



# **CARTA DEI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI BUCCINASCO**



Aggiornata con deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 24/06/2020



## PRESENTAZIONE

La legge 328 del 2000, “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali”, ha radicalmente cambiato il sistema dell’assistenza sociale e attribuisce ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

Questi interventi interessano il nostro quotidiano, specie in corrispondenza di passaggi importanti (la nascita di un figlio, l’uscita dal mondo del lavoro...) o di eventi imprevisti (una malattia, un incidente, la perdita di un familiare...) o di situazioni maturate nel tempo (la permanenza di una persona inferma presso l’abitazione, uno stato di disoccupazione...). Alcuni di questi momenti sono facilmente prevedibili e ci si può quindi preparare bene ad affrontarli, altri ci colgono invece alla sprovvista. Per gli uni e per gli altri l’Amministrazione comunale offre risposte, attraverso l’erogazione di prestazioni e servizi agli aventi diritto.

La fruizione di questo diritto passa, in primo luogo, dalla corretta informazione che costituisce, senza ombra di dubbio, il primo diritto che il Comune deve assicurare per una partecipazione del cittadino alla vita della comunità. Il diritto all’informazione riguarda tutti e, a maggior ragione, esso deve essere garantito alle fasce sociali più deboli e disagiate. Sono sempre più frequenti i casi in cui non possiamo conoscere singole situazioni di disagio dei soggetti e delle famiglie perché, in un contesto anagrafico molto dinamico, come si verifica nel nostro Comune, i cittadini non sanno a chi rivolgersi e cosa fare.

Il lavoro che oggi presentiamo vuole colmare questa lacuna. L’articolo 13 della legge 328 individua nella Carta dei Servizi Sociali lo strumento che definisce “i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”.

La Carta dei Servizi Sociali costituisce per tutti i cittadini di Buccinasco uno strumento informativo sul funzionamento dei servizi alla persona del Comune e sulle diverse possibilità di fruizione. Con questa Carta l’Amministrazione vuole comunicare in modo chiaro principi di intervento, modalità di erogazione delle prestazioni e forme di relazione tra cittadini e servizi. La Carta dei Servizi Sociali contiene anche gli impegni che l’Amministrazione comunale assume nel condurre le sue attività nell’ambito dei Servizi Sociali perseguendo il rispetto delle caratteristiche di qualità che qui si stabiliscono, al fine di ridurre la possibilità di disservizio e mancata ottemperanza di quanto



stabilito. Inoltre, in un quadro di crescenti difficoltà e problematiche sociali, rende visibile il lavoro che tante persone svolgono quotidianamente per accrescere l'offerta sociale della nostra città.

La Carta dei Servizi Sociali enuncia, pertanto, i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'azione del Comune nei confronti dei cittadini e illustra, successivamente, divise per aree tematiche, tutte le prestazioni offerte e le relative garanzie di qualità.

Per accedere alla maggior parte dei servizi descritti all'interno della Carta dei Servizi, è necessario acquisire la dichiarazione ISEE relativa al proprio nucleo familiare, rilasciata dai CAF autorizzati.

L'ISEE rappresenta, infatti, l'indicatore della Situazione Economica Equivalente che serve per verificare il diritto d'accesso a prestazioni di carattere sociosanitarie ed assistenziali. A tal fine viene considerata la situazione economica di tutto il nucleo familiare avendo come riferimento lo stato di famiglia anagrafico, compreso il coniuge anche se non convivente. Le informazioni richieste per il calcolo ISEE riguardano la composizione del nucleo familiare e i relativi dati anagrafici, gli introiti del nucleo familiare sulla base delle normative vigenti in materia di ISEE e i dati relativi al patrimonio mobiliare e immobiliare di ciascun componente il nucleo familiare. La certificazione ISEE scade sempre il 31 dicembre dell'anno della data di sottoscrizione, a meno che non si verificano variazioni, ad esempio la nascita di un figlio o la diminuzione del reddito.



## SOMMARIO

I principi e i valori fondamentali.....	5
Come usare la Carta dei Servizi Sociali.....	8
IL SERVIZIO SOCIALE.....	9
Segretariato Sociale.....	9
Servizio Sociale Professionale.....	10
SERVIZI E INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA.....	12
TUTELA MINORI.....	12
SERVIZIO CENTRO ANTIVIOLENZA DONNE.....	14
AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO.....	15
ASSISTENZA ECONOMICA.....	16
Assegno di maternità.....	17
Assegno per il nucleo familiare con almeno tre figli minori.....	19
Bonus Gas, Bonus energia e Bonus idrico - Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche (SGATE).....	21
SERVIZI ABITATIVI PUBBLICI (EX ERP).....	23
AGENZIA DELL'ABITARE.....	24
SERVIZI AL LAVORO.....	25
SPORTELLO LAVORO.....	26
SERVIZI al lavoro per persone svantaggiate.....	27
INTERVENTI A SOSTEGNO DEI DISABILI.....	28
ASSISTENZA DOMICILIARE PER PERSONE CON HANDICAP (ADH).....	28
Contributi alle famiglie per la frequenza ai Centri Semi Residenziali.....	30
TRASPORTO VERSO I CENTRI SEMI RESIDENZIALI.....	32
Ricoveri in strutture Residenziali per disabili.....	33
INTERVENTI A SOSTEGNO DEGLI ANZIANI.....	34
Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD).....	34
TRASPORTO SOCIALE TESEO Servizio di trasporto per anziani.....	36
Centro Diurno Integrato Lomellina.....	37
MINI ALLOGGI COMUNALI RISERVATI AGLI ANZIANI.....	39
Sportello di Assistenza Familiare.....	40
SERVIZIO PASTI A DOMICILIO.....	42
CONTRIBUTI PER RICOVERI IN RESIDENZE SANITARIE PER ANZIANI (R.S.A.).....	43
BANDI PUBBLICI.....	45
IL RECLAMO.....	46
QUESTIONARIO DI VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE.....	48



## **I PRINCIPI E I VALORI FONDAMENTALI**

Il Comune di Buccinasco accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona. Nel rispetto di questi principi e valori il Comune ritiene sostanziale la centralità dei cittadini e le attività devono essere improntate alla soddisfazione dei loro bisogni ed al mantenimento del loro benessere. I principi ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore sono:

### **EGUAGLIANZA**

Nel rapporto con i cittadini il Comune di Buccinasco garantisce uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni. Questo significa che, a parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.

### **IMPARZIALITÀ**

Il Comune di Buccinasco garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti dei cittadini. Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

### **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

I servizi assicurati dal Comune vengono erogati in base alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, in accordo con il cittadino fruitore.



Gli operatori dei servizi comunali assicurano un costante impegno alla riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale.

## **INTEGRAZIONE**

Il Comune si impegna a considerare l'unicità della persona, e dunque a perseguire la massima integrazione fra interventi e servizi di natura sociale, sanitaria, educativa, formativa, sia dal punto di vista delle singole prestazioni che da quello del processo di programmazione ed erogazione dei servizi.

## **PARTECIPAZIONE**

Il Comune promuove ed agevola la partecipazione dei cittadini e delle formazioni sociali che ne rappresentano gli interessi sia nella programmazione dei servizi, che nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità dei servizi erogati.

Il Comune si impegna particolarmente a promuovere l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione, sulle occasioni di approfondimento e di programmazione.

## **SUSSIDIARIETÀ**

Il Comune garantisce i servizi e gli interventi della Carta con il pieno coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio, più vicine ai cittadini, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale.

Il Comune opera secondo il principio di solidarietà fra gli enti e le organizzazioni che ne fanno parte e fra questi e le altre Istituzioni pubbliche che concorrono al benessere sociale dei cittadini.

