



*Azienda Speciale Consortile*  
**COMUNI INSIEME**  
**PER LO SVILUPPO SOCIALE**

# ***CARTA DEI SERVIZI***

# ***2023***

*Versione aggiornata e approvata*

*dall'Assemblea Consortile nella seduta del 19 APRILE 2023*



## 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
SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE 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
SERVIZIO CIVILE .....	33
FONDO UNICO ZONALE PER IL SOSTEGNO ECONOMICO.....	35
SPORTELLO UdOS – Unità d'Offerta Sociale.....	37
C.A.S.A. Comuni insieme Agenzia Sociale per l'Abitare.....	38
TRASPORTI SOCIALI DISABILI .....	40
SERVIZI EDUCATIVI PRIMA INFANZIA .....	42
INCLUSIONE SOCIALE WELFARE DI COMUNITA' - REDDITO DI CITTADINANZA .....	43
MODULO DI SEGNALAZIONE .....	45

## 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 (o C.d.A.) :** 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
<b>Organizzazione</b>	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
<b>Trasparenza</b>	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](mailto: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](mailto:polonord@comuni-insieme.mi.it)

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	<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>
<b>Trasparenza</b>	<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>
<b>Progettualità</b>	<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>
<b>Tempestività</b>	<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>
<b>Accessibilità</b>	<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. E' 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
<b>Organizzazione</b>	<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>
<b>Trasparenza</b>	<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>
<b>Progettualità</b>	<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>
<b>Tempestività</b>	<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>
<b>Accessibilità</b>	<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](mailto:spazioneutro@comuni-insieme.mi.it)

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	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
<b>Trasparenza</b>	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.
<b>Progettualità</b>	Esistenza di progetti educativi individualizzati, concordati con gli operatori inviati, i cui contenuti vengono esplicitati e condivisi con le famiglie (P. Educativo Familiare).
	La co-progettazione con i servizi inviati 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.
<b>Tempestività</b>	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.
<b>Accessibilità</b>	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.

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 Bollate presso il Servizio Minori in Piazza Martiri della Libertà, 1

Tel. 02-38348473 - mail: [adm@comuni-insieme.mi.it](mailto:adm@comuni-insieme.mi.it)

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	<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"> <li>- presenza di figure professionali competenti e con specifico titolo professionale</li> <li>- individuazione di una figura di coordinamento/riferimento per il servizio</li> <li>- presenza di programmi di aggiornamento e formazione e momenti di supervisione mensili</li> </ul> <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"> <li>- incontri tra operatore del servizio inviante, educatore, famiglia e/o minore, di presentazione, condivisione, monitoraggio e verifica dell'intervento educativo</li> <li>- incontri di rete con altri operatori coinvolti dal progetto</li> <li>- stesura relazione educativa su richiesta del servizio inviante</li> </ul> <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>
<b>Trasparenza</b>	<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>
<b>Progettualità</b>	<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>
<b>Tempestività</b>	<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>
<b>Accessibilità</b>	<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 Affido 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 Bollate in Piazza Martiri della Libertà, 1

Tel 02-38348473/3346649586 – mail: [affido@comuni-insieme.mi.it](mailto:affido@comuni-insieme.mi.it)

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	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
<b>Trasparenza</b>	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.
<b>Progettualità</b>	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.
<b>Tempestività</b>	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.
<b>Accessibilità</b>	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- 38348447 - mail: [segreteria@comuni-insieme.mi.it](mailto:segreteria@comuni-insieme.mi.it)

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	<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"> <li>- presenza di figure professionali competenti e con specifico titolo professionale</li> <li>- individuazione di una figura di coordinamento/riferimento per il servizio</li> <li>- presenza di programmi di aggiornamento e formazione e momenti di supervisione mensili</li> </ul> <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>
<b>Trasparenza</b>	<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>
<b>Progettualità</b>	<p>Stesura progetto educativo individualizzato condiviso con gli operatori segnalanti, la scuola e le famiglie</p>
<b>Tempestività</b>	<p>La definizione della scheda di attivazione deve essere realizzata entro 5 giorni dal ricevimento della scheda di segnalazione.</p>
<b>Accessibilità</b>	<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>

## SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE 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 fundamentalmente 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	<a href="http://www.comune.baranzate.mi.it">www.comune.baranzate.mi.it</a>
Bollate	P.za A. Moro 1	02.35005.568	<a href="http://www.comune.bollate.mi.it">www.comune.bollate.mi.it</a>
Cesate	Via Donizetti 326/a	02.99471.310	<a href="http://www.comune.cesate.mi.it">www.comune.cesate.mi.it</a>
Garbagnate Mil.	P.za Santuario 15	02.78618.501	<a href="http://www.comune.garbagnate-milanese.mi.it">www.comune.garbagnate-milanese.mi.it</a>
Novate Milanese	Via Repubblica 80	02.35473.351	<a href="http://www.comune.novate-milanese.mi.it">www.comune.novate-milanese.mi.it</a>
Senago	Via S. Bernardo 7	02.99083.258	<a href="http://www.comune.senago.mi.it">www.comune.senago.mi.it</a>
Solaro	Via Mazzini 60	02.96984.380	<a href="http://www.comune.solaro.mi.it">www.comune.solaro.mi.it</a>
Paderno Dugnano	Via Grandi 15	02.91004.436	<a href="http://www.comune.paderno-dugnano.mi.it">www.comune.paderno-dugnano.mi.it</a>

## 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, 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 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, ad adulti singoli e famiglie di richiedenti asilo e rifugiati nell'ambito dei Progetti di accoglienza del sistema nazionale SAI

### Come si accede

L'accesso agli sportelli informativi è su appuntamento. 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 SAI 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](mailto:spazioimmigrazione@comuni-insieme.mi.it) .

Per fissare un appuntamento agli sportelli :

- **Tel. 337.1340471** Lunedì ore 14.00- 18.00 o Giovedì ore 9.00 -13.00
- **Tel. 333.6178700** Martedì ore 14.00-18.00 o Venerdì ore 9.00-13.00

Comune	giorno	orario	indirizzo	mail
Baranzate	venerdì	9.00/13.00	Gorizia Point Via Gorizia 87	<a href="mailto:immigrazione.baranzate@comuni-insieme.mi.it">immigrazione.baranzate@comuni-insieme.mi.it</a>
Garbagnate	mercoledì	9.00/13.00	Informagiovani via Manzoni 46	<a href="mailto:immigrazione.garbagnate@comuni-insieme.mi.it">immigrazione.garbagnate@comuni-insieme.mi.it</a>
Novate M.	lunedì	9.30/13.00	Servizi Sociali via Repubblica 80	<a href="mailto:immigrazione.novate@comuni-insieme.mi.it">immigrazione.novate@comuni-insieme.mi.it</a>
Senago	martedì	9.00/13.00	Hub – Via Mantica 16/B	<a href="mailto:immigrazione.senago@comuni-insieme.mi.it">immigrazione.senago@comuni-insieme.mi.it</a>
Solaro	giovedì	9.00/13.00	Sala Associazioni Vicolo Amizzoni	<a href="mailto:immigrazione.solaro@comuni-insieme.mi.it">immigrazione.solaro@comuni-insieme.mi.it</a>

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	<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</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>
<b>Trasparenza</b>	<p>Brochure e locandine informative in diverse lingue sull'attività degli Sportelli di Spazio immigrazione</p> <p>Brochure informativa sui progetti di accoglienza SAI</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>
<b>Progettualità</b>	<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 SAI concordati tra operatori e utenti.</p> <p>Predisposizione di progetti educativi individualizzati per i minori stranieri non accompagnati beneficiari dell'accoglienza SAI</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>
<b>Tempestività</b>	<p>-Per gli sportelli l'erogazione del servizio avviene entro 10 giorni</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>
<b>Accessibilità</b>	<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 su appuntamento, 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:  <a href="mailto:spaziommigrazione@comuni-insieme.mi.it">spaziommigrazione@comuni-insieme.mi.it</a></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 e CDD Centroanch'io di Bollate 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](mailto:amministrazione@comuni-insieme.mi.it)

