



**AZIENDA SPECIALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA
DEI COMUNI DI**

**Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono,
Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo,
Vanzaghello.**

“LA CARTA DEI SERVIZI”

1. Presentazione della Carta dei Servizi di Azienda Sociale	pag. 2
2. Azienda Sociale	pag. 3
2.a Un po' di storia: il quadro normativo, le competenze	pag. 3
2.b Che cos'è Azienda Sociale	pag. 4
2.c Chi finanzia i servizi	pag. 6
3. Che cos'è la Carta dei Servizi	pag. 7
3.a Quadro normativo ed obiettivi	pag. 7
4. I principi fondamentali e le linee strategiche in materia di erogazione dei servizi	pag. 9
4.a I principi fondamentali	pag. 9
4.b Le priorità e le linee strategiche in materia di politiche, servizi ed interventi sociali	pag. 10
5. Il rapporto con i cittadini e la partecipazione	pag. 12
5.a Modalità d'informazione ai cittadini	pag. 12
5.b Partecipazione	pag. 13
6. Gli interventi di Azienda Sociale e gli standard di qualità dei servizi	pag. 15-41
7. La tutela degli utenti	pag. 42
7.a La procedura per la presentazione del reclamo	pag. 42
7.b Il modulo per la presentazione del reclamo	pag. 43

1. Presentazione della Carta dei Servizi di Azienda Sociale

La Carta dei Servizi di Azienda Sociale è stata pensata e costruita come uno strumento di informazione dei cittadini finalizzato a migliorare la trasparenza e l'accessibilità ai servizi e alle prestazioni sociali e a promuovere la semplificazione delle procedure per la fruizione degli stessi sul territorio del Castanese.

Permettendo ai cittadini di conoscere le prestazioni offerte, la Carta si offre come uno strumento informativo e relazionale finalizzato a minimizzare eventuali difficoltà di accesso ed utilizzo dei servizi offerti dall'Azienda, all'interno di una strategia di centralità del cittadino.

Il perseguimento delle strategie di tutela e protezione dei cittadini ed il pieno riconoscimento del diritto di libera scelta voluto dal modello lombardo, infatti, presuppone che gli stessi siano messo nella condizione di poter conoscere quali servizi e prestazioni socio assistenziali sono presenti e disponibili presso la rete territoriale di riferimento, che Azienda Sociale ha il compito di promuovere e gestire, come da mandato statutario voluto dagli undici Comuni del Castanese.

In materia di servizi alla persona si è assistito negli ultimi anni ad una evoluzione dei rapporti tra cittadino ed Istituzioni in termini di doverosa maggiore consapevolezza dei diritti dei primi e di chiara esplicitazione e più incisivo controllo dei doveri dei secondi. Tutto ciò impone dunque alle Istituzioni stesse di assicurare continuità e qualità nell'erogazione dei servizi, ma soprattutto di garantire imparzialità ed uguaglianza ad ogni cittadino, sia nell'accessibilità sia nella tempestività degli interventi. Da quanto detto sopra consegue che i servizi offerti, oggetto di domanda socio assistenziale, non possono essere autoreferenziali, ma la loro fruizione deve necessariamente essere strumentale al fine per cui sono stati attivati: la soddisfazione dei bisogni dei cittadini, soprattutto di quelli in condizione di fragilità.

In questa prospettiva l'attenzione alla partecipazione del cittadino viene ad assumere un ruolo fondamentale per l'azione di Azienda Sociale ed è per tale motivo che la Direzione auspica che questa Carta dei Servizi risponda alle esigenze dei cittadini e che coloro che vorranno leggerla segnalino eventuali necessità informative ulteriori rispetto a quelle alle quali si è cercato di dare risposta.

2 Azienda Sociale

2.a: Un po' di storia, il quadro normativo, le competenze

Azienda Sociale è l'Azienda Speciale Consortile costituita dai Comuni di Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto C/I, Turbigo e Vanzaghello per la gestione in forma associata dei servizi alla persona, mediante interventi finalizzati alla promozione, al mantenimento ed al recupero del benessere dei suoi cittadini ed al pieno sviluppo delle persone nell'ambito dei rapporti familiari e sociali, con particolare riferimento alle persone in stato di maggior bisogno e fragilità.

La sua costituzione è il risultato del lavoro realizzato dai Comuni tramite il Piano di Zona del triennio 2003/2005, e di una modalità di collaborazione consolidata da diversi anni sul territorio.

Gli undici Comuni del Castanese, infatti, ancora prima della realizzazione del Piano di Zona, avevano dato vita ad una gestione associata di parte dei servizi sociali tramite delega all'Azienda Sanitaria Locale.

Dal 2004, poi, i Comuni hanno ritirato le deleghe all'Asl per la gestione dei servizi alla persona, sottoscrivendo una Convenzione per la gestione in forma associata degli stessi, all'interno della quale veniva individuato un Comune Capofila.

Il 21 settembre 2005, in ottemperanza a quanto previsto dalla L. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", che prevede l'integrazione e collaborazione tra i Comuni per garantire i servizi, è stato sottoscritto l'atto costitutivo di Azienda Sociale. Nel mese di novembre dello stesso anno sono state formalizzate le nomine degli organi aziendali (Assemblea Consortile con il Presidente e Vice Presidente e Consiglio d'Amministrazione con Presidente e Vice Presidente).

L'attività dell'Azienda è stata avviata nel marzo 2006, con la nomina del Direttore.

Le Amministrazioni Comunali interessate hanno dunque scelto, tra le diverse forme giuridiche possibili per la gestione associata dei servizi, l'Azienda Speciale Consortile, la quale, come prevede l'art. 31 del Decreto Legislativo 267/2000 "Testo Unico degli Enti Locali", è dotata di un proprio statuto ed è regolata da tutta la normativa vigente in materia dei servizi gestiti.

Una normativa di riferimento importante per l'attività di Azienda Sociale risulta essere anche la recente Legge Regionale 3/2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario".

Azienda Sociale si configura come un ente strumentale degli undici Comuni del Castanese, che rappresentano i soci della stessa: è uno strumento di gestione per i servizi che necessitano di competenze

tecniche specializzate e che per i singoli Comuni comporterebbero serie difficoltà nella sostenibilità dei costi.

La costituzione di Azienda Sociale ha dunque aggiunto valore a tutti i servizi gestiti, in quanto ha permesso di dotare ciascuno di loro di un coordinamento tecnico "dedicato" e specializzato, ha determinato una precisa definizione degli oggetti di lavoro e del "chi fa che cosa" rispetto ai servizi trasferiti, ha infine favorito l'impostazione di una metodologia operativa che consente un controllo di gestione sui volumi dei servizi erogati.

I servizi gestiti da Azienda Sociale per nome e per conto dei Comuni sono:

- servizio sociale di base e segretariato sociale
- servizio minori e famiglia
- servizio affidi
- servizio educativo minori
- progetto Pedagogia
- servizio integrazione lavorativa
- servizio di formazione all'autonomia
- trasporto disabili presso i CDD del territorio
- assistenza domiciliare anziani e disabili a mezzo voucher sociale
- mediazione culturale
- sportello stranieri
- sportello assistenti familiari
- ufficio di piano.

Azienda Sociale è anche l'Ente capofila nell'Accordo di Programma per l'attuazione del Piano di Zona.

2.b: Che cos'è Azienda Sociale

Azienda Sociale lavora, attraverso progetti ed interventi mirati alla promozione, al mantenimento e al recupero del benessere dei cittadini, con particolare riferimento alle persone in situazione di bisogno e di fragilità, in una logica di razionalizzazione delle risorse da una parte e di ottimizzazione dei servizi in termini di quantità e di qualità dall'altra parte.

Per la natura sperimentale del percorso che l'ha vista crescere e assumere progressivamente una propria fisionomia, Azienda Sociale mantiene lo spirito e le caratteristiche di un "laboratorio sociale", dove la ricerca continua di idee operative deve trovare campi di sperimentazione per lo studio di nuovi modelli gestionali. In altre parole un ambito "aperto", nel quale i sistemi di qualità che devono caratterizzare le prerogative dell'azienda territoriale vengono costantemente promossi ed aggiornati.