## **CONTINUITÀ**

Il Comune si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.



## **DIRITTO DI SCELTA**

Il Comune garantisce ai cittadini fruitori, laddove è possibile per la presenza di più soggetti erogatori di servizi ed interventi sociali, di scegliere l'erogatore e le singole modalità che più soddisfano le proprie esigenze in modo libero e consapevole. Ai cittadini che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

## **CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ**

Il Comune si impegna, nei rapporti con la cittadinanza, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.



## COME USARE LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

La Carta dei Servizi Sociali è suddivisa in aree di intervento, all'interno delle quali sono riportati tutti i servizi che il Comune è in grado di offrire ai cittadini. Per ogni servizio pubblico è presente una scheda che descrive in maniera sintetica:

- Che cos'è
- A chi si rivolge
- Come vi si accede
- I documenti necessari
- Il costo per il cittadino
- Il Responsabile del Servizio
- Le garanzie di qualità che il Comune si impegna a ricercare e mantenere.

I cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi rivolgendosi direttamente alla Segreteria del settore Servizi alla Persona che osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

	<b>MATTINO</b>	<b>POMERIGGIO</b>
Lunedì	CHIUSO	14.00-17.00
Martedì	8.30 -12.00	CHIUSO
Mercoledì	8.30 -14.00	CHIUSO
Giovedì	8.30 -12.00	CHIUSO
Venerdì	8.30 -12.00	CHIUSO

### Indirizzo e contatti

- Sede comunale via Roma 2 (primo piano)
- tel: 02/45797338
- mail: [set.serviziopersona@comune.buccinasco.mi.it](mailto:set.serviziopersona@comune.buccinasco.mi.it)
- pec: [protocollo@cert.legalmail.it](mailto:protocollo@cert.legalmail.it)
- sito istituzionale: [www.comune.buccinasco.mi.it](http://www.comune.buccinasco.mi.it)

## **IL SERVIZIO SOCIALE**



Il servizio sociale si articola in: Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale.

### **SEGRETARIATO SOCIALE**

#### **CHE COS'È**

Il servizio ha lo scopo di informare, orientare ed aiutare il cittadino nell'accesso ai Servizi territoriali.

Presso gli uffici del Servizio Sociale del Comune di Buccinasco è possibile ottenere informazioni riguardo a:

- modalità di accesso alle prestazioni ed ai servizi offerti
- modalità di accesso alle prestazioni ed ai servizi da attivare in collaborazione con altri Enti (ad esempio accesso alla rete dei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani e disabili)
- modalità di accesso ai Servizi Specialistici del Territorio (CPS, SERT, ATS, ASST)
- informazioni e diffusione di notizie di carattere generale
- istruttoria delle richieste dei cittadini per l'accesso ai servizi offerti

#### **A CHI SI RIVOLGE**

Ai cittadini residenti nel Comune di Buccinasco.

#### **COME SI ACCEDE**

Previo appuntamento, telefonando al Comune negli orari di servizio o presentandosi presso la Segreteria del settore Servizi alla Persona negli orari di apertura al pubblico.



## **I DOCUMENTI NECESSARI**

Trattandosi di un servizio informativo, quelli che il cittadino ritiene necessari per l'esame del suo problema.

## **IL COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio è gratuito.

## **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

## **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

Il Comune si impegna a garantire:

- Personale adeguato, qualificato, aggiornato
- Rispetto delle persone e ascolto dei bisogni
- Rispetto dei tempi: il colloquio è fissato entro 20 giorni dal primo contatto

## **SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

### **CHE COS'È**

A seguito dell'accesso attraverso il Segretariato Sociale, il cittadino può essere preso in carico dal Servizio Sociale Professionale, costituito dall'equipe di assistenti sociali.

Lo scopo del Servizio è quello di offrire consulenza sociale in situazioni di bisogno, costruendo un percorso di aiuto per il superamento delle difficoltà personali e familiari.

In particolare, le prestazioni previste sono:

- lettura del bisogno, definizione del problema e accompagnamento nell'attivazione di prestazioni e/o servizi
- sostegno all'utente nel percorso di definizione degli interventi che lo riguardano, valorizzando tutte le risorse presenti nell'ambito socio-familiare e del territorio attraverso un progetto sociale



nel quale ogni soggetto della relazione (assistente sociale e utente) si impegna ad attivarsi nella risoluzione delle problematiche sociali connesse al problema

- informazioni complete in materia socio-assistenziale per l'accesso ai servizi
- consulenza sociale, valutazione del bisogno, definizione di un progetto di aiuto individualizzato attivando la collaborazione con altri Enti e servizi (AST, ASST, Aziende Ospedaliere e Terzo Settore) per il superamento del disagio
- programmazione e monitoraggio di interventi in risposta ai bisogni socio-assistenziali (assistenza economica, assistenza domiciliare agli anziani, ai disabili e ai minori, frequenza dei Centri Diurni Integrati...)
- sostegno e consulenza per le procedure di ricovero di anziani nelle Residenze Sanitarie Assistenziali

### **A CHI SI RIVOLGE**

Ai cittadini residenti nel Comune di Buccinasco.

### **COME SI ACCEDE**

Essendo un servizio di secondo livello, bisogna prima effettuare il colloquio di Segretariato Sociale per comprendere meglio la natura del problema.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

L'elenco dei documenti necessari per accedere al servizio è determinato, di volta in volta, dall'Assistente Sociale.

### **IL COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio è gratuito.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

### **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

Il Comune si impegna a garantire:

- Personale adeguato, qualificato, aggiornato
- Rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni
- Rispetto dei tempi: il colloquio è fissato entro 20 giorni dal colloquio di segretariato sociale

## **SERVIZI E INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA**



Tra i servizi e gli interventi a sostegno della famiglia rientrano: il servizio Tutela Minori, l'Amministrazione di Sostegno, l'Assegno di maternità, l'Assegno per il nucleo familiare con almeno tre figli minori, l'Assistenza economica e i Bonus gas, energia e idrico.

### **TUTELA MINORI**

#### **CHE COS'È**

Il Servizio Tutela Minori è un Servizio che offre interventi di tipo psico-socio-educativo-assistenziale rivolti all'infanzia e all'età evolutiva. Questi interventi si caratterizzano per la loro valenza preventiva e riparativa e sono rivolti in modo privilegiato al minore e alla sua tutela. Tra gli interventi di tutela rientrano anche quelli rivolti ai genitori con l'obiettivo di aiutare madri e padri, nei momenti di crisi, a riconoscere e recuperare le competenze di base per potere svolgere in modo sufficientemente buono le funzioni genitoriali.

Gli interventi che vengono prescritti dall'Autorità giudiziaria possono essere:

- Indagini sociali e psico-sociali
- Affidi familiari
- Progettazione ed attivazione di servizi di assistenza domiciliare
- Inserimenti in comunità socio-educative o terapeutiche
- Prescrizioni comportamentali alle famiglie e ai minori con attivazione da parte dei servizi sociali di interventi di sostegno



- Realizzazione di interventi di vigilanza e controllo sui soggetti coinvolti nel progetto di tutela

Il servizio Tutela Minori gestisce inoltre anche i minori soggetti a provvedimenti di ordine penale ai sensi del DPR 448/88. Tale servizio spesso lavora in stretta collaborazione con il servizio sociale professionale e con le realtà educative del territorio

### **A CHI SI RIVOLGE**

Il Servizio è rivolto a:

- minori in situazioni di pregiudizio
- coppie in conflitto che hanno bisogno di mediazione per gestire le funzioni genitoriali

### **COME SI ACCEDE**

Il servizio agisce su mandato dell'Autorità Giudiziaria (Tribunale dei Minorenni e Tribunale Ordinario). E' possibile, per il singolo cittadino, far presente al Servizio Sociale Professionale situazioni di pregiudizio osservate nei confronti dei minori. Tale servizio viene erogato a livello di ambito distrettuale ed ha la sua sede a Cesano Boscone, in Via Pogliani 56/A, angolo Via Kennedy Tel. 393/8882024 – 393/8879369.