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	<p>Possesso da parte delle Cooperative che gestiscono l'intervento di requisiti di qualità per poter essere iscritte nell'Ambo soggetti accreditati</p> <p>Ogni cooperativa accreditata garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presenza di figure professionali competenti e con specifico titolo professionale</li> <li>- individuazione di una figura di coordinamento/riferimento per il servizio</li> <li>- presenza di programmi di aggiornamento e formazione e momenti di supervisione mensili</li> </ul> <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 progetto 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>
<b>Trasparenza</b>	<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>
<b>Progettualità</b>	<p>Stesura progetto individualizzato condiviso e sottoscritto dagli operatori, il beneficiario e/la famiglia.</p>
<b>Tempestività</b>	<p>Gli interventi devono essere attivati entro 5 giorni dal ricevimento della scheda intervento.</p>
<b>Accessibilità</b>	<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 individua, 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. E' 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](mailto:amministratoredisostegno@comuni-insieme.mi.it)

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	<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>
<b>Trasparenza</b>	<p>Sul sito dell'Ambito <a href="http://www.ambitogarbagnatemilanese.it">www.ambitogarbagnatemilanese.it</a> sono presenti le informazioni relative al servizio, gli orari e le modalità d'accesso.</p>
<b>Progettualità</b>	<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>
<b>Tempestività</b>	<p>L'accesso per le consulenze ai cittadini avviene mediante appuntamento fissato telefonicamente con l'operatore dell'Uzas, concordando il primo giorno utile.</p>
<b>Accessibilità</b>	<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](mailto:pdz@comuni-insieme.mi.it)

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	<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>
<b>Trasparenza</b>	<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 <a href="http://www.ambitogarbagnatemilanese.it">www.ambitogarbagnatemilanese.it</a> sono presenti le informazioni relative al servizio, gli orari e le modalità d'accesso.</p>
<b>Progettualità</b>	<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>
<b>Tempestività</b>	<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>
<b>Accessibilità</b>	<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](mailto:segreteria@comuni-insieme.mi.it)

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	<p>Possesso da parte della Società incaricata che gestisce l'intervento di requisiti di qualità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- figure professionali adeguate a garantire la corretta installazione degli apparecchi</li> <li>- figure professionali adeguate a svolgere la funzione di ascolto, raccolta emergenza, attivazione intervento</li> </ul> <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>
<b>Trasparenza</b>	<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>
<b>Progettualità</b>	<p>Stesura progetto individualizzato condiviso e sottoscritto dagli operatori, il beneficiario e/la famiglia.</p>
<b>Tempestività</b>	<p>Gli interventi devono essere attivati entro 2 giorni dal ricevimento della scheda intervento.</p>
<b>Accessibilità</b>	<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>



## 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 una 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 aggiornato annualmente 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](mailto:serviziocivile@comuni-insieme.mi.it)

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

<b>Dimensioni qualità'</b>	<b>Gli impegni</b>
<b>Organizzazione</b>	<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>
<b>Trasparenza</b>	Tutte le informazioni relative ai contenuti progettuali e alle procedure selettive vengono pubblicate sul portale di <a href="http://www.comuni-insieme.mi.it">www.comuni-insieme.mi.it</a>
<b>Progettualità</b>	<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>
<b>Tempestività</b>	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.
<b>Accessibilità</b>	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'