La dimensione sociale, culturale e politica di Azienda Sociale trova la propria sintesi nell'Assemblea Consortile che rappresenta l'organo di indirizzo, di controllo politico-amministrativo e di raccordo con gli Enti Soci. Essa è composta dai Sindaci di ciascun Comune oppure da Assessori

o Consiglieri da loro delegati. E' presieduta dal Presidente dell'Assemblea Consortile, che ha la rappresentanza istituzionale di Azienda Sociale.

L'Assemblea definisce annualmente il Piano Strategico a cui gli organi dell'Azienda Consortile debbono attenersi nell'espletamento delle proprie attività gestionali, al fine di orientare l'attività del Consiglio di Amministrazione (CdA) e della Direzione tecnica Aziendale.

La successiva programmazione tecnica e gli atti conseguenti di competenza del CdA debbono quindi manifestare coerenza con gli obiettivi strategici esplicitati nel suddetto Piano.

Il Consiglio d'Amministrazione è nominato dall'Assemblea Consortile ed è composto da cinque membri, compreso il Presidente, scelti tra coloro che hanno una specifica e qualificata competenza tecnica ed amministrativa, per studi compiuti e per funzioni svolte presso aziende od enti, pubblici o privati.

L'organo di gestione di Azienda Sociale è il Direttore, al quale compete l'attuazione della programmazione ed il conseguimento degli obiettivi definiti dagli organi di governo dell'Ente.

Azienda Sociale ha la propria sede a Castano Primo, in un'ala di Villa Rusconi (già sede del Municipio di Castano Primo) ma si colloca idealmente e logisticamente in ciascuno degli undici Comuni soci, che rappresentano anche i naturali garanti del rapporto tra l'Azienda e i propri cittadini.

L'ordinamento degli Uffici e dei Servizi di Azienda Sociale si articola infatti in strutture operative centrali e territoriali aggregate secondo criteri di omogeneità ed organizzate in modo da assicurare l'esercizio più efficace delle funzioni loro attribuite.

La struttura di Azienda Sociale è organizzata in:

- area minori e famiglia
- area disabili
- area servizi sociali
- area amministrativa
- ufficio di piano

In virtù del suo ruolo di ente capofila Azienda Sociale si pone come attore principale sulla scena del Welfare territoriale.

Per questa importante azione si avvale di un Ufficio di Piano stabile, quale struttura interna, costituita da personale tecnico e amministrativo, di profilo sia sociale sia economico-finanziario, con funzioni di gestione amministrativo-operativa e di istruttoria degli atti programmatori zonali.

L'Ufficio di Piano, alle dirette dipendenze del Direttore, ha anche funzioni di supporto nella predisposizione degli strumenti per l'accesso ai diversi servizi e interventi programmati dal Piano di Zona.

La struttura organica e funzionale della programmazione zonale è nel suo complesso così articolata:

Assemblea dei Sindaci: composta dai Sindaci degli undici Comuni d'Ambito, è l'organo strategico che governa l'intero processo programmatorio con funzioni di indirizzo e di controllo. E' quindi garante del sistema di governance territoriale.

Tavolo Tecnico: rappresenta la regia operativa della programmazione zonale ed è costituito dai responsabili dei servizi alla persona dei Comuni Soci e da tecnici di Azienda Sociale. E' coordinato dal Direttore di Azienda Sociale e opera in sinergia con l'Ufficio di Gestione del Piano di Zona.

Tavolo di rappresentanza del Terzo Settore, costituito secondo le indicazioni della normativa regionale.

2.c: Chi finanzia i servizi

Rispetto alla spesa che Azienda Sociale sostiene per la gestione dei servizi e l'erogazione degli interventi, le fonti di finanziamento sono le seguenti:

- co-finanziamento per il Piano di Zona e compartecipazione ai servizi da parte dei Comuni;
- Fondo Nazionale Politiche Sociali;
- Fondo Provinciale;
- Fondo Sociale Regionale;
- Altre fonti di entrata.

3. Che cos'è la Carta dei Servizi

3.a: Quadro normativo e obiettivi

La Carta dei Servizi di Azienda Sociale si ispira ai principi fondamentali della Costituzione Italiana (artt. 2, 3 e 118), della Legge 328/2000, della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 "Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi pubblici" e della Legge Regionale 3/2008.

La Carta dei Servizi è uno strumento di :

- informazione
- gestione
- dialogo

ed è proprio secondo queste tre dimensioni che Azienda Sociale ha disegnato e realizzato il progetto della propria Carta, non con l'obiettivo di confezionare un mero prodotto interno ad esclusivo uso degli "addetti al lavoro", bensì di aprire un canale di comunicazione con la comunità di riferimento ed il territorio in tutte le sue diverse articolazioni, al fine di favorire e valorizzare la partecipazione attiva dei cittadini.

Azienda Sociale infatti è una realtà giovane, pertanto la Carta rappresenta in questa fase della propria storia in primo luogo un veicolo di informazione per comunicare alla cittadinanza le proprie finalità istituzionali ed il tipo di attività che la contraddistingue.

Nel rispetto della propria vocazione di laboratorio sociale aperto, Azienda Sociale si propone con la propria Carta di instaurare un dialogo con i beneficiari dei servizi, coinvolgendoli nella valutazione delle prestazioni erogate (questionari di soddisfazione, presentazione di reclami e suggerimenti...). Il principio che ha ispirato tutte le fasi della messa a punto della Carta è stato proprio la trasparenza, sia nel presentare i servizi e gli interventi, sia nel chiarire i modi e le forme con cui il cittadino può attivarsi in caso di cattiva conduzione delle attività prestate.

Con la Carta dei Servizi Azienda Sociale vuole in altre parole stringere un "patto" con i soggetti che a vario titolo partecipano con essa alla produzione ed erogazione dei servizi offerti: l'opinione pubblica, gli operatori che materialmente erogano le prestazioni, i vertici politici dell'ente ed in generale tutte le persone coinvolte nell'attività dell'organizzazione stessa (stakeholders).

Al prodotto che Azienda Sociale ha elaborato si è giunti attraverso un percorso formativo che ha coinvolto tutti gli operatori e i Responsabili, durante il quale è stato possibile confrontarsi e individuare gli obiettivi fondamentali dell'attività di ciascun servizio, traducendoli ai cittadini in un linguaggio semplice ed accessibile. La costruzione dello strumento ha rappresentato pertanto anche una preziosa occasione di verifica interna dello stato dei servizi erogati e delle possibilità di miglioramento,

secondo una prospettiva di crescita organizzativa ed apprendimento continui.

La Carta dunque costituisce per Azienda Sociale anche uno strumento di gestione finalizzato a responsabilizzare gli operatori sui livelli predefiniti di qualità e quantità del servizio e a promuovere la tensione interna verso l'adeguamento alle aspettative dell'utenza. In considerazione di questa sua funzione essa verrà integrata nei sistemi di controllo di gestione, incentivazione, valutazione e monitoraggio della qualità già avviati all'interno dell'Azienda.

La struttura della Carta si articola in:

1. Presentazione di Azienda Sociale: la storia dell'ente, le competenze e le funzioni svolte, le aree di attività, gli organi di gestione e i livelli di responsabilità, la collocazione territoriale.
2. Introduzione alla Carta dei Servizi: natura e finalità dello strumento, quadro normativo di riferimento.
3. Principi e strategie: mission dell'organizzazione, linee strategiche in materia di Welfare locale e di interventi sociali.
4. Rapporto con i cittadini: modalità di partecipazione e valutazione dei servizi da parte dell'utenza.
5. Mappa dei servizi gestiti: individuazione e specificazione del contenuto dei servizi, delle modalità e dei tempi di erogazione, delle condizioni di accesso, delle categorie di utenza interessate, delle responsabilità gestionali in merito all'erogazione.
6. Tutela degli utenti: procedure di reclamo e suggerimento, modalità di risposta.