### **COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio è gratuito, tranne nei casi in cui l'Amministrazione Comunale dovesse sostenere spese relative alla custodia e cura del minore. In questi casi sarà cura del Comune verificare la possibilità di chiedere ai tutori legali una compartecipazione alla spesa.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

### **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

Il Comune si impegna a garantire:

- Equipe multidisciplinare adeguata, qualificata, aggiornata
- Rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni



- Riservatezza (è disponibile un ambiente per colloqui riservati)
- Garantire una logica progettuale, anche attraverso la disponibilità di risorse attivabili, per la risoluzione dei problemi legati al conflitto evidenziato

## **SERVIZIO CENTRO ANTIVIOLENZA DONNE**

### **CHE COS'È**

Il centro antiviolenza è un luogo in cui vengono accolte donne che subiscono o sono minacciate da qualsiasi forma di violenza, ricevendo confronto, aiuto concreto, informazioni, consulenza legale e psicologica. Ad ogni donna sono garantiti anonimato, riservatezza e gratuità di tutti i servizi.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Alle donne vittime di violenza e/o alle persone che stanno assistendo ad agiti di violenza.

### **COME SI ACCEDE**

Per visionare i contatti visitare il sito istituzionale alla pagina <https://www.comune.buccinasco.mi.it/it/page/centro-antiviolenza-la-stanza-dello-scirocco> .

Inoltre si può chiamare il numero verde gratuito 1522.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

Non occorre alcuna documentazione.

### **COSTO PER CITTADINO**

Il servizio è gratuito.

### **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

- Personale qualificato
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- Riservatezza delle informazioni



## **AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO**

### **CHE COS'È**

L'amministrazione di sostegno è un istituto di protezione giuridica rivolto a persone che, per infermità o menomazioni fisiche o psichiche, anche parziali o temporanee, hanno una ridotta autonomia nello svolgimento delle azioni nella loro vita quotidiana. L'amministratore di sostegno, che viene nominato dal Giudice Tutelare con Decreto, ha il compito di assistere, sostenere e rappresentare in tutto o in parte il beneficiario. Tale figura viene preferibilmente scelta nell'ambito familiare della persona fragile, previa valutazione dell'Autorità giudiziaria; qualora tale scelta non fosse possibile, il Giudice ha la facoltà di nominare un terzo esterno (avvocato, Asl, Comune di residenza). Il Servizio sociale, nell'ambito del proprio mandato, ha l'obbligo di segnalare all'Autorità Giudiziaria competente situazioni di pregiudizio di persone in condizioni di fragilità. Offre, inoltre, consulenza sulle procedure di attivazione dell'amministrazione di sostegno.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Tale istituto si rivolge alle persone che si trovano nell'impossibilità di provvedere in tutto o in parte al compimento delle funzioni della vita quotidiana.

### **COME SI ACCEDE**

Previo appuntamento in Segretariato Sociale, telefonando o presentandosi presso la Segreteria del settore Servizi alla Persona negli orari di apertura al pubblico.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

I documenti utili alla pratica verranno indicati dall'assistente sociale in sede di colloquio.

### **IL COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio è gratuito.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

## LE GARANZIE DI QUALITÀ

- Personale qualificato
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- Riservatezza delle informazioni

## ASSISTENZA ECONOMICA



### CHE COS'È

L'assistenza economica è rivolta a persone singole o nuclei familiari in stato di bisogno ed è finalizzata ad assicurare il soddisfacimento delle esigenze vitali minime e a sostenere temporaneamente le persone in condizione di fragilità sociale.

L'aiuto economico viene erogato nell'ambito di un progetto di aiuto concordato con l'Assistente Sociale ed è finalizzato al contenimento del rischio di emarginazione e alla promozione della piena autonomia economica dei soggetti.

Il Comune ha disciplinato la concessione di benefici economici con l'approvazione del "Regolamento per la Concessione di contributi economici in ambito socio-assistenziale" scaricabile dal sito istituzionale [www.comune.buccinasco.mi.it](http://www.comune.buccinasco.mi.it) - sezione "Statuto e Regolamenti – Servizi alla persona", definendone i criteri di accesso e le tipologie di assistenza economica. Tale aiuto viene concesso secondo le disponibilità annuali di Bilancio e su valutazione della Commissione Valutativa del Servizio Sociale.

### A CHI SI RIVOLGE

- ai cittadini residenti nel Comune di Buccinasco
- ai profughi, ai rimpatriati e ai rifugiati aventi titolo all'assistenza secondo le vigenti leggi dello Stato e aventi dimora abituale nel Comune di Buccinasco



## **COME SI ACCEDE**

Su appuntamento con l'assistente sociale da fissare (segretariato sociale) telefonando o presentandosi, negli orari di apertura al pubblico, presso la Segreteria del settore Servizi alla Persona.

## **I DOCUMENTI NECESSARI**

I documenti verranno indicati in sede di colloquio con l'assistente sociale.

## **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

## **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

Il Comune si impegna a garantire:

- Personale qualificato
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- Trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione saranno comunicati in forma scritta
- Rispetto dei tempi: risposta scritta entro 30 giorni dalla richiesta, salvo approfondimenti
- Riservatezza delle informazioni

## **ASSEGNO DI MATERNITÀ**



## **CHE COS'È**

E' un contributo economico mensile erogato dall'Inps e gestito dai Comuni a sostegno della maternità e dell'adozione, il cui importo varia di anno in anno.



## **A CHI SI RIVOLGE**

Si rivolge e possono richiederlo le cittadine italiane, comunitarie o extra-comunitarie residenti a Buccinasco che hanno partorito, adottato o avuto in affidamento pre-adoattivo un bambino. In certi casi particolari il beneficio spetta al padre o al genitore affidatario. Viene richiesto quando la madre non lavora e pertanto non ha diritto ad altri trattamenti previdenziali, oppure al genitore che beneficia di un trattamento previdenziale con importo inferiore all'assegno di maternità.

## **COME SI ACCEDE**

I requisiti di accesso sono stabiliti di volta in volta dall'INPS. Attualmente l'attività di assistenza per i richiedenti delle prestazioni sociali agevolate e tutte le pratiche relative sono affidate ai CAF convenzionati con il Comune di Buccinasco.

I requisiti sono:

- essere residenti nel Comune di Buccinasco
- non beneficiare di alcun trattamento previdenziale di maternità oppure percepire un trattamento previdenziale (astensione obbligatoria di maternità erogata dall'Inps o altro ente previdenziale) di importo inferiore all'assegno
- per le cittadine comunitarie: avere l'iscrizione anagrafica
- per le cittadine extracomunitarie: essere in possesso del permesso CE per soggiornanti di lungo periodo (ex carta di soggiorno) o titolari di carta di soggiorno per familiari di cittadini UE.
- per le cittadine extracomunitarie in possesso dello status di rifugiate politiche: non necessitano del permesso CE per soggiornanti di lungo periodo poiché equiparate, in questo caso, alle cittadine italiane

Per avere diritto all'assegno occorre anche che il nucleo familiare abbia un reddito inferiore a valori predefiniti. L'assegno è pagato dall'Inps dopo che il CAF ha trasmesso tutti i dati della madre necessari per il pagamento.