<b>Dimensioni qualità'</b>	<b>Gli impegni</b>
<b>Organizzazione</b>	<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>
<b>Trasparenza</b>	<p>L'assegnazione di contributi economici è disciplinata dal Regolamento per l'accesso ai Servizi Sociali, in modo omogeneo per tutto l'Ambito.</p>
<b>Progettualità</b>	<p>L'assegnazione del sostegno economico avviene sulla base di un progetto individualizzato redatto dall'Assistente sociale del Comune di residenza.</p>
<b>Tempestività</b>	<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>
<b>Accessibilità</b>	<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), Accreditamento, 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’accreditamento 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
- Accreditamento 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.ambitogarbagnatemilanese.it](http://www.ambitogarbagnatemilanese.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. 02/38348444 mail: <mailto:pdz@comuni-insieme.mi.it> [pdz@comuni-insieme.mi.it](http://pdz@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 Metropolitan 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](mailto: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](mailto:abitare@comuni-insieme.mi.it)  
Orari: dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30, il venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	<p>Sono garantiti momenti di equipe almeno mensile per garantire la circolarità delle informazioni, il reciproco aggiornamento, la programmazione delle attività dell'Agenzia</p> <p>E' individuata la figura del Responsabile</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>I reclami seguono le procedure indicate nella parte generale relativa all'Azienda. Sono previsti aggiornamenti periodici sull'andamento dell'Agenzia in Commissione Tecnica</p>
<b>Trasparenza</b>	<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>
<b>Progettualità</b>	<p>Stesura di progetti individualizzati condivisi e sottoscritti da tutte le parti interessate</p>
<b>Tempestività</b>	<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>
<b>Accessibilità</b>	<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- 38348447 - mail: [amministrazione@comuni-insieme.mi.it](mailto:amministrazione@comuni-insieme.mi.it)



## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	<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>
<b>Trasparenza</b>	Viene redatta la scheda di attivazione del servizio condivisa con la famiglia e il Servizio Sociale Comunale.
<b>Progettualità</b>	Il Piano dei Trasporti è redatto tenendo conto delle esigenze individuali
<b>Tempestività</b>	Il soggetto gestore dal giorno di ricevimento della richiesta scritta, ha tempo al massimo 7 giorni lavorativi per l'attivazione di un nuovo servizio.
<b>Accessibilità</b>	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. 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 31/12/2022

COMUNE	INDIRIZZO	TIPOLOGIA	RUOLO DI COMUNI INSIEME
Solaro	Via S. Quirico 50	Asilo Nido – Il Girasole	Ente Gestore
Baranzate	Via 1° Maggio 28	Asilo Nido – Il Germoglio	Ente Gestore
Baranzate	Via 1° Maggio 28	CPI - Bimbinsieme	Ente Gestore
Bollate	Via Mameli 14	Asilo Nido - Giardino dei Lillà	Ente Gestore
Bollate	Via Verdi 36	Asilo Nido – Giardino dei Ciliegi	Ente Gestore
Bollate	Via Galimberti 7	CPI - Giocotanto	Ente Gestore
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 di tutti i servizi 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 agli indirizzi sotto indicati, nei giorni e orari concordati con ciascuno. Il coordinamento dell'équipe è presso la sede centrale dell'Azienda – Bollate, P.za Martiri della Libertà 1 – tel. 02.38348448

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

## GLI IMPEGNI PER LA QUALITA'

Dimensioni qualità'	Gli impegni
<b>Organizzazione</b>	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.
	Comuni insieme ha aperto un albo di soggetti accreditati per l'erogazione di interventi di sostegno, previsti dalla norma nazionale
<b>Trasparenza</b>	L'analisi preliminare, esito della valutazione, e il Patto per l'inclusione sociale vengono sottoscritti dal beneficiario
<b>Progettualità</b>	Il patto prevede la declinazione di obiettivi evolutivi, l'erogazione di interventi di sostegno e l'assunzione di specifici impegni da parte dei beneficiari
<b>Tempestività</b>	Le tempistiche della presa in carico sono definite dalla legge istitutiva del RdC l.4/2019
<b>Accessibilità</b>	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.

## 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](http://www.comuni-insieme.mi.it)



@comuniinsieme