In coerenza con la natura mutevole della realtà sociale sulla quale i servizi alla persona intervengono e con le caratteristiche dei servizi medesimi, i quali sono chiamati ad una evoluzione rapida e frequente per adattarsi alle esigenze dell'utenza, la Carta di Azienda Sociale rappresenterà uno strumento di programmazione dinamico rispetto al contesto e flessibile rispetto all'organizzazione, pertanto sarà oggetto di revisioni periodiche e di continuo aggiornamento.

4. I principi fondamentali e le linee strategiche in materia di erogazione dei servizi

4.a: I principi fondamentali

Il rispetto dei principi di seguito specificati è premessa e condizione indispensabile per la promozione del benessere psico-fisico e sociale dei cittadini, finalità alla quale tende l'azione di Azienda Sociale:

Eguaglianza

Azienda Sociale garantisce ai cittadini uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi ed erogazione delle prestazioni, senza distinzione di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, condizioni personali e sociali, differenti abilità.

Imparzialità e continuità

Azienda Sociale garantisce la massima trasparenza nelle modalità d'accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti dei cittadini. I servizi sono erogati in modo regolare e continuo: Azienda Sociale si impegna a ridurre il più possibile i disagi alla cittadinanza in caso di sospensione temporanea delle prestazioni.

Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano e ad 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.

Diritto di scelta

Azienda Sociale garantisce ai cittadini fruitori, laddove possibile per la presenza di più soggetti erogatori, di scegliere i servizi e le prestazioni 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'assumere decisioni, al fine di rendere effettivo il diritto di scelta.

Partecipazione

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

Azienda Sociale inoltre si impegna a promuovere l'informazione sui servizi, sulle procedure d'accesso, sulle modalità di erogazione, sulle possibilità di partecipazione alla programmazione.

Efficacia ed efficienza

L'erogazione dei servizi deve essere effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del servizio. Azienda Sociale garantisce un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di offrire servizi sempre maggiormente rispondenti ai bisogni specifici, migliorando nel contempo la qualità dell'intervento.

4.b: Le priorità e le linee strategiche in materia di politiche, servizi ed interventi sociali

Azienda Sociale gestisce numerosi servizi sociali a tutela dei cittadini per conto degli undici Comuni consorziati dell'area del Castanese. Pianifica ed eroga le risorse economiche del Piano di Zona e ne promuove l'uso solidale (secondo la Legge quadro 328/2000 sulla riorganizzazione dei servizi sociali). Programma gli interventi sociali insieme ai diversi enti che erogano servizi, alle associazioni e al Terzo settore. Sostiene l'integrazione dei servizi.

Lo scopo di Azienda Sociale é il raggiungimento dell'eccellenza nel settore socio-assistenziale e l'ottimizzazione della qualità dei servizi. Inoltre, con la sua più incisiva capacità di gestire e razionalizzare le risorse, l'Azienda territoriale aggiunge valore alle potenzialità espresse da ogni singolo servizio sociale comunale.

I principi ispiratori dell'attività di Azienda Sociale sono:

- Centralità degli Enti Locali quali primi interpreti e garanti del benessere (in senso ampio) dei cittadini - ciò significa centralità del territorio nella progettazione ed erogazione dei servizi e rappresenta un tassello essenziale nella realizzazione del Welfare comunale definito dalla Legge di riforma dei servizi sociali (328/2000).
- Capacità di lettura e risposta ai bisogni sociali e capacità di costruzione della rete di tutte le soggettività sociali presenti sul territorio e in grado di contribuire al sistema integrato dei servizi e delle attività sociali.
- Condivisione delle scelte fra tutti gli attori istituzionali (Comuni, Azienda Ospedaliera, ASL, Scuola, ecc.) e sociali (Terzo Settore, Sindacati, Volontariato, ecc.).
- Forte integrazione fra sociale e sanitario.
- Gestione dei servizi in grado di coniugare la qualità e l'efficienza, riprendendo e dando forma stabile alla positiva esperienza dei progetti gestiti negli ultimi anni.
- Sviluppo delle sinergie e ottimizzazione delle risorse.

- Qualificazione della spesa pubblica sociale.
- Principio di solidarietà (equa suddivisione delle quote di spesa).
- Principio di sussidiarietà (supporto per i piccoli Comuni).
- Attenzione all'educazione, orientamento e formazione al lavoro di rete con le agenzie del territorio (scuole, centro lavoro, centri di formazione, aziende pubbliche e private).

5. Il rapporto con i cittadini e la partecipazione

Azienda Sociale opera sia con personale proprio, sia con collaborazioni esterne particolarmente qualificate, favorendo un fertile clima operativo e garantendo periodicamente l'aggiornamento e la formazione.

Dialoga con le parti sociali e istituzionali attraverso la rete dei contatti diretti (Ufficio di Piano, assemblee); informa la cittadinanza attraverso la pagina news del sito aziendale e promuove le proprie iniziative attraverso la stampa locale e regionale. Inoltre attua la divulgazione di tutti i propri atti, produce una traccia scritta di ogni riunione formale, che viene inviata ai soggetti coinvolti e pubblica il Piano di Zona locale vigente ed il Bilancio annuale.

5.a: Modalità d'informazione ai cittadini

L'Azienda Sociale dell'Ambito Territoriale del Castanese assicura il massimo impegno per garantire chiarezza, tempestività e facilità di accesso alle informazioni sulle prestazioni e sui servizi erogati e sui relativi standard. Per ottimizzare il raggiungimento di tali obiettivi vengono utilizzati canali efficaci e il più possibile fruibili dal maggior numero di cittadini. Particolare attenzione viene data al linguaggio utilizzato per la comunicazione ai cittadini, privilegiando forme ed espressioni facilmente comprensibili ed immediate.

Gli strumenti che Azienda Sociale mette a disposizione per agevolare la comunicazione con i cittadini sono i seguenti:

Sito Internet

Azienda Sociale è dotata di un proprio sito Internet www.aziendacastano.it, dove è possibile reperire tutte le informazioni relative all'organizzazione dell'ente e alle modalità di accesso ed erogazione dei suoi servizi.

L'aggiornamento continuo delle informazioni sui servizi erogati è garantito, oltre che dal sito di Azienda, anche dai siti internet dei Comuni.

La Carta dei Servizi di Azienda Sociale

La Carta dei Servizi di Azienda Sociale viene pubblicata sul sito Internet (www.aziendacastano.it). E' possibile anche richiederla presso gli uffici del Servizio Sociale di Base, del Servizio Integrazione Lavorativa, del Servizio Minori e Famiglia, del Servizio Educativo Minori, del Servizio Formazione Autonomia e presso gli uffici amministrativi di Azienda Sociale e/o consultarla sul sito Internet dei Comuni soci. Nella Carta sono riportate specificatamente tutte le informazioni concernenti le modalità di accesso e di erogazione dei servizi forniti e dei progetti e dei loro standard di qualità. Le informazioni contenute nella Carta saranno aggiornate ogni volta che si presenterà una variazione dei servizi erogati.

Notiziario comunale

Azienda Sociale si avvale della collaborazione dei Comuni per garantire un'efficace e tempestiva diffusione di informazioni relativamente ai propri servizi mediante la pubblicazione sui notiziari degli stessi. Per particolari iniziative e progetti provvede alla pubblicazione di articoli mediante la stampa locale.

Incontri pubblici

L'informazione ai cittadini viene garantita anche attraverso la partecipazione di Azienda Sociale ad eventi pubblici (fiere, feste di paese, ecc...).

Rispetto a nuovi progetti e servizi Azienda Sociale promuove eventi pubblici quali serate a tema aperte alla cittadinanza, conferenze stampa e campagne promozionali.

Materiale informativo

Per alcuni servizi, o per particolari iniziative di sensibilizzazione, sono previste pubblicazioni di opuscoli, stampa di volantini ed affissione di manifesti contenenti informazioni dettagliate e specifiche relative ai servizi erogati.