## **I DOCUMENTI NECESSARI**

- fotocopia dell'attestazione ISEE, compresa la DSU



- fotocopia del documento di identità
- fotocopia del codice fiscale del richiedente
- fotocopia carta di soggiorno, permesso di soggiorno CE della richiedente o permesso unico di lavoro (solo per i cittadini di stato extra UE)
- fotocopia dichiarazione del datore di lavoro relativo all'importo percepito per la maternità (nel caso la richiedente abbia beneficiato di una indennità di maternità dal datore di lavoro inferiore all'ammontare del contributo richiesto)
- Fotocopia codice IBAN

### **COSTO PER CITTADINO**

Il servizio è gratuito.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

### **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

- Personale qualificato
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- Riservatezza delle informazioni

## **ASSEGNO PER IL NUCLEO FAMILIARE CON ALMENO TRE FIGLI MINORI**

### **CHE COS' È**

E' un contributo economico erogato dall'INPS e gestito dai Comuni a sostegno delle famiglie italiane o comunitarie residenti con almeno tre figli minori, previsto dall'art. 65 della legge 448 del 1998. Dal gennaio 2010, l'assegno viene riconosciuto anche ai cittadini stranieri titolari dello status di rifugiati politici e di protezione sussidiaria. L'importo massimo dell'assegno da corrispondere agli aventi diritto viene definito annualmente. L'assegno non costituisce reddito ai fini fiscali e previdenziali.



## **A CHI SI RIVOLGE**

Alle famiglie residenti nel Comune di Buccinasco con almeno 3 figli minori.

I requisiti di accesso sono stabiliti di volta in volta dall'INPS. Attualmente i requisiti di accesso sono:

- essere residenti nel Comune di Buccinasco
- avere un nucleo familiare composto da almeno tre figli minori di 18 anni
- essere cittadino italiano, comunitari ed extra comunitari in possesso di permesso di soggiorno a lungo termine CE o permesso di soggiorno per motivi di lavoro subordinato
- per i cittadini stranieri: avere lo status di rifugiati politici e di protezione sussidiaria

Per avere diritto all'assegno occorre anche che il nucleo familiare abbia un reddito inferiore a valori predefiniti.

## **COME SI ACCEDE**

Attualmente l'attività di assistenza per i richiedenti delle prestazioni sociali agevolate e tutte le pratiche relative sono affidate ai CAF convenzionati con il Comune di Buccinasco.

## **I DOCUMENTI NECESSARI**

- fotocopia dell'attestazione ISEE, compresa la DSU
- autocertificazione dello stato di famiglia
- fotocopia del documento di identità;
- fotocopia del codice fiscale del richiedente
- fotocopia carta di soggiorno, permesso di soggiorno CE della richiedente o permesso unico di lavoro (solo per i cittadini di stato extra UE)
- fotocopia codice IBAN

## **COSTO PER CITTADINO**

Il servizio è gratuito.

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

**LE GARANZIE DI QUALITÀ**

- Personale qualificato
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- Riservatezza delle informazioni

**BONUS GAS, BONUS ENERGIA E BONUS IDRICO - SISTEMA DI GESTIONE DELLE AGEVOLAZIONI SULLE TARIFFE ENERGETICHE (SGATE)****CHE COS' È**

Il bonus gas, energia e idrico sono delle agevolazioni destinate alle famiglie a basso reddito. Gli interessati aventi i requisiti per ottenere il bonus possono fare richiesta al proprio fornitore, al fine di ottenere uno sconto sulla bolletta del gas naturale, dell'energia elettrica e dell'acqua.

**A CHI SI RIVOLGE**

Si rivolge alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie presso le quali vive un soggetto in gravi condizioni di salute, che usufruisca di apparecchiatura elettromedicale salvavita.

I requisiti di accesso sono stabiliti di volta in volta dall'Autorità per l'energia.

Possono accedere i cittadini per le utenze domestiche nell'abitazione di residenza che abbiano un ISEE non superiore a € 8.107,50 e le famiglie numerose (4 o più figli a carico) con ISEE non superiore a € 20.000,00. Per le famiglie presso le quali vive un soggetto in gravi condizioni di salute



non è previsto alcun limite ISEE. Il rimborso può essere richiesto dall'interessato o da un suo delegato, viene calcolato in base al numero dei componenti il nucleo familiare e viene erogato attraverso uno sconto in fattura.

### **COME SI ACCEDE**

Attualmente l'attività di assistenza per i richiedenti delle prestazioni sociali agevolate e tutte le pratiche relative sono affidate ai CAF convenzionati con il Comune di Buccinasco.

### **DOCUMENTI NECESSARI**

- attestazione ISEE in corso di validità del nucleo familiare
- ultime fatture emesse dal gestore comprensive di codici POD e PDR
- fotocopia carta d'identità
- fotocopia codice fiscale

Solo per le famiglie presso le quali vive un soggetto in gravi condizioni di salute, non occorre l'ISEE ma, in allegato alla domanda, deve obbligatoriamente essere presentata una certificazione dell'ATS-ASST che comprova la necessità dell'utilizzo di un'apparecchiatura elettromedicale salvavita.

### **COSTO PER CITTADINO**

Il servizio è gratuito.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

### **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

- Personale qualificato
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- Riservatezza delle informazioni

## **SERVIZI ABITATIVI PUBBLICI (EX ERP)**



### **CHE COS'È**

La recente normativa ha modificato le modalità di accesso ai servizi abitativi pubblici (Ex ERP), ponendo in caso agli ambiti la programmazione dell'offerta abitativa e la pubblicazione dei bandi per la presentazione della domanda. Le graduatorie saranno generate per singolo ente proprietario (Comune – ALER) che provvederanno alle assegnazione degli alloggi disponibili di loro proprietà.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Si rivolge a coloro che risiedono o che svolgono attività lavorativa nel comune di Buccinasco. Più precisamente la richiesta avrà per oggetto l'assegnazione di un'unità abitativa adeguata localizzata nel Comune di residenza o anche nel Comune in cui si presta attività lavorativa. Nel caso in cui non siano presenti unità abitative adeguate nel Comune di residenza e nel Comune di svolgimento dell'attività lavorativa, la domanda potrà riguardare l'assegnazione di un'unità abitativa adeguata localizzata in un altro Comune appartenente al distretto "Ambito corsichese".

### **COME SI ACCEDE**

Per chiedere l'assegnazione di alloggi destinati a servizi abitativi pubblici, è necessario attendere che venga emanato un Avviso Pubblico riferito all'Ambito territoriale di cui fa parte anche il Comune di Buccinasco (Comuni appartenenti al Piano di Zona: Assago, Buccinasco, Cesano Boscone, Corsico, Cusago e Trezzano S/N).

Tale avviso, indicherà le unità abitative disponibili nel territorio, le loro caratteristiche (ubicazione, superficie, numero di vani, piano, presenza o meno di ascensore, tipo di riscaldamento, presenza di garage o posti auto, ecc.) e l'Ente proprietario (ALER o uno dei Comuni appartenenti al Piano di Zona).

Le domande potranno essere presentate, nel periodo indicato dall'Avviso pubblico, solo per via informatica, accedendo alla piattaforma regionale dei servizi abitativi pubblici.



Per informazioni rivolgersi alla segreteria del Settore Servizi alla Persona negli orari di apertura al pubblico.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

Per partecipare al Bando occorre accedere alla piattaforma informatica di Regione Lombardia, accreditandosi con la CRS (Carta Regionale dei Servizi), oppure con la CNS (Carta Nazionale dei Servizi) o lo SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale).

