilitare il passaggio da un contesto ad un altro. Anche le strategie per facilitare il distacco sono condivise. Viene inoltre proposto uno spuntino a base di frutta che offre un momento condiviso tra bambini ed educatrice.

Gioco

Il gioco accompagna l'esperienza del bambino. Le educatrici propongono sia esperienze di gioco dove i bambini scelgono spontaneamente le proposte, attraverso i materiali messi a libera disposizione (giochi psicomotori, costruzioni, bambole....) , sia esperienze più organizzate e strutturate attraverso materiale proposto (lettura ad alta voce, materiale non strutturato, pittura, manipolazione).

Cambio e cura personale

I momenti di cura (cambio, igiene) vengono garantiti secondo le necessità di ogni bambino, al fine di fornire un'esperienza al bambino personalizzata, intima e appropriata.

Ricongiungimento e commiato

L'educatrice facilita il ricongiungimento di ogni bambino dedicando un breve momento per lo scambio di informazioni con la famiglia e una condivisione delle esperienze fatte al Centro.

Norme igieniche e di salvaguardia del bambino

La sicurezza e la salute dei bambini è di primaria importanza all'interno del Centro. In tal senso il personale viene formato e aggiornato sulle tematiche inerenti la prevenzione degli infortuni.

Quando i bambini presentano una situazione di malessere l'educatrice contatta la famiglia per valutare e concordare le modalità di gestione della situazione.

Di fronte ad una situazione di emergenza (infortunio, incidente o altro) le educatrici intervengono nel primo soccorso, avvisano la famiglia ed eventualmente contattano il 118.

Chi opera al Centro

La coordinatrice pedagogica

La coordinatrice pedagogica supervisiona il lavoro educativo in relazione ai bambini e alle famiglie attraverso incontri programmati con il personale educativo. Durante l'anno conduce incontri su tematiche educative.

La coordinatrice

La coordinatrice ha funzioni educative e si occupa della gestione e organizzazione del servizio. Collabora con la coordinatrice pedagogica per tutti gli aspetti relativi all'organizzazione del servizio e la programmazione educativa.

Le educatrici

Le educatrici sono n.3 (di cui una con funzioni di coordinamento); 2 sono sempre in compresenza. Si occupano delle seguenti funzioni:

- facilitare e favorire l'inserimento dei bambini e delle bambine, mediando il passaggio tra famiglia e servizio;
- rispondere ai bisogni di cura di ogni bambino e di ogni bambina;
- predisporre un ambiente confortevole, interessante e orientato a stimolare relazioni tra i bambini e con gli adulti;
- promuovere la crescita attraverso esperienze di gioco e relazioni sicure e affidabili, tenendo conto dei ritmi specifici per ogni bambino;
- confrontarsi con i genitori attraverso colloqui, incontri, ...

Tutto il personale educativo possiede i titoli di studio richiesti dalla normativa di riferimento (DGR n. 20588/05 e circolare 45/05)

Il rapporto numerico educatore/bambini è quello numerico previsto dalla vigente normativa (DGR n. 7437/08 e Delibera 471/13 approvata dall'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Distrettuale 1 in data 13 gennaio 2014):

L'ausiliario

L'ausiliario collabora con il personale educativo anche partecipando ad alcuni momenti della programmazione. Mantiene il servizio pulito e accogliente e garantisce condizioni confortevoli per i bambini, le bambine e gli adulti.

La formazione del personale

La formazione è lo spazio destinato alla riflessione e elaborazione pedagogica del lavoro educativo. Le competenze educative, sostenute dalla formazione, consentono di fornire ai bambini esperienze appropriate ai bisogni psicomotori nelle diverse fasi di sviluppo e una adeguata azione di sostegno alla genitorialità.

La formazione viene assicurata ogni anno sulla base dei bisogni formativi del personale educativo attraverso percorsi organizzati all'interno dell'ente, con le pedagogiste o con consulenti esterni, e/o la partecipazione del personale a corsi esterni.

Al personale educativo e al coordinatore sono garantite almeno 20 ore annue di formazione secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Delibera n. 471/13).

Partecipazione dei genitori

La presenza dei genitori è favorita attraverso diverse opportunità di partecipazione quali:

- colloqui individuali orientati alla condivisione del percorso di crescita personale dei bambini su richiesta del genitore o dell'educatrice;
- riunioni orientate a presentare le proposte educative alle famiglie (programmazione educativa, verifica delle proposte,...);
- iniziative varie orientate al sostegno alla genitorialità e alla diffusione di una cultura dell'infanzia quali ad esempio incontri a tema;
- feste orientate a promuovere occasioni di scambio e condivisione tra le famiglie e servizio.