5.b: Partecipazione

Organizzazioni sociali

Azienda Sociale garantisce il principio di sussidiarietà coinvolgendo nei processi di progettazione e programmazione del Piano di Zona le organizzazioni ed associazioni del Terzo Settore e del Quarto Settore, presenti sul territorio o che stanno collaborando da tempo con Azienda Sociale. Lo strumento utilizzato da Azienda Sociale per garantire la partecipazione diretta alle attività di programmazione e di analisi dei bisogni sono i Tavoli di Rappresentanza del Terzo Settore, nei quali possono essere analizzati e approfonditi i diversi ambiti di intervento.

Partecipazione dei Comuni soci

Gli undici Comuni soci di Azienda Sociale partecipano attivamente alla progettazione e programmazione dei servizi e del Piano di Zona mediante i seguenti strumenti:

- Tavoli Tecnici periodici costituiti dagli undici responsabili dei Servizi alla Persona,
- Tavoli Tematici di Area per la riprogrammazione del Piano di Zona.

A questo proposito è prevista una fase di integrazione e condivisione tra i Tavoli Tematici di Area e quelli di Rappresentanza del Terzo Settore.

Integrazione tra i servizi del territorio

Azienda Sociale partecipa ad un gruppo di lavoro nel quale sono presenti i servizi dell'Asl e dell'Azienda Ospedaliera, finalizzati a formalizzare modalità di collaborazione tra i servizi stessi.

Riunioni

Alcuni servizi di Azienda Sociale organizzano degli incontri con i familiari e gli utenti dei servizi stessi o con le agenzie educative del territorio per momenti di informazione, formazione, confronto e verifica.

Riferimenti di Azienda Sociale

Indirizzo	C.so Roma s.n.c. 20022 Castano Primo
Telefono	0331/877298
Fax	0331/878339
e-mail	aziendasociale@aziendacastano.it
sito Internet	www.aziendacastano.it

6. Gli interventi di Azienda Sociale e gli standard di qualità dei servizi

I servizi gestiti da Azienda Sociale per nome e per conto dei Comuni sono:

- ***Segretariato sociale***
- ***Servizio sociale di base***
- ***Servizio minori e famiglia***
- ***Servizio affidi***
- ***Servizio educativo minori***
- ***Progetto Pedagogia***
- ***Servizio integrazione lavorativa***
- ***Servizio di formazione all'autonomia***
- ***Trasporto disabili presso i CDD del territorio***
- ***Assistenza domiciliare anziani e disabili a mezzo voucher sociale***
- ***Mediazione culturale***
- ***Sportello stranieri***
- ***Sportello Assistenti familiari***
- ***Ufficio di piano.***

Nelle pagine che seguono viene presentata la scheda descrittiva di ciascun servizio, corredata dagli standard di qualità che Azienda Sociale garantisce a tutti i cittadini, quale strumento di tutela dei propri diritti in qualità di fruitori dei servizi.

Una realtà come Azienda Sociale, che si sforza di migliorare continuamente la qualità del servizio offerto, deve infatti utilizzare uno strumento appropriato per misurare i propri sforzi e per capire se essi vanno incontro ai bisogni delle persone.

Per raggiungere questo scopo, sono stati individuati alcuni indicatori oggettivi di qualità del servizio, che chiameremo standard, e che permetteranno di verificare, giorno per giorno, se il servizio offerto si mantiene al livello delle aspettative dei fruitori.

Ciascuno standard svolge, dunque, una funzione di garanzia poiché consente al cittadino di verificare direttamente il raggiungimento degli obiettivi di qualità che Azienda Sociale si è prefissata in questa Carta dei Servizi.

SEGRETARIATO SOCIALE

NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nell'attività di informazione in merito a diritti e strumenti a disposizione dei cittadini, alle modalità di accesso e alle caratteristiche per utilizzarli correttamente in rapporto alle esigenze da soddisfare.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Il servizio, svolto da assistenti sociali dipendenti di Azienda Sociale, prevede: <ul style="list-style-type: none"> - accoglienza ed analisi della domanda, - informazione ed orientamento per l'accesso ai servizi del territorio, - eventuale invio ad altri servizi specialistici, - supporto nella compilazione di modulistica.
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	Tutti i cittadini residenti nei Comuni di Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo e Vanzaghello
REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO	Non c'è un particolare requisito. Chiunque può rivolgersi al servizio.
DURATA	Uno o massimo due incontri.
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	Per accedere al servizio ci si rivolge all'assistente sociale del Comune di residenza
DECORRENZA	L'accoglienza della domanda è immediata
COSTO DEL SERVIZIO	Il costo del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni Comunali.
NOTIZIE UTILI	<p>Il servizio sociale è presente in tutti i Comuni con uno spazio dedicato al ricevimento delle persone.</p> <p>L'orario di ricevimento degli assistenti sociali è il seguente:</p> <p>ARCONATE – A.S. Silvia Morelli – tel. 0331/460461</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì dalle 15.00 alle 17.00 • Martedì dalle 9.30 alle 11.30 • Mercoledì dalle 9.00 alle 11.00 <p>BERNATE TICINO – A.S. Claudia Amigoni – tel. 02/97255474</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giovedì dalle 9.30 alle 12.30 <p>BUSCATE – A.S. Manuela Chiodini – tel. 0331/801594</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martedì dalle 10.00 alle 12.30 • Venerdì dalle 10.00 alle 12.00 <p>CASTANO PRIMO – A.S. Sonia Arensi – tel. 0331/888036</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì, Mercoledì e Giovedì dalle 9.00 alle 12.00 <p>CUGGIONO – A.S. Silvia Morelli – tel. 02/97263219</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì dalle 9.15 alle 12.15 • Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00 • Giovedì dalle 9.15 alle 12.15 <p>INVERUNO – A.S. Manuela Chiodini – tel. 02/97288137</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì dalle 10.00 alle 12.00

	<ul style="list-style-type: none"> • Mercoledì e Giovedì dalle 9.00 alle 12.00 <p>NOSATE – A.S. Luciano Roghi – tel. 0331/899530</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martedì dalle 14.30 alle 16.30 <p>ROBECCHETTO c/I. – A.S. Luciano Roghi – tel 0331/875600</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì e Giovedì dalle 10.00 alle 12.30 <p>TURBIGO – A.S. Luciano Roghi – tel. 0331/891150</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.00 <p>MAGNAGO – A.S. Debora Monticelli – tel. 0331/658305</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì dalle 10.30 alle 13.00 • Martedì dalle 9.00 alle 13.00 • Giovedì dalle 16.00 alle 18.30 • Venerdì dalle 11.00 alle 13.00 <p>VANZAGHELLO – A.S. Claudia Amigoni – tel. 0331/308943</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì dalle 14.00 alle 17.00 • Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00
--	---

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Facilità di accesso al servizio:

Azienda Sociale assicura l'accesso agli utenti secondo i giorni e gli orari stabiliti e dichiarati nella precedente scheda descrittiva del servizio.

Competenza professionale:

Il servizio è erogato da operatori in possesso del titolo di studio di Assistente Sociale, che si mantengono costantemente aggiornati attraverso attività di formazione specifica.

Orientamento all'utente:

Il servizio garantisce la disponibilità di idonei spazi per i colloqui, per assicurare la necessaria riservatezza.