### **IL COSTO PER IL CITTADINO**

Per l'inserimento della domanda è necessaria una marca da bollo da € 16, pagabile direttamente via informatica, oppure inserendo codice della marca da bollo.

La determinazione del canone di locazione è in capo al settore Economico Finanziario.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

### **GARANZIE DI QUALITÀ**

Il Comune si impegna a garantire:

- Personale qualificato
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- Trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione saranno comunicati in forma scritta
- Rispetto dei tempi previsti dalla normativa regionale nell'ambito della disciplina SAP
- Riservatezza delle informazioni

## **AGENZIA DELL'ABITARE**

### **CHE COS'È**

L'Agenzia dell'Abitare è un Servizio di orientamento all'abitare per inquilini e proprietari con particolare riferimento alla locazione a canone concordato.

Offre supporto e orientamento per il calcolo del canone concordato, il contratto e i documenti necessari alla stipula.

Supporta i cittadini alla compilazione delle domande per l'accesso alle misure regionali, per il contenimento dell'emergenza abitativa, quali, ad esempio, per il mantenimento dell'appartamento in locazione (bandi morosità incolpevole e mobilità locativa).

Si rivolge ai proprietari che hanno alloggi disponibili e offre loro un matching qualora non abbiano già individuato un potenziale inquilino.

Nell'ambito del servizio vengono organizzate attività per promuovere una nuova cultura dell'abitare.

### **A CHI SI RIVOLGE**

L'agenzia dell'Abitare si rivolge a inquilini e proprietari.

### **COME SI ACCEDE**

L'Agenzia dell'Abitare si trova in via Vittorio Emanuele II, 7 . Si accede nei seguenti giorni e orari:

martedì dalle 10.00 alle 18.00

mercoledì dalle 14.00 alle 18.00

venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Contatti: cell. 3518010013      mail: [abitare.buccinasco@lacordata.it](mailto:abitare.buccinasco@lacordata.it)

## **SERVIZI AL LAVORO**



Le politiche del lavoro attivate dal Comune di Buccinasco si declinano nei seguenti servizi: Sportello Lavoro e Servizi al lavoro per persone svantaggiate.



## **SPORTELLO LAVORO**

### **CHE COS'È**

Il Comune di Buccinasco si fa promotore di iniziative per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, rivolte ai giovani e ai cittadini in cerca di occupazione e, nel contempo, sostenere le imprese del territorio in cerca di personale.

Con queste premesse, l'Amministrazione Comunale, in convenzione con AFOL METROPOLITANA, ha istituito lo Sportello Lavoro, dove un operatore adeguatamente formato accoglie, orienta e aiuta i cittadini nella ricerca di un impiego.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Lo Sportello Lavoro si rivolge a tutti i cittadini residenti nel Comune di Buccinasco e ai soggetti che offrono opportunità di lavoro.

### **COME SI ACCEDE**

Lo Sportello ha sede presso la Cascina Fagnana - via Fagnana 4. I cittadini potranno accedere su appuntamento; per i riferimenti è possibile consultare il sito istituzionale [www.comune.buccinasco.mi.it](http://www.comune.buccinasco.mi.it).

È comunque sempre possibile consultare on line le offerte di lavoro gestite da AFOL METROPOLITANA e se in linea con la ricerca proporre la propria candidatura sul sito [www.afolmet.it](http://www.afolmet.it).

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

Per poter accedere al servizio, occorre presentarsi allo Sportello muniti di documento d'identità in corso di validità.

### **COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio è gratuito.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa



## **LE GARANZIE DI QUALITA'**

Il Comune garantisce:

- Personale qualificato
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino

## **SERVIZI AL LAVORO PER PERSONE SVANTAGGIATE**

### **CHE COS'È**

All'interno del progetto di aiuto con il Servizio Sociale professionale il cittadino può essere candidato nei progetti di borsa lavoro per un tempo variabile. Grazie alla collaborazione con AFOL METROPOLITANA, i soggetti svantaggiati o disabili possono svolgere dei percorsi di borsa lavoro e aderire a diverse azioni di orientamento, ricerca attiva e consulenza nell'ambito delle politiche di Welfare.

La borsa lavoro è uno strumento formativo per facilitare, attraverso un'esperienza pratica, l'inserimento nel mercato del lavoro di persone appartenenti alle cosiddette "fasce deboli", che in cambio dell'attività prestata ricevono una borsa, cioè un compenso.

L'Amministrazione Comunale, ai sensi della vigente normativa in materia di "persone svantaggiate", corrisponde un contributo per le borse lavoro, secondo le modalità e gli importi definiti nel patto formativo dei singoli borsisti.

Gli obiettivi della borsa lavoro sono dare l'opportunità a una persona in difficoltà di sperimentare in un contesto agevolato le proprie capacità spendibili nel mondo del lavoro, favorire la formazione e l'autonomia professionale in vista di un successivo inserimento lavorativo e garantire un compenso a chi è senza reddito.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Ai residenti nel Comune di Buccinasco che afferiscono alle categorie protette o svantaggiate.

### **COME SI ACCEDE**

Previo appuntamento in Segretariato Sociale telefonando o presentandosi presso la Segreteria del settore Servizi alla Persona, negli orari di apertura al pubblico.

**I DOCUMENTI NECESSARI**

Non occorre alcuna documentazione.

**COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio è gratuito.

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

**LE GARANZIE DI QUALITA'**

Il Comune garantisce:

- Personale qualificato
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- lavoro multidisciplinare, attraverso incontri con tutti gli attori coinvolti nel progetto individualizzato (Servizi Sociali, famiglia, agenzia fornitrice del servizio, ATS, ASST, scuola, ecc...)
- controllo e monitoraggio del progetto individualizzato
- riservatezza delle informazioni

**INTERVENTI A SOSTEGNO DEI DISABILI****ASSISTENZA DOMICILIARE PER PERSONE CON HANDICAP (ADH)****CHE COS'È**

Il servizio ADH si rivolge a persone minorenni e maggiorenni con disabilità che necessitano di supporto a domicilio, al fine di garantire la permanenza nell'ambiente di vita domestico, il mantenimento e potenziamento delle abilità, oltre che un momento di sollievo per i care-giver.



Le prestazioni erogate interessano l'area dell'igiene alla persona, cura dell'ambiente domestico e area educativa e della socializzazione.

Il bisogno viene valutato dall'Assistente Sociale e il progetto individualizzato viene concordato con la famiglia e il Servizio sociale.

Il Comune di Buccinasco ha aderito alle procedure di accreditamento attraverso il Piano di Zona; pertanto, le famiglie possono scegliere di attivare il servizio tramite un voucher sociale, strumento economico a sostegno della libera scelta del cittadino, avvalendosi di una pluralità di soggetti accreditati.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Requisiti per l'accesso al voucher sociale sono:

- Essere residenti nel Comune di Buccinasco
- Essere maggiorenni disabili al momento della presentazione della domanda o essere minori disabili con riconoscimento dell'indennità di frequenza
- Essere in possesso del certificato di invalidità superiore ai 2/3 rilasciato dalla competente commissione sanitaria dell'ASST per l'accertamento dell'invalidità civile

### **COME SI ACCEDE**

Previo appuntamento in Segretariato Sociale telefonando o presentandosi presso la Segreteria del settore Servizi alla Persona, negli orari di apertura al pubblico.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

Per accedere al servizio occorre presentare la certificazione ISEE, la certificazione di invalidità rilasciata dalla Commissione medico-legale dell'ATS-ASST competente per territorio e le eventuali relazioni socio-sanitarie recenti del disabile.