Rilevazione del gradimento e reclami/encomi

Al fine di mantenere sempre elevata la qualità del servizio offerto viene proposto ai genitori utenti un questionario che rileva il grado di soddisfazione.

Per tutto il periodo di frequenza le famiglie possono presentare le loro osservazioni ed esprimere la loro insoddisfazione in uno dei modi seguenti:

- in via informale (in forma verbale o anche tramite telefono)
- in via formale (in forma scritta mediante inoltro tradizionale o per posta elettronica all'indirizzo e-mail serviziprimainfanzia@comune.bollate.mi.it).

Collaborazione con i servizi del territorio

Il Centro lavora "in rete" con i servizi e le agenzie educative e specialistiche del territorio. In particolare:

- con le scuole dell'infanzia per il progetto continuità educativa;
- con i servizi specialistici (UONPIA) per la condivisione del progetto educativo individualizzato;
- con i servizi sociali (Consultorio, Servizio Sociale di base, Servizio Minori,...) per la condivisione di linee operative e/o educative in relazione alla presenza di situazioni prese in carico dai servizi;

- con l'Ufficio di Piano territoriale e dall'Unità prima Infanzia di Ambito attraverso la partecipazione agli incontri promossi.

Nell'Ambito di Garbagnate Milanese è presente un Coordinamento pedagogico di Ambito a cui partecipano tutte le pedagogiste dei nidi comunali e nel 2013 è stata istituita l'Unità Prima Infanzia di Ambito per favorire l'integrazione delle politiche per la prima infanzia, la costruzione di un sistema d'offerta che sostiene la qualità, attraverso la formazione e l'aggiornamento degli operatori come un elemento fondante della qualità dei servizi ed attento alla flessibilità delle risposte a bisogni delle famiglie in cambiamento. Tra i compiti di questo servizio sono presenti l'aggiornamento di documenti (carta dei servizi, questionario di gradimento,...) e la condivisione degli strumenti (fascicolo personale, profilo individuale, programmazione educativa,...) per favorire risposte sempre più qualificate ed omogenee nel territorio.

Rispetto delle normative vigenti

L'ente è impegnato a garantire il rispetto di modalità e scadenze stabilite dalla Regione Lombardia in merito al debito informativo.

Carta dei Servizi

Approvato con atto del A.U n°31 del 13/09/2019

Asilo Nido "Il Girasole"



Via San Quirico, 50, 20020 Solaro

ANNO EDUCATIVO 2019/2020

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione per informare le famiglie circa le prestazioni offerte dall'Asilo Nido la cui finalità prevalente è la definizione di un rapporto trasparente tra la pubblica amministrazione ed i suoi utenti.

In essa sono illustrati i servizi offerti, gli orari di apertura, le modalità di accesso, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta e tutte le informazioni utili alle famiglie per conoscere meglio il servizio.

La carta dei servizi è uno strumento dinamico viene aggiornata in base ai mutamenti che, di anno in anno, si possono realizzare.

La carta dei servizi prima infanzia fa propri i principi fondamentali a cui devono ispirarsi i servizi pubblici:

Principi fondamentali a cui si ispira

EGUAGLIANZA

Accessibilità a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;

IMPARZIALITA'

Obiettività e imparzialità nei confronti dell'utente;

CONTINUITA'

Erogazione regolare e continua secondo gli orari indicati;

PARTECIPAZIONE

Diritto di accesso alle informazioni che riguardano direttamente l'utente nel totale rispetto del trattamento dei dati personali;

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Attivazione di percorsi e modalità che garantiscano un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti;

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori;

L'amministrazione che progetta, gestisce ed eroga i servizi all'infanzia si impegna per accrescerne il radicamento sul territorio, affinché ne venga riconosciuto il ruolo educativo come diritto di tutte le bambine ed i bambini.

NIDO: UN SERVIZIO PER LA PRIMA INFANZIA

Mission

Il nido è un servizio per la prima infanzia con finalità educative e sociali dedicato ai bambini e alle bambine dai sei ai trentasei mesi e alle loro famiglie.

Il nido svolge, in collaborazione con gli altri servizi territoriali di competenza, un'azione di prevenzione contro ogni forma di emarginazione e disagio derivante da svantaggio psico-fisico e sociale garantendo, nel rispetto dell'identità e dei diritti di ogni bambino una reale integrazione.