SERVIZIO SOCIALE DI BASE

NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO	Il servizio è finalizzato ad aiutare e sostenere le persone in difficoltà, rappresentando uno spazio di primo ascolto, attraverso la valutazione ed la presa in carico della situazione.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Il servizio, svolto da assistenti sociali dipendenti di Azienda Sociale, prevede: <ul style="list-style-type: none"> - accoglienza e valutazione della domanda, - presa in carico della persona e/o del nucleo familiare, - accompagnamento e sostegno della persona, - attivazione di servizi rispetto ai bisogni emersi, - collaborazione con gli altri servizi
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	Tutti i cittadini in condizioni di difficoltà residenti nei Comuni di Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo e Vanzaghello.
DURATA	In base al progetto d'aiuto condiviso dall'assistente sociale e dalla persona interessata e/o famiglia e dall'Amministrazione Comunale di riferimento.
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	Per accedere al servizio occorre rivolgersi all'assistente sociale del Comune di residenza, che valuta la condizione di bisogno della persona interessata
DECORRENZA	L'accoglienza della domanda è immediata.
COSTO DEL SERVIZIO	Il costo del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni Comunali.
NOTIZIE UTILI	<p>L'assistente sociale attraverso colloqui, incontri, visite domiciliari con le persone e /o famiglie in difficoltà, individua gli interventi più opportuni in risposta ai bisogni emersi.</p> <p>Per informazioni più approfondite è possibile rivolgersi al proprio Comune di residenza, secondo lo schema di seguito riportato:</p> <p>ARCONATE – A.S. Silvia Morelli – tel. 0331/460461</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì dalle 15.00 alle 17.00 • Martedì dalle 9.30 alle 11.30 • Mercoledì dalle 9.00 alle 11.00 <p>BERNATE TICINO – A.S. Claudia Amigoni – tel. 02/97255474</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giovedì dalle 9.30 alle 12.30 <p>BUSCATE – A.S. Manuela Chiodini – tel. 0331/801594</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martedì dalle 10.00 alle 12.30 • Venerdì dalle 10.00 alle 12.00 <p>CASTANO PRIMO – A.S. Sonia Arensi – tel. 0331/888036</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì, Mercoledì e Giovedì dalle 9.00 alle 12.00 <p>CUGGIONO – A.S. Silvia Morelli – tel. 02/97263219</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì dalle 9.15 alle 12.15 • Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00 • Giovedì dalle 9.15 alle 12.15 <p>INVERUNO – A.S. Manuela Chiodini – tel. 02/97288137</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì dalle 10.00 alle 12.00 • Mercoledì e Giovedì dalle 9.00 alle 12.00

NOSATE – A.S. Luciano Roghi – tel. 0331/899530

- Martedì dalle 14.30 alle 16.30

ROBECCHETTO c/I. – A.S. Luciano Roghi – tel 0331/875600

- Lunedì e Giovedì dalle 10.00 alle 12.30

TURBIGO – A.S. Luciano Roghi – tel. 0331/891150

- Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.00

MAGNAGO – A.S. Debora Monticelli – tel. 0331/658305

- Lunedì dalle 10.30 alle 13.00
- Martedì dalle 9.00 alle 13.00
- Giovedì dalle 16.00 alle 18.30
- Venerdì dalle 11.00 alle 13.00

VANZAGHELLO – A.S. Claudia Amigoni – tel. 0331/308943

- Lunedì dalle 14.00 alle 17.00
- Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Facilità di accesso al servizio:

Azienda Sociale assicura l'accesso agli utenti secondo i giorni e gli orari stabiliti e dichiarati nella precedente scheda descrittiva del servizio.

Competenza professionale:

Il servizio è erogato da operatori in possesso del titolo di studio di Assistente Sociale, che si mantengono costantemente aggiornati attraverso attività di formazione specifica.

Per ogni utente del Servizio Sociale di Base è prevista la definizione di un progetto di intervento personalizzato.

Orientamento all'utente:

Il servizio garantisce la disponibilità di idonei spazi per i colloqui, per assicurare la necessaria riservatezza.

SERVIZIO MINORI E FAMIGLIA

NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO	Obiettivo del Servizio Minori e Famiglia è tutelare il diritto del minore a crescere all'interno della propria famiglia accompagnando il nucleo in difficoltà in un processo di cambiamento per promuovere comportamenti di ben-trattamento all'infanzia
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none">- sostegno e protezione del minore in situazioni di pregiudizio segnalate dall'Autorità Giudiziaria- sostegno monitoraggio e controllo del nucleo familiare del minore segnalato all'Autorità Giudiziaria- tutela giuridica secondo quanto previsto dalla legislazione minorile
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	Tutti i minori di 18 anni e le loro famiglie, che sono sottoposti ad un provvedimento del: <ul style="list-style-type: none">- Tribunale Ordinario;- Tribunale per i Minorenni;- Procura della Repubblica penale e/o civile presso il Tribunale per i Minorenni.
DURATA	E' legata ai tempi del procedimento dell'Autorità Giudiziaria.
COME SI OTTIENE IL SERVIZIO	Viene richiesto direttamente dall'Autorità Giudiziaria al Servizio Minori e Famiglia, che si occuperà di contattare i diretti interessati
DECORRENZA	L'intervento del Servizio: <ul style="list-style-type: none">- decorre dalla ricezione da parte del Servizio Minori e Famiglia del provvedimento emesso dall'Autorità Giudiziaria- è immediato in situazioni di gravissimo pregiudizio su intervento del Sindaco (art. 403 del Codice Civile)
COSTO DEL SERVIZIO	Il costo del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni Comunali.
NOTIZIE UTILI	Riferimenti legislativi: Legge 184/83; Legge 149/01; Legge 328/00; Codice Civile; Codice Penale. Per informazioni: Servizio Minori e Famiglia via Sant'Antonio n. 24 Castano Primo tel. 0331 883362

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Facilità di accesso al servizio:

Azienda Sociale assicura l'accesso agli utenti tramite un appuntamento concordato con la famiglia.

Competenza professionale:

Il servizio è erogato da operatori in possesso del titolo di studio di Assistente Sociale e Psicologo, che si mantengono costantemente aggiornati sui temi dei minori e delle famiglie, attraverso attività di formazione specifica. Per situazioni particolarmente complesse può avvalersi della supervisione clinica, ovvero di un confronto sull'operatività e sugli interventi specifici con un operatore esterno della medesima professionalità e di comprovata esperienza.

Orientamento all'utente:

Il servizio è dotato di spazi appositamente predisposti per i bambini, gradevoli e rassicuranti, con giochi ed arredo adeguati all'età. Sono, inoltre, disponibili idonei spazi per l'attesa e per i colloqui, per garantire la necessaria riservatezza.

SERVIZIO AFFIDI

COSA FORNISCE IL SERVIZIO	<p>Il Servizio Affidi svolge attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sensibilizzazione ed informazione in materia di affido e promozione di una cultura dell'accoglienza, anche in collaborazione con le Associazioni di volontariato e con le realtà del privato sociale presenti sul territorio; - reperimento, conoscenza e formazione delle persone interessate all'affido attraverso percorsi individuali e/o di gruppo; - valutazione della disponibilità delle persone interessate all'affido; - formulazione di un progetto individualizzato e abbinamento minore-affidatario, in collaborazione con gli operatori dei servizi territoriali; - preparazione e sostegno agli affidatari durante tutto il percorso dell'esperienza di affido, attraverso incontri individuali e/o di gruppo; - verifica periodica, insieme agli operatori territoriali, dell'andamento degli affidi in atto; - raccolta, gestione e messa in rete dei dati attraverso la creazione di una Banca Dati degli aspiranti all'affido familiare; - organizzazione di incontri periodici di confronto e scambio di esperienze con le Associazioni di volontariato e con il privato sociale; - promozione di iniziative di aggiornamento e consulenza per gli operatori coinvolti nell'affido familiare
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	Singoli o coppie, con o senza altri figli, disponibili all'esperienza di accoglienza.
DURATA	L'affido familiare ha una durata di 24 mesi, ma può essere prorogato a seconda delle esigenze del minore.
COME SI OTTIENE IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - su richiesta dei singoli o delle famiglie disponibili all'affido - su segnalazione di altri servizi affidi - su segnalazione di altri servizi del territorio
COSTO DEL SERVIZIO	Il costo del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni Comunali.
NOTIZIE UTILI	<p>Il Servizio affidi è composto da un assistente sociale e da uno psicologo che operano sia sul territorio del Castanese che su quello del Magentino.</p> <p>La sede del Servizio è a Castano Primo, in Via Sant'Antonio n. 24, tel. 320.4317502; email: servizio affidi@aziendacastano.it</p>

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Competenza professionale:

Il servizio è erogato da una coppia di operatori (un assistente sociale e uno psicologo), che si mantengono costantemente aggiornati attraverso attività di formazione specifica sul tema dell'affidamento familiare.

I singoli, le coppie e le famiglie vengono supportate individualmente e/o in gruppo in tutte le fasi del percorso di affido, cioè dalla formazione, all'abbinamento, all'inserimento e permanenza del minore. Sono previsti incontri di gruppo con cadenza mensile.