### **IL COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio è gratuito.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa



## **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

Il Comune garantisce:

- un'ampia possibilità di scelta da parte del cittadino, attraverso l'adesione al sistema dell'accREDITAMENTO
- standard di qualità, grazie al personale qualificato offerto dalle agenzie accreditate
- lavoro multidisciplinare, attraverso incontri con tutti gli attori coinvolti nel progetto individualizzato (Servizi Sociali, famiglia, agenzia fornitrice del servizio, ATS, ASST, scuola, ecc...)
- controllo e monitoraggio del progetto individualizzato
- riservatezza delle informazioni

## **CONTRIBUTI ALLE FAMIGLIE PER LA FREQUENZA AI CENTRI SEMI RESIDENZIALI**

### **CHE COS'È**

Il Comune sostiene il pagamento delle rette di frequenza dei servizi semi residenziali a carattere socio-sanitario (CDD) a favore di disabili adulti (18/65 anni).

I CDD sono servizi dedicati a disabili gravi /gravissimi che necessitano di uno spazio socio-educativo oltre che un'assistenza sanitaria qualificata. Per la scelta di tale Centri, l'assistente sociale offre informazioni e orientamento per meglio valutare le opportunità che il Terzo Settore offre alle famiglie.

Per i Servizi che offrono interventi socio-educativi (SFA e CSE), quindi senza attività di assistenza sanitaria, il Comune sostiene il pagamento della retta di frequenza e della quota pasto, mentre la famiglia partecipa alla spesa. Anche per questi servizi, il Servizio Sociale professionale è a disposizione per aiutare la famiglia nella ricerca del Centro che risponde maggiormente alle necessità del soggetto disabile attraverso la definizione di un progetto di vita consono alle caratteristiche psico-fisiche del disabile.

Sarà cura del Servizio Sociale professionale monitorare e aggiornare annualmente tale progetto anche attraverso la definizione del PEI (piano educativo individuale) che viene redatto in collaborazione con la struttura ospitante.



## **A CHI SI RIVOLGE**

Ai cittadini in carico al Servizio Sociale con disabilità certificata.

## **COME SI ACCEDE**

Previo appuntamento in Segretariato Sociale, telefonando o presentandosi presso la Segreteria del settore Servizi alla Persona, negli orari di apertura al pubblico.

## **I DOCUMENTI NECESSARI**

Certificazione di invalidità rilasciata dalla Commissione medico-legale dell'ATS, ASST, competente per territorio, oltre ad eventuali relazioni socio-sanitarie recenti del disabile.

## **IL COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio prevede la partecipazione al costo del pasto da parte degli utenti in base alla situazione economica dell'utente, risultante dall'ISEE.

Le quote di compartecipazione sono fissate annualmente con deliberazione di Giunta.

## **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

## **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

Il Comune garantisce:

- Personale qualificato
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- lavoro multidisciplinare, attraverso incontri con tutti gli attori coinvolti nel progetto individualizzato (Servizi Sociali, famiglia, agenzia fornitrice del servizio, ATS - ASST, scuola, ecc...)
- controllo e monitoraggio del progetto individualizzato
- riservatezza delle informazioni



## **TRASPORTO VERSO I CENTRI SEMI RESIDENZIALI**

### **CHE COS'È**

Il Comune garantisce, in base alle risorse di bilancio disponibili, il trasporto dei soggetti disabili dal domicilio verso alcuni Centri semi residenziali. Tale servizio viene fornito dalla cooperativa che gestisce in appalto il trasporto per i disabili.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Ai cittadini maggiorenni con disabilità certificata che necessitano di trasporto verso alcuni centri semi residenziali, individuati all'interno dell'appalto che regola lo svolgimento del servizio.

### **COME SI ACCEDE**

Previo appuntamento in Segretariato Sociale telefonando o presentandosi presso la Segreteria del Servizio Sociale, negli orari di apertura al pubblico.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

Certificazione di invalidità rilasciata dalla Commissione medico-legale dell'ATS - ASST competente per territorio, oltre ad eventuali relazioni socio-sanitarie recenti del disabile.

### **IL COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio è gratuito.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

### **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

Il Comune garantisce:

- Personale qualificato
- mezzi di trasporto adeguati



## **RICOVERI IN STRUTTURE RESIDENZIALI PER DISABILI**

### **CHE COS'È**

Il Comune di Buccinasco sostiene i progetti di residenzialità per disabili quando la permanenza a casa diventa impossibile per l'aggravarsi delle condizioni cliniche o per l'impossibilità dei familiari di garantire un'assistenza adeguata.

L'inserimento in strutture residenziali a carattere socio-sanitario viene valutato dall'assistente sociale, solo dopo avere verificato che gli interventi attivati a domicilio siano divenuti inefficaci per il benessere e la tutela del disabile.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Ai cittadini con disabilità certificata che necessitano di un ricovero in struttura a tempo indeterminato.

### **COME SI ACCEDE**

Previo appuntamento in Segretariato Sociale telefonando o presentandosi presso la Segreteria del settore Servizi alla Persona, negli orari di apertura al pubblico.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

I documenti verranno indicati in sede di colloquio con l'assistente sociale.

### **IL COSTO PER IL CITTADINO**

La retta di ricovero è a carico del disabile, che vi farà fronte con le proprie risorse. Qualora venga richiesta un'integrazione economica a copertura della retta, il Comune vi provvederà nell'ambito delle proprie disponibilità di bilancio.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

## **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

Il Comune si impegna a garantire:

- Personale qualificato
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- Trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione saranno comunicati in forma scritta
- Riservatezza delle informazioni

## **INTERVENTI A SOSTEGNO DEGLI ANZIANI**



### **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)**

#### **CHE COS'È**

Il servizio di assistenza domiciliare è costituito dal complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale prestate al domicilio di anziani al fine di consentire il mantenimento della loro autonomia di vita e la permanenza nel loro ambiente familiare e sociale e riducendo le esigenze di ricorso a strutture residenziali. Le prestazioni erogate interessano la cura della persona (ad esempio alzata, vestizione, bagno, deambulazione assistita, rimessa a letto), la cura dell'ambiente domestico, l'accompagnamento a visite e il disbrigo di pratiche amministrative.

Il Comune di Buccinasco ha aderito alle procedure di accreditamento attraverso il Piano di Zona; pertanto, le famiglie possono scegliere di attivare il servizio tramite un voucher sociale, strumento economico a sostegno della libera scelta del cittadino, avvalendosi di una pluralità di soggetti accreditati.

Il servizio si avvale di personale di tipo assistenziale, quali operatori con qualifica ASA/OSS, formati per le attività connesse alle prestazioni socio assistenziali rivolte alla persona e al suo ambiente di vita.



Il bisogno assistenziale viene valutato dall'Assistente Sociale Comunale, in collaborazione con il personale specializzato del soggetto accreditato scelto dalla famiglia, con la quale viene concordato il progetto individualizzato

### **A CHI SI RIVOLGE**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti e a persone adulte con disabilità, sole o inserite in un nucleo familiare e con evidenti difficoltà di autonomia nel provvedere ai propri bisogni essenziali.

### **COME SI ACCEDE**

Su appuntamento con l'assistente sociale (segretariato sociale) telefonando o presentandosi presso la Segreteria del settore Servizi alla Persona negli orari di apertura al pubblico.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

I documenti da portare all'Assistente Sociale sono i seguenti:

- ISEE
- Eventuale verbale d'invalidità dell'interessato
- Eventuali altri documenti utili saranno comunicati dall'Assistente Sociale

### **IL COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio prevede la compartecipazione al costo da parte degli utenti in base alla propria situazione economica, risultante dall'ISEE.