Il nido si pone come luogo di elaborazione, produzione e diffusione di una cultura dell'infanzia attraverso la socializzazione delle esperienze e conoscenze sullo sviluppo dei primi anni di vita.

Il nido assicura azioni finalizzate alla promozione della salute e dello sviluppo, quali la promozione dell'allattamento al seno e della lettura ad alta voce.

Finalità del servizio

La finalità principale dell'asilo nido è creare un sistema di opportunità educative orientato ad accompagnare, in collaborazione con i genitori, la crescita di bambini e bambine nella loro globalità e valorizzando le caratteristiche individuali di ogni bambino.

In relazione alle famiglie la finalità del nido è sostenere la genitorialità, condividere conoscenze e competenze specifiche sulla crescita nei primi anni di vita e consentire il confronto costruttivo di idee e pensieri.

Destinatari

Possono frequentare il Nido tutti i bambini e le bambine, in età compresa tra i 6 e i 36 mesi, senza alcuna distinzione di sesso, diversa abilità, lingua, nazionalità, etnia, religione, condizione economica e sociale.

E' possibile la presentazione delle domande anche da parte di famiglie non residenti.

Per favorire la piena integrazione il Nido propone azioni specifiche e mirate per l'inserimento dei bambini e delle bambine diversamente abili e/o in situazioni di disagio socioculturale in collaborazione con i servizi territoriali di competenza.

L'Ente Gestore

L'ente gestore è, dal 01.04.2019, l'Azienda Speciale Consortile "*Comuni insieme per lo sviluppo sociale*", costituita dai Comuni di Baranzate, Bollate, Cesate, Garbagnate Milanese, Novate Milanese, Senago e Solaro, ai sensi dell'art. 31, dell'art. 113/bis e dell'art. 114 del DLgs 267/2000.

È un ente strumentale dei Comuni soci, **tra cui il Comune di Solaro**, dotata di personalità giuridica e autonomia gestionale, nata nel luglio del 2004 per gestire attività, funzioni, servizi socio-assistenziali e socio-sanitari integrati di competenza degli Enti locali.

Comuni Insieme esiste ed opera per perseguire i seguenti scopi generali:

- Contribuire concretamente al soddisfacimento dei bisogni socio-assistenziali e socio sanitari dei cittadini;
- Rafforzare la capacità di intervento dei Comuni associati, favorendo la partecipazione degli Enti locali alla concreta gestione dei servizi;
- Operare in direzione di una sempre maggiore integrazione territoriale a livello intercomunale, per favorire la diffusione omogenea dei servizi e delle attività;
- Impegnarsi ad ottimizzare il rapporto tra costi e benefici degli interventi, prestando attenzione costante alla loro qualità;
- Sviluppare relazioni di cooperazione tra servizi sociali e altri servizi volti a favorire lo sviluppo locale

Sede Ente Gestore ;Piazza Martiri della Libertà, 1 -20021 Bollate (MI)

Centralino: 02.38348401 - Fax: 02.38348450

Partita IVA:0444500090966

PEC: comuni-insieme@pec.it

La Struttura

E' presente sul territorio del Comune di Solaro l'Asilo nido denominato "Il Girasole" con sede in Via San Quirico, 50, Tel. ASILO: 02.9690743;

Il nido: "Il Girasole" è autorizzato al funzionamento (autorizzazione provinciale n° 9511/1872/86) per una capienza massima di n.40 bambini da 6 a 36 mesi, divisi in due gruppi: "piccoli" (da 6 mesi a 22 mesi), "grandi" (da 18 mesi a 36 mesi). La valutazione della assegnazione dei bambini di età compresa fra i 18 ed i 22 mesi nella sala "piccoli" o "grandi" è di competenza delle educatrici che terranno conto dell'età degli altri bambini già inseriti nella sala e delle competenze del bambino da inserire.

Per l'anno educativo 2019/2020 il gruppo dei "piccolo blu" accoglie n°21 bambini da 10 mesi ai 23 mesi e il gruppo dei "piccolo giallo" accoglie n.19 bambini dai 24 mesi ai 30 mesi.