Alle famiglie affidatarie è assicurata un'idonea formazione annuale su tematiche specifiche.

Orientamento all'utente:

Il servizio garantisce la disponibilità di idonei spazi per i colloqui, per assicurare la necessaria riservatezza.

Il servizio è inoltre dotato di spazi appositamente predisposti per i bambini, gradevoli e rassicuranti, con giochi ed arredo adeguati all'età.

SERVIZIO EDUCATIVO MINORI

NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO	Il Servizio è finalizzato ad aiutare e sostenere i minori e le loro famiglie, attraverso progetti educativi individualizzati finalizzati al mantenimento del minore nella sua famiglia, alla socializzazione, alla risoluzione di problemi scolastici.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Il Servizio Educativo Minori (S.E.M.) offre interventi socio-educativi rivolti ai minori in situazione di disagio e ai loro nuclei familiari, che vengono svolti al domicilio del minore e/o nel suo ambiente di vita. L'intervento, avendo una finalità preventiva e di presa in carico tempestiva, prevede la formulazione di un progetto globale che coinvolga famiglia, servizi sociosanitari ed educativi. Per il buon andamento del progetto è importante che ci sia una collaborazione della famiglia.
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	Tutti i minori residenti nei Comuni di Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Vanzaghella.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO	Segnalazione da parte del Servizio Sociale di base, o del Servizio Minori e Famiglia, o delle Scuole, o dei Servizi Specialistici dell'Azienda Ospedaliera, o dei Servizi Socio Sanitari del Distretto dell'ASL.
DURATA	In base al progetto individualizzato.
DECORRENZA	L'attivazione del Servizio avviene in base alla disponibilità oraria degli educatori. Le segnalazioni che riguardano minori sottoposti a procedimento dell'Autorità Giudiziaria hanno la precedenza.
COSTO DEL SERVIZIO	Il costo del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni Comunali.
NOTIZIE UTILI	Il Servizio Educativo Minori è gestito tramite la Cooperativa Sociale Albatros. Il personale è composto da un Responsabile, un Coordinatore e 7 Educatori Professionali. La sede centrale del Servizio è a Robecchetto con Induno, Via Roma, tel. 0331/875.014, email:sem@aziendacastano.it

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Competenza professionale:

Il servizio è erogato da operatori in possesso del titolo di studio idoneo allo svolgimento dell'attività educativa, che si mantengono costantemente aggiornati sulle tematiche relative ai minori attraverso attività di formazione specifica, e con il costante supporto di un coordinamento tecnico-scientifico.

Per ogni utente del Servizio Educativo Minori, è prevista la stesura di un progetto di intervento personalizzato, in collaborazione con il Servizio inviante.

Orientamento all'utente:

Il servizio è dotato di spazi appositamente predisposti per i minori.

Sono, inoltre, disponibili idonei spazi per l'attesa e per i colloqui, per garantire la necessaria riservatezza.

Affidabilità dei soggetti fornitori:

Nell'erogazione del servizio, i soggetti fornitori sono vincolati al rispetto di impegni specifici nel settore della qualità, attraverso un cottimo fiduciario.

Tutti i soggetti fornitori sono dotati di una Carta dei Servizi che informa i fruitori sulle modalità di erogazione e gli standard di qualità garantiti.

PROGETTO PEDAGOGIA

NATURA E FINALITA' DEL PROGETTO	<p>Il progetto prevede l'attivazione di interventi di consulenza pedagogica mirati al benessere dei minori che frequentano la scuola e al supporto degli insegnanti e dei genitori</p> <p>Il progetto prevede anche momenti di incontro tra gli operatori dei servizi che si occupano sul territorio di minori.</p>
COSA FORNISCE IL PROGETTO	<p>Nello specifico il progetto offre:</p> <p>ASILO NIDO</p> <ul style="list-style-type: none">- Osservazione delle dinamiche di gruppo e individuali;- Consulenza agli educatori e alle famiglie;- Supporto e monitoraggio dei minori con disabilità;- Partecipazione a momenti di programmazione con gli educatori;- Coordinamento pedagogico;- Contatti con i servizi specialistici o le scuole dell'infanzia. <p>SCUOLA DELL'INFANZIA</p> <ul style="list-style-type: none">- Osservazione delle dinamiche di gruppo e individuali;- Consulenza ai docenti e alle famiglie;- Supporto e monitoraggio dei minori con disabilità;- Partecipazione a momenti di programmazione;- Eventuali contatti con i servizi specialistici o agenzie. <p>SCUOLA PRIMARIA</p> <ul style="list-style-type: none">- Osservazione delle dinamiche del gruppo classe e individuali;- Consulenza ai docenti e alle famiglie;- Supporto e monitoraggio dei minori con disabilità;- Screening di ingresso;- Consulenza sulla formazione delle classi prime e monitoraggio dei gruppi classi;- Somministrazione di test di valutazione degli apprendimenti in caso di necessità;- Eventuali contatti con i servizi specialistici o agenzie educative;- Proposta di materiale, sussidi, strumenti educativo/didattici. <p>SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO</p> <ul style="list-style-type: none">- Osservazione delle dinamiche del gruppo classe e individuali;- Consulenza ai docenti e alle famiglie;- Supporto e monitoraggio dei minori con disabilità;- Consulenza sulla formazione delle classi prime e monitoraggio dei gruppi- Somministrazione di test di valutazione degli apprendimenti in caso di necessità;- Eventuali contatti con i servizi specialistici o agenzie;- Proposta di materiale, sussidi, strumenti educativo/didattici.

CHI PUO' PARTECIPARE AL PROGETTO	I docenti, i genitori e gli alunni delle scuole dei Comuni di: Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Robecchetto con Induno, Vanzaghello. Gli operatori dei servizi territoriali e specialistici che si occupano di minori
COSTO DEL PROGETTO	Il costo del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni Comunali.
NOTIZIE UTILI	Il progetto è gestito dalla Cooperativa Kinesis . Per informazioni ci si può rivolgere alle Direzione degli Istituti: Omnicomprensivo di Arconate e Buscate (per le scuole di Arconate e Buscate): 0331/800385 Comprensivi di: Cuggiono (per le scuole di Bernate Ticino e Cuggiono): 02/974082 Castano Primo: 0331/880344 Inveruno: 02/9787585 Magnago (per le scuole di Magnago e Vanzaghello): 0331/658312 Turbigo (per le scuole di Robecchetto con Induno): 0331/899168 e ad Azienda Sociale

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Facilità di accesso al servizio:

Le Pedagogiste sono disponibili ad incontrare le famiglie presso le Scuole dei Comuni aderenti al Progetto: Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Robecchetto con Induno, Vanzaghello

Competenza professionale:

Il servizio è erogato da operatori in possesso di idoneo titolo di studio, che si mantengono costantemente aggiornati attraverso attività di formazione specifica.

Affidabilità dei soggetti fornitori:

Nell'erogazione del servizio, i soggetti fornitori sono vincolati al rispetto di impegni specifici nel settore della qualità, attraverso la Convenzione di Servizio.