Le quote di compartecipazione sono fissate annualmente con deliberazione di Giunta.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

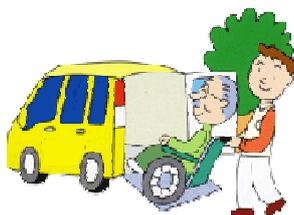
Il Responsabile di Posizione Organizzativa

### **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

- Rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni

- Collaborazione ed integrazione tra Servizi (Servizi Sociali, ditta aggiudicataria che fornisce la prestazione, Medico di Medicina Generale, Servizi ATS)
- Controllo e monitoraggio del progetto
- Flessibilità: al mutare delle condizioni di necessità della persona si può richiedere un adeguamento in termini di ore e di prestazioni settimanali all'Ente accreditato
- Riservatezza delle informazioni

## **TRASPORTO SOCIALE TESEO SERVIZIO DI TRASPORTO PER ANZIANI**



### **CHE COS'È**

Il servizio rientra tra gli interventi di natura socio-assistenziale organizzati dal Comune al fine di consentire alle persone anziane svantaggiate di raggiungere centri di cura o riabilitazione, che non siano distanti più di Km 20 da Buccinasco.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Il servizio si rivolge alle persone anziane autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti, residenti nel Comune di Buccinasco ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 16.00.

### **COME SI ACCEDE**

Il servizio è disponibile su prenotazione e previa disponibilità di posto sul pulmino. E' consigliabile prenotare il servizio con congruo anticipo. Per prenotare occorre telefonare al n. 3355475891, dalle ore 9.30 alle ore 14.00.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

Non occorre alcuna documentazione.

### **IL COSTO PER IL CITTADINO**

La quota di compartecipazione, fissata con deliberazione di Giunta Comunale, ammonta ad € 5,00.

## **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

## **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

- Rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni
- Controllo e monitoraggio del servizio
- Riservatezza delle informazioni

## **CENTRO DIURNO INTEGRATO LOMELLINA**



## **CHE COS'È**

Il Centro Diurno Integrato (CDI) si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA. L'Amministrazione Comunale ha affidato in appalto la gestione del Centro Diurno Integrato, al fine di garantire una specifica competenza nell'organizzazione del servizio e di favorire il processo di valorizzazione dei rapporti con il terzo settore. Il CDI ed è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 16:00, per tutto l'arco dell'anno, festività escluse.

Le prestazioni erogate durante la frequenza al CDI riguardano:

- Cura ed igiene personale
- Somministrazione cibo e bevande
- Trasporto da e verso il Centro (per i residenti)
- Servizio di parrucchiere ed estetista a pagamento
- Servizio di animazione e socializzazione
- Servizio sanitario e riabilitativo
- Prestazioni fisioterapiche ed infermieristiche



## **A CHI SI RIVOLGE**

Il Centro Diurno Integrato di Via Lomellina ospita prioritariamente i residenti di Buccinasco che abbiano compiuto il 65° anno di età e che, di norma, si trovino in situazioni psicofisiche tali da comportare una limitazione dell'autosufficienza e in particolare:

- persone affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- persone sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione, oppure inserite in un contesto familiare e/o solidale per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- persone che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere solo con un trasporto protetto il servizio territoriale.

In caso di disponibilità di posti, sono ammessi anche utenti anziani non residenti.

I posti accreditati sono 40.

## **COME SI ACCEDE**

Per poter frequentare il Centro Diurno Integrato occorre effettuare un colloquio, previo appuntamento con il Coordinatore, che valuta il bisogno assistenziale e l'opportunità o meno dell'inserimento, contattando il n. 02/45784340. Dopo questo primo livello conoscitivo, il richiedente consegna direttamente in struttura la domanda composta da tre moduli: una scheda anagrafica, una scheda assistenziale e una scheda sanitaria (quest'ultima compilata dal medico curante di riferimento).

## **I DOCUMENTI NECESSARI**

I documenti da allegare alla domanda di inserimento vengono indicati dal Coordinatore del Centro.

## **IL COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio prevede la partecipazione al costo della retta e al costo del pasto da parte degli utenti in base alla situazione economica dell'utente, risultante dall'ISEE.

Le quote di compartecipazione sono fissate con deliberazione di Giunta.



## **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

## **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

- Rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni
- Collaborazione ed integrazione tra Servizi (Servizi Sociali, ditta aggiudicataria che fornisce la prestazione, Medico di Medicina Generale, Servizi ATS)
- Controllo e monitoraggio dei progetti di accoglienza e del servizio
- Riservatezza delle informazioni

## **MINI ALLOGGI COMUNALI RISERVATI AGLI ANZIANI**

### **CHE COSA SONO**

L'Amministrazione Comunale, nell'ambito della propria politica sociale, ha costruito nel 1998 dei mini alloggi protetti per persone anziane, come previsto dalla Legge regionale 1/86, art.74 e dal Progetto Obiettivo Anziani Regione Lombardia, approvato con deliberazione del Consiglio regionale 8 marzo 1995 n. V/1439.

Si tratta di mini appartamenti di proprietà comunale a “canone sociale” collocati sopra il Centro Diurno Integrato di Via Lomellina, allo scopo di favorire la permanenza degli anziani in un ambiente collegato alla rete dei servizi socio sanitari e assistenziali esistenti sul territorio, rispondendo sempre di più ai bisogni di questa fascia di popolazione in progressivo aumento con l'attivazione di interventi mirati all'integrazione sociale e sanitaria.

I mini alloggi non rientrano nelle graduatorie SAP.

### **A CHI SI RIVOLGONO**

I mini alloggi sono destinati ai cittadini che abbiano compiuto 65 anni; tutti i requisiti richiesti sono contenuti nel “*Regolamento per l'assegnazione in locazione dei mini alloggi comunali di via Lomellina - riservati a persone anziane -*” scaricabile dal sito istituzionale [www.comune.buccinasco.mi.it](http://www.comune.buccinasco.mi.it) - sezione “Statuto e Regolamenti – Servizi alla Persona”.



## **COME SI ACCEDE**

Il Comune provvede all'assegnazione in locazione dei mini alloggi mediante bando pubblico.

Il Responsabile di Posizione Organizzativa ha la facoltà di procedere con l'indizione del bando tenendo conto della prevedibile disponibilità degli alloggi stessi.

## **I DOCUMENTI NECESSARI**

I documenti da allegare alla domanda di partecipazione vengono indicati nel bando.

## **IL COSTO PER IL CITTADINO**

La determinazione del canone di locazione è in capo al settore Economico Finanziario.

## **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

## **GARANZIE DI QUALITA'**

Il Comune si impegna a garantire:

- Personale qualificato
- Consulenza personalizzata
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- Trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione saranno comunicati in forma scritta
- Rispetto dei tempi previsti dal bando
- Riservatezza delle informazioni

## **SPORTELLO DI ASSISTENZA FAMILIARE**

### **CHE COS'É**

E' uno Sportello che ha l'obiettivo di informare, accompagnare e sostenere sia le famiglie interessate ad assumere personale dedicato all'assistenza a domicilio di anziani, invalidi, bambini, sia le persone interessate al lavoro di cura.



Lo promuove l'ambito Territoriale del Corsichese e l'Agenzia per la Formazione, l'Orientamento e il Lavoro Città Metropolitana di Milano. I Comuni dell'Ambito sono: Assago, Buccinasco, Cesano Boscone, Corsico, Cusago, Trezzano S/N.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Il servizio è rivolto alle famiglie che necessitano di personale di cura e agli Assistenti familiari che cercano lavoro.

### **COME SI ACCEDE**

L'appuntamento deve essere prenotato telefonicamente presso la Segreteria del settore Servizi alla Persona.