Recapiti per iscrizioni e aspetti relativi a costi e pagamento rette (**di competenza dei Servizi Sociali comunali**):

tel. ufficio: 02.96984380 – fax 02.96799201

E-mail: servizisociali@comune.solaro.mi.it

Sito internet: www.comune.solaro.mi.it

PEC: comune.solaro@pec.regione.lombardia.it

Partita IVA - Comune di Solaro - 00717060966

Orari di apertura e calendario del servizio

Il nido è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 16.30; dalle 16.30 alle 18.00 è attivo un servizio a domanda individuale denominato "post-nido".

E' possibile per le famiglie usufruire del servizio con frequenze diversificate come indicate al paragrafo b) modalità di tariffazione. Il servizio garantisce n. 47 settimane annue di apertura all'utenza, come da normativa vigente. Le diverse chiusure del servizio per festività sono comunicate alle famiglie all'inizio di ogni anno educativo.

L'avvio dell'anno educativo 2019/20 è fissato per il giorno 4 settembre 2019; la chiusura delle attività è fissata per il giorno 29 luglio 2020.

Nel corso dell'anno sono previste le seguenti chiusure:

venerdì 1 novembre 2019	Festa di tutti i Santi
da lunedì 23 dicembre 2019 a venerdì 27 dicembre 2019	Festività natalizie
martedì 31 dicembre 2019 e mercoledì 1° gennaio 2020	Festività per l'anno nuovo
lunedì 6 gennaio 2020	Epifania
venerdì 28 febbraio 2020	Carnevale
da giovedì 9 aprile a martedì 14 aprile 2020	Festività pasquali
giovedì 25 aprile 2020	Festa della Liberazione
venerdì 1° maggio 2020	Festa dei Lavoratori
lunedì 1 e martedì 2 giugno 2020	Festa della Repubblica
lunedì 15 giugno 2020	Festa del S.Patrono

Modalità di accesso e Rette

a) Modalità di iscrizione

Le domande di iscrizione vengono accolte in ordine di presentazione al protocollo. Per l'anno 2019-2020 per gli inserimenti si procederà seguendo il suddetto ordine, fino alla copertura dei posti disponibili.

A partire dal settembre 2020, la graduatoria verrà costruita anche dando priorità ai bambini da inserire i cui fratelli o sorelle frequentano già il nido alla data dell'inserimento. Hanno inoltre precedenza i minori in carico ai servizi sociali comunali e i minori segnalati dal servizio tutela minori dell'Az. Consortile "Comuni Insieme per lo Sviluppo Sociale di Bollate".

Inoltre verrà data precedenza ai bambini residenti al momento di presentazione della domanda e ai bambini i cui genitori sono entrambi occupati, la cui occupazione, per i dipendenti è certificata tramite dichiarazione del datore di lavoro al momento presentazione della domanda o visura camerale aggiornata per i lavoratori autonomi.

Non saranno prese in considerazione integrazioni di documentazione presentate in data successiva a quella di presentazione della domanda.

Possono essere presentate sia in formato elettronico che cartaceo utilizzando la modulistica presente sul sito www.comune.solaro.mi.it, e presentando la richiesta all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Solaro, sito presso il Municipio in via Mazzini 60 a Solaro.

E' richiesto al momento della conferma dell'accettazione del posto messo a disposizione il versamento della quota cauzionale di € 50,00 che verrà conguagliata sulla prima retta di frequenza. Detta quota non verrà invece restituita in caso di successivo ritiro della domanda. Coloro che, contattati per gli inserimenti dichiareranno di non essere interessati, saranno cancellati e dovranno ripresentare nuova iscrizione.

Il ritiro dei bambini frequentanti può essere effettuato in qualsiasi momento entro il 30 aprile di ogni anno. Per i ritiri che avverranno dopo tale data rimarranno dovute le rette dei mesi di maggio, giugno, luglio.

Posto che per l'anno educativo 2019/2020 sono previsti due gruppi di bambini "piccolo blu" e "piccolo giallo" con numeri massimi definiti, gli inserimenti successivi a quelli del mese di ottobre/novembre 2019 verranno effettuati, scorrendo la graduatoria, ma utilizzando come requisito ulteriore l'età del bambino al momento dell'inserimento e la saturazione del numero massimo previsto per il gruppo.

b) Modalità di tariffazione

Il calcolo della retta per il servizio Asilo Nido viene effettuato considerando l'indicatore I.S.E.E. ordinario (Indicatore della Situazione Economica Equivalente). Per ottenere assistenza gratuita nella compilazione della dichiarazione ISEE è possibile rivolgersi ad un Centro di Assistenza Fiscale (CAF). Nel caso di variazioni che dovessero subentrare durante l'anno (composizione del nucleo familiare, invalidità o altro), si potrà richiedere una rivalutazione dell'ISEE e di conseguenza un riposizionamento nelle varie fasce.