SERVIZIO INTEGRAZIONE LAVORATIVA

NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO	Obiettivo del Servizio è favorire l'incontro fra offerta e domanda di lavoro tra aziende e lavoratori appartenenti alle fasce deboli.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	<p>Inserimento lavorativo di persone svantaggiate e fasce deboli con possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - realizzare progetti di integrazione sociale - avviare tirocini lavorativi - attivare borse lavoro - fornire supporto durante il periodo post-assunzione. <p>Consulenza alle aziende per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - procedure amministrative con il Collocamento Mirato Disabili della Provincia di Milano - selezione e supporto durante l'inserimento lavorativo di persone appartenenti a categorie protette (Legge 68/99) - mantenimento del rapporto anche nella fase di post-assunzione.
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	<p>Invalidi civili con riconoscimento delle residue capacità lavorative (Legge 68/99). Minori in età lavorativa a rischio di emarginazione. Persone svantaggiate con difficoltà ad integrarsi socialmente o a reperire autonomamente un lavoro. Aziende pubbliche, private e cooperative sociali.</p>
REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - Residenza nei Comuni di Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo e Vanzaghella - Segnalazione da parte dell'Assistente Sociale del Comune di residenza o dei Servizi Specialistici Territoriali (Servizio per le Tossicodipendenze, Centro Psico Sociale, Nucleo Operativo Alcolologia, ecc.) - Segnalazione da parte del Servizio Minori e Famiglia di Azienda Sociale - Segnalazione da parte del Servizio di Formazione all'Autonomia di Azienda Sociale
DURATA	In base al progetto individualizzato.
COSTO DEL SERVIZIO	Il costo del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni Comunali. Inoltre non è previsto alcun costo per le aziende.
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	Rivolgendosi all'Assistente Sociale del Comune di residenza, ai Servizi Specialistici Territoriali o ai Servizi di Azienda Sociale che valuteranno l'opportunità dell'intervento.
NOTIZIE UTILI	<p>Può essere previsto un incentivo economico a favore delle persone che svolgono tirocini lavorativi e borse lavoro. Le assicurazioni per la responsabilità civile e gli infortuni sono a carico di Azienda Sociale. La sede centrale del Servizio è a Robecchetto con Induno, Via Roma, tel. 0331/876.075, email:sil@aziendacastano.it.</p>

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Facilità di accesso al servizio:

Azienda Sociale assicura l'accesso degli utenti tramite un appuntamento concordato telefonicamente. In particolari situazioni di impedimento da parte dell'utente nel raggiungere la sede del Servizio Integrazione Lavorativa, gli operatori del servizio organizzano specifici appuntamenti presso il Comune di residenza dell'utente.

Competenza professionale:

Il servizio è erogato da operatori in possesso del titolo di studio di Psicologo e titolo di studio adeguato allo svolgimento del ruolo di Educatore Professionale, che si mantengono costantemente aggiornati sulle tematiche riguardanti le persone svantaggiate e le fasce deboli della popolazione, attraverso attività di formazione specifica.

Il servizio lavora in raccordo con il territorio Castanese, attraverso il coinvolgimento delle imprese, delle altre Istituzioni Pubbliche, delle Associazioni, del Volontariato e del Terzo Settore.

Orientamento all'utente:

Per ogni utente del Servizio Integrazione Lavorativa è prevista la stesura di un progetto di intervento personalizzato.

Affidabilità dei soggetti fornitori:

Nell'erogazione del servizio, i soggetti fornitori sono vincolati al rispetto di impegni specifici nel settore della qualità, attraverso un cottimo fiduciario. Tali impegni sono periodicamente verificati da Azienda Sociale.

I soggetti fornitori sono dotati di una Carta dei Servizi che informa i fruitori sulle modalità di erogazione e gli standard di qualità garantiti.

TRASPORTO DISABILI

NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nel trasporto degli utenti disabili che frequentano i Centri Diurni per Disabili del territorio.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Il servizio si occupa di accompagnare gli utenti disabili presso i due Centri Diurni Disabili di Castano Primo e Magnago.
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	Tutti i disabili residenti nei Comuni di Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo e Vanzaghello frequentanti i Centri Diurni Disabili di Castano Primo e Magnago.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO	La frequenza ai Centri Diurni Disabili di Castano Primo e Magnago.
DURATA	Per tutto il periodo di frequenza presso il Centro Diurno Disabili.
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	Per accedere al servizio ci si può rivolgere all'assistente sociale del Comune di residenza o alla responsabile Area Fragilità Sociale di Azienda Sociale (tel. 0331/877298).
DECORRENZA	Il servizio viene attivato dopo circa una settimana dalla richiesta.
COSTO DEL SERVIZIO	Il costo del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni Comunali.
NOTIZIE UTILI	Per il servizio trasporto disabili Azienda Sociale ha incaricato Silver Press, ditta specializzata di Parabiago.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Competenza professionale:

Il servizio garantisce la presenza di personale opportunamente formato per l'assistenza a persone disabili.

Affidabilità dei soggetti fornitori:

Il servizio viene fornito attraverso l'ausilio di automezzi dotati di adeguato equipaggiamento secondo le norme vigenti.

ASSISTENZA DOMICILIARE

NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO	Il servizio offre interventi di aiuto finalizzati a mantenere al proprio domicilio la persona e a migliorare la qualità della vita del singolo e della famiglia
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Sono previste attività di: <ul style="list-style-type: none">- cura ed igiene personale- aiuto nella gestione della vita quotidiana- disbrigo di pratiche e commissioni- aiuto per la preparazione dei pasti Tutte le attività sono fornite attraverso personale qualificato di enti o cooperative accreditate da Azienda Sociale.
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	Persone anziane, disabili o in condizioni di difficoltà nel prendersi cura di se stessi
REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none">- residenza o domicilio (nei casi previsti dal Regolamento) nei Comuni di Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo e Vanzaghello;- età superiore ai 65 anni;- situazioni di disabilità con invalidità già riconosciuta o in fase di riconoscimento;- necessità di assistenza domiciliare rilevata dall'assistente sociale.
DURATA	In base al piano di assistenza individualizzato condiviso dall'assistente sociale, dalla persona interessata o suo familiare e dall'ente che fornisce le prestazioni.
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	Per accedere al servizio occorre rivolgersi all'assistente sociale del Comune di residenza o domicilio, che valuta la condizione di bisogno della persona interessata.
DECORRENZA	Entro 3 giorni dalla richiesta. I casi urgenti vengono presi in carico nel più breve tempo possibile.
COSTO DEL SERVIZIO	In base al reddito ISEE (Indicatore Situazione economica equivalente) la persona può accedere al voucher sociale, che dà diritto alla gratuità totale o parziale del servizio.
NOTIZIE UTILI	La persona assistita può scegliere il fornitore del servizio di assistenza domiciliare tra gli enti accreditati da Azienda Sociale. La comunicazione di inizio e fine servizio avviene utilizzando il telefono della persona assistita, senza costi a suo carico. Ulteriori informazioni possono essere richieste all'assistente sociale del Comune di residenza o domicilio.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Competenza professionale:

Il servizio è erogato da operatori in possesso del titolo di studio di Operatore Socio Sanitario, Ausiliario Socio Assistenziale e Operatore Tecnico Assistenziale, che si mantengono costantemente aggiornati sulle tematiche riguardanti l'assistenza domiciliare agli utenti, attraverso attività di formazione specifica.

Orientamento all'utente:

Si effettuano rilevazioni annuali sulla soddisfazione dei fruitori del servizio: Azienda Sociale si pone l'obiettivo di raggiungere un risultato di non meno del 70% di fruitori del servizio pienamente soddisfatti.

Per ogni utente del servizio di Assistenza Domiciliare è prevista la stesura di un progetto di intervento personalizzato attraverso la predisposizione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Aspetti temporali:

Il servizio, in situazioni di normalità, garantisce il rispetto di un tempo di attivazione pari a 3 giorni dall'accoglimento della richiesta. I casi urgenti vengono presi in carico nel più breve tempo possibile.

Affidabilità dei soggetti fornitori:

Nell'erogazione del servizio, i soggetti fornitori sono vincolati al rispetto di specifici requisiti di qualità fissati da Azienda Sociale, che ne stabilisce l'Accreditamento. Tali requisiti sono periodicamente verificati da Azienda Sociale.

Tutti i soggetti fornitori sono dotati di una Carta dei Servizi che informa i fruitori sulle modalità di erogazione e gli standard di qualità garantiti.