Qualora non fosse possibile prendere appuntamento nella giornata di apertura prevista dal proprio Comune, sarà possibile accedere presso lo Sportello Assistenti familiari di un altro Comune del Distretto, sempre previo appuntamento telefonico.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

Non occorre alcuna documentazione.

### **IL COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio è gratuito.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

### **GARANZIE DI QUALITA'**

Il Comune si impegna a garantire:

- Personale qualificato
- Consulenza personalizzata
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- Riservatezza delle informazioni



## **SERVIZIO PASTI A DOMICILIO**

### **CHE COS'È**

E' una prestazione integrativa del Servizio Domiciliare, attivata con lo scopo di aiutare la persona a mantenere, per quanto è possibile, la propria autonomia nella sua abitazione e nel suo ambiente di vita.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Il Servizio è destinato ai cittadini che non sono in grado di provvedere da soli alla preparazione di un pasto caldo, previa attivazione da parte dell'assistente sociale.

### **COME SI ACCEDE**

Su appuntamento con l'assistente sociale, negli orari di apertura al pubblico, telefonando o presentandosi presso la Segreteria del settore Servizi alla Persona.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

I documenti da portare all'Assistente Sociale sono i seguenti:

- ISEE
- Eventuale certificato medico per dieta particolare
- Eventuali documenti ulteriori saranno richiesti dall'Assistente Sociale

### **IL COSTO PER IL CITTADINO**

Il servizio prevede la partecipazione al costo del pasto da parte degli utenti in base alla situazione economica dell'utente, risultante dall'ISEE.

Le quote di compartecipazione sono fissate con deliberazione di Giunta Comunale.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa



## **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

- Rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni
- Collaborazione ed integrazione tra Servizi (Servizi Sociali, ditta aggiudicataria che fornisce la prestazione, Medico di Medicina Generale, Servizi ATS)
- Controllo e monitoraggio del servizio
- Rispetto degli orari di consegna del pasto
- Riservatezza delle informazioni

## **CONTRIBUTI PER RICOVERI IN RESIDENZE SANITARIE PER ANZIANI (R.S.A.)**

### **CHE COS'È**

Ogni intervento di aiuto e di sostegno nei confronti della persona anziana ha come scopo il mantenimento della persona nel proprio contesto sociale e ambientale. Tuttavia, nel caso in cui la persona si trovi in gravi condizioni di non autosufficienza e necessiti, quindi, di un carico di aiuto maggiore rispetto all'assistenza continuativa a domicilio, occorre valutare l'opportunità di inserimento in una struttura (temporaneamente oppure stabilmente).

Si tratta di un contributo economico finalizzato al parziale pagamento della retta di ricovero in RSA, qualora i redditi dell'anziano ricoverato e dei parenti tenuti per legge agli alimenti ai sensi del Codice Civile non riescano a coprire l'importo totale della retta.

Non si procede all'erogazione del contributo per i richiedenti che siano proprietari d'immobili.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Il servizio è rivolto a cittadini con più di 65 anni e una situazione sanitaria che non consente la vita autonoma presso la propria abitazione. Il servizio può essere esteso a cittadini con età inferiore a 65 anni qualora la condizione sanitaria presenti patologie geriatriche tali da rendere necessaria la collocazione in RSA.

Il Servizio Sociale del Comune, attraverso l'assistente sociale, può aiutare l'anziano solo o i familiari nella ricerca della struttura di ricovero adatta alle loro esigenze, fornendo tutte le



informazioni ed il supporto per la consultazione del sito internet di Regione Lombardia dove è presente l'elenco delle strutture residenziali socio-sanitarie accreditate.

### **COME SI ACCEDE**

Previo appuntamento in Segretariato Sociale telefonando o presentandosi presso la Segreteria del settore Servizi alla Persona negli orari di apertura al pubblico.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

I documenti verranno indicati in sede di colloquio con l'assistente sociale.

### **IL COSTO PER IL CITTADINO**

La retta di ricovero è a carico dell'anziano, che vi farà fronte con le proprie risorse, o degli obbligati per legge. Nel caso di anziani con risorse economiche insufficienti alla copertura della retta, il servizio sociale valuta la compartecipazione alla spesa, mediante contributo economico erogato dall'Ente.

### **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile di Posizione Organizzativa

### **LE GARANZIE DI QUALITÀ**

Il Comune si impegna a garantire:

- Personale qualificato
- Accoglienza in spazi e tempi adeguati ai bisogni del cittadino
- Trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione saranno comunicati in forma scritta
- Rispetto dei tempi: risposta scritta entro 30 giorni dalla richiesta, salvo approfondimenti
- Riservatezza delle informazioni



## **BANDI PUBBLICI**

Il Comune adotta le misure legate ad iniziative regionali e statali, ordinarie e straordinarie, attraverso l'indizione di bandi o avvisi pubblici, nell'ambito dei Servizi alla Persona.

Inoltre, in base alle risorse di bilancio, annualmente il Servizio Sociale indice bandi a sostegno delle categorie fragili, garantendo prestazioni o contributi economici per rispondere alle esigenze delle famiglie bisognose.

I vari bandi vengono pubblicizzati a mezzo di manifesti affissi sul territorio o sul sito istituzionale [www.comune.buccinasco.mi.it](http://www.comune.buccinasco.mi.it), dal quale è possibile scaricare la modulistica per presentare la domanda.

Per informazioni sulle iniziative è possibile contattare la Segreteria del settore Servizi alla Persona, negli orari indicati nei rispettivi bandi.



## **IL RECLAMO**

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi relativi all'erogazione del servizio stesso.

Ogni destinatario può presentare presso il Settore Servizi alla Persona reclami relativamente all'organizzazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi Sociali.

Il reclamo può essere presentato necessariamente in forma scritta, anonima, tramite consegna dello stesso agli Uffici Comunali, per posta oppure inserendo il modulo allegato (allegato 1) nell'apposita cassetta presso il Settore Servizi alla Persona.





## QUESTIONARIO DI VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Si prega di barrare la casella corrispondente al Suo giudizio

1) Conosce “La Carta dei Servizi Sociali”

- sì
- no

2) Se sì, come la valuta?

- utile e chiara
- utile ma poco chiara
- inutile e troppo complessa

3) Se sì, Le ha permesso di conoscere dei nuovi servizi?

- sì
- no

4) Nell’ultimo anno, di quali servizi ha usufruito?

SE SÌ, specifichi quali

---

5) Come valuta il grado di cortesia e di disponibilità degli operatori?

- adeguato
- sufficiente
- inadeguato

6) Come valuta il grado di chiarezza delle informazioni ricevute

- adeguato
- sufficiente
- inadeguato

7) Come valuta, nel complesso, il servizio prestato?

- buono e puntuale
- sufficientemente adeguato
- inadeguato
- altro

8) Nel complesso, è soddisfatto dei servizi alla persona erogati dal Comune?

- sì
- no



9) Quali servizi presentano, secondo lei, le maggiori carenze?

---

---

---

10) Osservazioni, proposte, suggerimenti

.....

.....

.....

.....

**Dati Anagrafici**

Sesso M  F

Età:

- meno di 18 anni
- tra i 19 e i 25 anni
- tra i 26 e i 40 anni
- tra i 41 e i 65 anni
- oltre i 65 anni

Titolo di studio:

- elementare
- media inferiore
- media superiore
- laurea
- post laurea

Professione:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> studente/essa | <input type="checkbox"/> lavoratore/trice dipendente |
| <input type="checkbox"/> disoccupato/a | <input type="checkbox"/> lavoratore/trice autonomo   |
| <input type="checkbox"/> casalinga     | <input type="checkbox"/> pensionato/a                |