Il ricalcolo della retta viene effettuato a partire dalla mensilità successiva a quella in cui il nuovo Isee viene prodotto all'Ufficio.

Il servizio post nido è limitato ad un numero massimo di posti definito periodicamente dall'Ufficio Servizi Sociali. Ogni anno educativo è possibile presentare la domanda per detto servizio al quale si accederà in ordine di richiesta dando precedenza ai bambini già frequentanti nell'annualità precedente.

Il servizio post nido è garantito continuativamente fino al mese di luglio compreso.

Le tariffe per la frequenza all'Asilo Nido e per le quote pasto vengono annualmente determinate con deliberazione della Giunta Comunale. Nello specifico per l'anno educativo 2019/2020 sono stabilite con Del. G.C. del Comune di Solaro n° 11 del 17.1.2019 che prevede:

FASCE DI REDDITO ISEE		Frequenza A	Frequenza B
		8.30/16.30	7.30/16.30
Da	A		
€ -	€ 4.500,00	€ 139,60	€ 146,58
€ 4.500,01	€ 6.500,00	€ 174,51	€ 183,23
€ 6.500,01	€ 8.500,00	€ 209,40	€ 219,88
€ 8.500,01	€ 10.500,00	€ 244,31	€ 256,53
€ 10.500,01	€ 12.500,00	€ 279,21	€ 293,18
€ 12.500,01	€ 15.000,00	€ 314,11	€ 329,81
€ 15.000,01	€ 18.000,00	€ 349,01	€ 366,46
€ 18.000,01	€ 21.000,00	€ 418,81	€ 439,75
€ 21.000,01	€ 25.000,00	€ 430,00	€ 451,50
€ 25.000,01	Oltre	€ 450,00	€ 472,50

Servizio post-nido
16.30/18.00
€ 42,00
€ 44,00
€ 46,00
€ 48,00
€ 50,00
€ 52,00
€ 54,00
€ 56,00
€ 58,00
€ 60,00

Il servizio denominato "post-nido" può essere fruito solo in abbinamento ad una frequenza sia di tipo "A" sia di tipo "B". Il servizio può essere richiesto anche per singoli mesi ma non per frazioni di essi ed a seguito di valutazione dell'Ufficio rispetto alla disponibilità di posto.

Ai non residenti verranno applicate le rette corrispondenti alla fascia oltre € 25.000,01.

Agli importi relativi alla quota di frequenza all'Asilo Nido deve essere aggiunta la quota pasto giornaliera secondo la seguente tabella:

Fasce ISEE	Quota pasto
fino a € 8.000	€ 3,05
da € 8.000,01 a €18.000	€ 4,10
da € 18.000,01 a € 25.000,00	€ 4,60
da € 25.000,01 ed oltre	€ 4,80

Ai non residenti verrà applicata la quota pasto corrispondente alla fascia oltre € 25.000,01.

c) Tipologia di frequenza.

Le famiglie possono indicare una delle seguenti tipologie di frequenza al nido:

FREQUENZA A	8.30/16.30
FREQUENZA B	7.30/16.30
PART TIME A	8.30/12.30
PART TIME B	7.30/12.30

Alle tariffe di frequenza A e B le famiglie possono aggiungere il

SERVIZIO POST-NIDO	16.30/18.00
---------------------------	--------------------

La fascia oraria di frequenza può essere modificata durante l'anno sempreché venga rispettato il rapporto numerico educatore/bambino previsto dalla vigente normativa. Per il calcolo della retta mensile, qualora la modifica avvenga in un mese già in corso o decorra da una data non corrispondente con il 1^o giorno del mese, verrà utilizzata la tariffa riferita alla fascia oraria più ampia.

Per il primo mese solare in cui si svolge il periodo di inserimento ai bambini iscritti per la frequenza **B** e al **servizio post -nido** verrà applicata la tariffa frequenza **A**.

d) Esenzioni, modalità di pagamento e dimissioni

Possono essere esentate dal pagamento delle tariffe, in tutto o in parte, le famiglie in carico al Servizio tutela minori o Servizio sociale di base del Comune di Solaro o segnalate dall'Autorità Giudiziaria, secondo quanto disposto dal "Regolamento in materia di servizi alla persona per l'accesso, l'erogazione e la compartecipazione delle prestazioni sociali, sociosanitarie, educative ed alle prestazioni agevolate" approvato con del. C.C. n°7 del 29.01.2016.

I pagamenti devono essere effettuati entro la scadenza evidenziata su ogni avviso, che verrà fatto pervenire alle famiglie senza particolari formalità, c/o la Tesoreria del Comune di Solaro o tramite bonifico bancario. Per ritardati pagamenti superiori ai tre mesi il Responsabile di Servizio potrà, sentiti gli Assistenti sociali del servizio sociale comunale, previa comunicazione alla famiglia, procedere alla dimissione dell'utente. Le tariffe non comprendono la fornitura dei pannolini.

Modalità di calcolo per le riduzioni:

In caso di assenza la retta mensile del nido (frequenze A e B) viene determinata con la seguente modalità:

- 70% della tariffa + (30% della tariffa : 20 x GEP*)

* GEP: giorni di effettiva presenza

In caso di mancata frequenza al nido (frequenze A e B) in un intero mese (dal 1^ all'ultimo giorno del mese) per malattia certificata dal medico curante, verrà applicata una riduzione del 50% della tariffa.

La tariffa dal secondo figlio frequentante è pari al 50% di quella del primo figlio frequentante tranne per le famiglie con reddito ISEE superiore ad € 20.000,00.

Nessuna riduzione per mancata frequenza è prevista per il servizio post-nido.

Le tariffe per frequenza part-time:

si definiscono come di seguito indicato:

- Frequenza PART-TIME A: 65% della tariffa Frequenza A

- Frequenza PART-TIME B: 65% della tariffa Frequenza B

Percorso di ambientamento

L'inserimento è il percorso che consente al bambino di ambientarsi gradualmente al nido. Per conoscere e scoprire il nuovo ambiente e le persone che lo abitano, adulti e bambini, ha bisogno di tempo e di una figura familiare che lo accompagni in questa esperienza.

L'attenzione ad aspetti come la gradualità, la flessibilità e la modularità di intervento garantiscono il rispetto dei tempi e dei bisogni individuali. Ogni bambino, infatti, ha modalità diverse di adattarsi ad un contesto nuovo e diverso da quello familiare e richiede pertanto risposte diverse da parte degli adulti, educatrici e genitori, che insieme osservano e condividono le strategie e il percorso.

L'ambientamento è anche l'occasione per i genitori di comprendere l'approccio educativo e le modalità con cui le educatrici entrano in relazione con i bambini.

La pianificazione degli ambientamenti cerca di conciliare esigenze familiari, ritmi e organizzazione del nido anche in considerazione degli utenti già frequentanti.

Gli inserimenti vengono programmati nel corso dell'intero anno educativo.

Una giornata al nido

La giornata al nido è pensata per rispondere alle esigenze dei bambini in questa fascia di età. Momenti di cura e di gioco si alternano tendenzialmente secondo questi ritmi:

Accoglienza: l'educatrice accoglie i bambini e le bambine dedicando un breve momento ai genitori per lo scambio di informazioni. Dopo l'accoglienza di tutti i bambini viene proposto un piccolo spuntino a base di frutta.

Proposte e gioco nel corso della giornata vengono offerte sulle base delle competenze e degli interessi dei bambini e delle bambine esperienze ludiche differenziate.

Pranzo il momento del pranzo è gestito con la massima cura rispetto alle modalità con cui viene proposto dalle educatrici e al clima relazionale tra bambini e tra bambini e adulti.

Riposo pomeridiano per favorire il riposo o il sonno vengono proposti dalle educatrici rituali personalizzati. I tempi di ogni bambino sono rispettati.

Cambio e cura personale nel corso della giornata cambio e cura personale vengono garantiti secondo le necessità individuali di ogni bambino.

Commiato l'educatrice facilita il ricongiungimento di ogni bambino con il suo adulto di riferimento dedicando un breve momento per lo scambio di informazioni. L'orario di uscita è personalizzato e concordato.

Norme igieniche e di salvaguardia del bambino

La sicurezza e la salute dei bambini è di primaria importanza all'interno del Nido. In tal senso il personale viene formato e aggiornato sulle tematiche inerenti la prevenzione degli infortuni (corso di primo soccorso, corso sicurezza ambienti di lavoro, corso manovre di disostruzione infantile).

Nello specifico, in tema di tutela della salute dei bambini, le educatrici sono tenute ad attenersi a quanto indicato dal vigente Regolamento Sanitario (DGR VII/18853 del 30/09/2004), in particolare:

- Tendenzialmente non si somministrano farmaci ai bambini fatta eccezione per i farmaci cosiddetti "salvavita" per i quali è richiesta la certificazione del pediatra che prescrive la posologia;
- in presenza di alcuni sintomi, indicati nel Regolamento Sanitario vigente, le educatrici sono obbligate a dimettere il bambino, previa comunicazione telefonica al genitore.

In ogni caso quando i bambini presentano una situazione di malessere l'educatrice contatta la famiglia per valutare e concordare le modalità di gestione della situazione.

Di fronte ad una situazione di emergenza (infortunio, incidente o altro) le educatrici intervengono nel primo soccorso, avvisano la famiglia ed eventualmente contattano il 118.

La cucina del Nido

La preparazione e la somministrazione dei pasti è interna al nido. Tale servizio è gestito (con personale proprio) dall'azienda Sodexo Italia secondo i requisiti di salubrità ed igienicità (HACCP) a garanzia della costante qualità.

Non è consentito alle famiglie portare da casa alcun tipo di cibo o bevanda.

I menù sono elaborati a partire dalle esigenze nutrizionali in relazione all'età e secondo le indicazioni fornite dal servizio competente dell'ASST territoriale di competenza, assicurando la preparazione di diete individuali per situazioni specifiche e/o segnalati dal pediatra di riferimento.

Le esigenze dietetiche specifiche devono essere comunicate mediante apposito modulo e, in caso di allergie o intolleranze alimentari, allegando il certificato medico specificante gli alimenti da eliminare o le diete da somministrare.

Chi lavora al nido e per il nido

La coordinatrice

E' assunta a tempo pieno ed indeterminato; si occupa dell'attività educativa con i bambini e della relativa progettazione. Cura l'organizzazione del nido, collabora con la pedagoga, con gli uffici dell'Azienda "Comuni Insieme" e del Comune per gli aspetti di competenza. E' presente al Nido per ore 35 settimanali. Dedicata al coordinamento n° 15 ore settimanali.

La pedagoga.

La pedagoga mette a disposizione le sue competenze tecniche per supportare il lavoro educativo in relazione ai bambini e alle famiglie. In tal senso, coordina e presiede attività pedagogiche e formative attraverso incontri programmati con il personale educativo.

In relazione alle famiglie la pedagoga è disponibile per consulenze individuali. Durante l'anno conduce incontri su tematiche educative.

L'incarico di collaborazione è previsto per ore 4 settimanali.

Le educatrici.

Nello specifico della pratica educativa gli interventi delle educatrici sono orientati a:

- facilitare e favorire l'inserimento dei bambini e delle bambine, mediando il passaggio tra famiglia e nido;
- rispondere ai bisogni di cura di ogni bambino e di ogni bambina;
- predisporre un ambiente confortevole, interessante e orientato a stimolare relazioni tra i bambini e con gli adulti;
- promuovere la crescita attraverso esperienze di gioco e relazioni sicure e affidabili, tenendo conto dei ritmi specifici per ogni bambino;
- confrontarsi con i genitori attraverso colloqui, incontri, riunioni.

Presso il nido operano n. 7 educatrici ed 1 educatrice a tempo parziale e determinato per il servizio post-nido.

In aggiunta al personale del nido è previsto l'inserimento di volontari del SCN (Servizio Civile Nazionale) a supporto delle attività del Nido.

Tutto il personale educativo possiede i titoli di studio richiesti dalla normativa di riferimento (DGR. N. 20588/05 e circ.45/05)

Rapporto educatore/bambino:

Al fine di garantire la giusta attenzione alla cura dei bambini e delle bambine frequentanti il nido, il rapporto numerico educatore/bambini è quello numerico previsto dalla vigente normativa, 1:8 dalle 7.30 alle 9.30; 1:7 dalle 9.30 alle 16.30.

Il servizio a domanda individuale, denominato "post- nido", aperto dalle 16.30 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, non ha il medesimo rapporto educatore/bambino del servizio nido, ma avvalendosi di personale educativo adeguato al numero dei bambini frequentanti e alla loro età garantisce comunque un ottimo livello di accudimento.

Le ausiliarie

Le tre ausiliarie, alcune assunte a tempo pieno ed altre a tempo parziale, collaborano con il personale educativo e vengono attivamente coinvolte nelle scelte del servizio anche partecipando ad alcuni momenti della programmazione. Mantengono l'ambiente del Nido pulito e accogliente e garantiscono condizioni confortevoli per i bambini, le bambine e gli adulti.

La cuoca

Il personale di cucina, una cuoca, dipendente dalla ditta Sodexo, a cui l'Amministrazione Comunale ha appaltato il servizio di ristorazione, prepara quotidianamente i pasti per i bambini e per il personale del Nido.

Il personale amministrativo

Il personale addetto svolge funzioni di segreteria, di informazione e primo orientamento per le famiglie, nonché tutte le funzioni amministrative connesse all'attività: ricevimento domande per l'accesso ai servizi per la prima infanzia e formazione delle graduatorie, definizione delle rette, nonché tutte quelle altre funzioni necessarie a garantire il buon funzionamento del servizio. Il personale amministrativo si trova c/o l'ufficio Servizi Sociali del Comune di Solaro, sito in via Mazzini 60 a Solaro.

La formazione del personale

La formazione è lo spazio destinato alla riflessione e elaborazione pedagogica del lavoro educativo. Le competenze educative, sostenute dalla formazione, consentono di fornire ai bambini esperienze appropriate ai bisogni psicomotori nelle diverse fasi di sviluppo e una adeguata azione di sostegno alla genitorialità.

La formazione viene assicurata ogni anno sulla base dei bisogni formativi del personale educativo attraverso percorsi specifici con le pedagogiste o con consulenti esterni, e/o la partecipazione del personale a corsi esterni.

Al personale educativo e al coordinatore sono garantite almeno 20 ore annue di formazione secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Delib. N. 471/13)

Partecipazione dei genitori

La presenza dei genitori alla vita del nido viene sostenuta e favorita attraverso diverse opportunità di partecipazione quali:

- colloqui individuali orientati alla condivisione del percorso di crescita personale dei bambini (prima dell'ambientamento; durante l'anno, su richiesta del genitore o dell'educatrice)
- riunioni di sezione orientate a presentare le proposte educative alle famiglie (programmazione educativa, verifica delle proposte,...)
- iniziative varie orientate al sostegno alla genitorialità e alla diffusione di una cultura dell'infanzia quali ad esempio incontri a tema,...
- feste orientate a promuovere occasioni di scambio e condivisione tra le famiglie e servizio;

Rilevazione del gradimento e reclami/encomi

Al fine di mantenere sempre elevata la qualità dei servizi offerti, ogni anno viene proposto ai genitori utenti un questionario che rileva il grado di soddisfazione, tendenzialmente nel mese di marzo.

Per tutto il periodo di frequenza, le famiglie utenti possono presentare i loro reclami/encomi/osservazioni, c/o l'ufficio Servizi Sociali del Comune, che provvederà a trasmetterne il contenuto all'Ente Gestore,

in uno dei modi seguenti:

- in via informale (in forma verbale o anche tramite telefono)
- in via formale (in forma scritta mediante inoltro tradizionale oppure trasmissione elettronica: fax, posta elettronica).

Collaborazione con i servizi del territorio

Il Nido lavora "in rete" con i servizi e le agenzie educative e specialistiche del territorio. In particolare:

- con le scuole dell'infanzia per il progetto continuità educativa
- con i servizi specialistici (UONPIA) per la condivisione del progetto educativo individualizzato;
- con i servizi sociali (Consultorio, Servizio Sociale di base, Servizio Minori) per la condivisione di linee operative e/o educative in relazione alla presenza di situazioni prese in carico dai servizi.
- con l'Ufficio di Piano territoriale e dall'Unità prima Infanzia di Ambito attraverso la partecipazione agli incontri promossi.

Nell'Ambito Territoriale di Garbagnate Milanese è presente un Coordinamento pedagogico di Ambito.

Rispetto delle normative vigenti

L'Ente, Comune di Solaro, è impegnato a garantire il rispetto di modalità e scadenze stabilite dalla Regione Lombardia in merito al debito informativo e partecipa all'iniziativa regionale "NIDI GRATIS"

L'Ente gestore rispetta la normativa in tema di vaccinazioni obbligatorie, applicando le sanzioni previste all'utenza in caso di mancato rispetto dell'obbligo vaccinale provvedendo anche alla dimissione dell'utente dal servizio.

ALLEGATI alla Carta dei Servizi:

All. A - Piano pedagogico

All. B – Menù tipo al nido

All. C – Piano della formazione