Progetto Mediazione Linguistica
"SENTIRE-PENSARE-CREARE UN MONDO SENZA CONFINI"

NATURA E FINALITA' DEL PROGETTO	Il progetto "SENTIRE-PENSARE-CREARE UN MONDO SENZA CONFINI" prevede, all'interno della scuola, la presenza di facilitatori linguistici e di mediatori culturali. Queste figure si occupano dell'accoglienza, in collaborazione con gli insegnanti, del minore straniero e della sua famiglia, attraverso un progetto formativo adatto al livello di conoscenza della lingua italiana dell'alunno.
COSA FORNISCE IL PROGETTO	<p>I facilitatori linguistici organizzano laboratori di lingua italiana di diversi livelli, a seconda della classe di appartenenza e del livello di conoscenza della lingua italiana. I laboratori sono frequentati da piccoli gruppi. E' compito del facilitatore e del mediatore agevolare anche l'integrazione dell'alunno straniero all'interno del proprio gruppo classe attraverso momenti di gioco e di confronto fra le diverse culture.</p> <p>I mediatori culturali sono coinvolti nell'accoglienza delle famiglie, nell'agevolare la comunicazione e nel risolvere le problematiche culturali nell'ambito scolastico, coinvolgendo i genitori nel percorso scolastico e nelle attività di classe.</p> <p>Il progetto prevede anche la presenza di professionisti della formazione e della consulenza pedagogica e psicologica che attivano incontri di informazione e sensibilizzazione sul territorio rivolti agli operatori sociali e agli insegnanti coinvolti.</p>
CHI PUO' PARTECIPARE AL PROGETTO	i docenti; i genitori e gli alunni stranieri delle scuole dei Comuni di: Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Cuggiono, Castano Primo, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo e Vanzaghello; gli operatori dei servizi territoriali e specialistici che si occupano di minori.
COSTO	Il costo del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni Comunali.
NOTIZIE UTILI	L'orario di servizio è flessibile e concordato con il corpo docente. Il progetto è gestito dall'Associazione Lule. Per informazioni ci si può rivolgere alle Direzione degli Istituti: Omnicomprendivi di Arconate e Buscate (per le scuole di Arconate e Buscate): 0331/800385 Comprendivi di: Cuggiono (per le scuole di Bernate Ticino e Cuggiono): 02/974082 Castano Primo: 0331/880344 Inveruno: 02/9787585 Magnago (per le scuole di Magnago e Vanzaghello):

0331/658312 Turbigo (per le scuole di Robecchetto con Induno): 0331/899168 e ad Azienda Sociale
--

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Facilità di accesso al servizio:

L'orario di servizio è flessibile e concordato con il corpo docente e le famiglie.

Competenza professionale:

Il servizio è erogato da operatori adeguatamente formati e in possesso di esperienza specifica, che si mantengono costantemente aggiornati attraverso attività di formazione mirata, e con il costante supporto della supervisione, ovvero la possibilità di confrontarsi sull'operatività e sui singoli interventi con un operatore esterno della medesima professionalità e di comprovata esperienza.

Orientamento all'utente:

Il servizio garantisce la reperibilità di idonei spazi per i colloqui, per assicurare la necessaria riservatezza.

Affidabilità dei soggetti fornitori:

Nell'erogazione del servizio, i soggetti fornitori sono vincolati al rispetto di impegni specifici nel settore della qualità, attraverso la Convenzione di Servizio.

Tutti i soggetti fornitori sono dotati di una Carta dei Servizi che informa i fruitori sulle modalità di erogazione e gli standard di qualità garantiti.

SPORTELLI STRANIERI

NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nell'attività di informazione alle persone straniere e italiane rivolta ad agevolare la comprensione delle leggi e del contesto culturale italiano, a favorire il rapporto con gli uffici pubblici e a sostenere la persona immigrata nei suoi percorsi burocratici principali: rilascio/rinnovo del permesso/carta di soggiorno e ricongiungimento familiare.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Il servizio offre: <ul style="list-style-type: none">- Informazione, orientamento e consulenza;- Mediazione e accompagnamento nei rapporti con gli uffici pubblici per quanto concerne l'iter burocratico di rilascio o rinnovo dei documenti;- Gestione del servizio di invio telematico delle pratiche di rilascio/rinnovo del permesso/carta di soggiorno;- Gestione del servizio sperimentale di invio telematico delle pratiche di ricongiungimento familiare.
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	Tutti i cittadini stranieri e italiani residenti nei Comuni di Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo e Vanzaghello.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO	Chiunque può rivolgersi al servizio.
DURATA	Variabile in base al tipo di richiesta presentata.
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	Per accedere al servizio occorre rivolgersi all'operatore dello sportello stranieri aperto nel proprio Comune di residenza e/o Comune limitrofo.
DECORRENZA	Immediata
COSTO DEL SERVIZIO	Il costo del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni Comunali.
NOTIZIE UTILI	Il servizio è svolto da operatori della Coop. Lule, incaricata da Azienda Sociale. Lo sportello stranieri è presente in otto Comuni con uno spazio dedicato al ricevimento delle persone, con i seguenti orari: <ul style="list-style-type: none">- COMUNE DI ARCONATE: venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 presso la sede del Comune in Piazza San Carlo 1,- COMUNE DI BERNATE TICINO: lunedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 presso la sede del Comune in Piazza della Pace,- COMUNE DI BUSCATE: lunedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00 presso l'ufficio di vicolo Bonghi,- COMUNE DI CASTANO PRIMO: mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, presso l'Ufficio di via Moroni,- COMUNE DI CUGGIONO: giovedì dalle ore 14.30 alle ore 17.00 presso la Sala Mangiatoia di Villa Annoni,- COMUNE DI INVERUNO: giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 presso la sede del Comune in via Marcora,- COMUNE DI MAGNAGO: martedì dalle ore 10.00 alle ore

- 12.00 presso la sede del Comune in Piazza Italia,
- COMUNE DI ROBECCHETTO C/I: venerdì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 presso il Centro Civico di via Roma
 - COMUNE DI VANZAGHELLO: mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 presso gli uffici del Comune in via Donatori Volontari del Sangue.

Il servizio garantisce anche la reperibilità telefonica al seguente numero: 348/5294492.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Facilità di accesso al servizio:

Azienda Sociale assicura l'accesso agli utenti secondo i giorni e gli orari stabiliti e dichiarati nella scheda precedente.

Inoltre, in casi di particolare urgenza, assicura la reperibilità telefonica dell'operatore sociale.

Competenza professionale:

Il servizio è erogato da operatori costantemente aggiornati sulle tematiche riguardanti gli stranieri, attraverso attività di formazione specifica e con il supporto di consulenza legale.

Orientamento all'utente:

Il servizio garantisce la massima riservatezza sulle informazioni che vengono raccolte dall'operatore durante il colloquio con la persona straniera. E' dunque assicurata la disponibilità di spazi idonei al colloquio riservato.

Affidabilità dei soggetti fornitori:

Nell'erogazione del servizio, i soggetti fornitori sono vincolati al rispetto di impegni specifici nel settore della qualità, attraverso la Convenzione di Servizio.

Tutti i soggetti fornitori sono dotati di una Carta dei Servizi che informa i fruitori sulle modalità di erogazione e gli standard di qualità garantiti.

SPORTELLI ASSISTENTI FAMILIARI

NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nell'attività di orientamento e sostegno ai percorsi di accesso al mercato del lavoro e di informazione e formazione alle persone straniere ed italiane.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Il servizio: <ul style="list-style-type: none"> - favorisce l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, con particolare attenzione al lavoro domestico; - conserva ed aggiorna un bollettino e un database sulle offerte/domande di lavoro pervenute allo sportello; - fornisce gli strumenti necessari per una ricerca attiva del lavoro; - crea l'albo per il lavoro domestico ed organizza percorsi di formazione specifica sui temi legati al lavoro domestico; - offre percorsi di orientamento e di consulenza sul lavoro e sulle tematiche dell'immigrazione per le famiglie italiane e i datori di lavoro residenti sul territorio.
CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO	Tutti i cittadini stranieri e italiani residenti nei Comuni di Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo e Vanzaghello.
REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO	Il servizio si rivolge principalmente alle donne straniere e ai cittadini italiani.
DURATA	Variabile in base al tipo di richiesta presentata.
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO	Per accedere al servizio occorre rivolgersi all'operatore dello sportello lavoro a Castano Primo.
DECORRENZA	Immediata
COSTO DEL SERVIZIO	Il costo del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni Comunali.
NOTIZIE UTILI	Il servizio è svolto da operatori della Coop. Il Girasole, incaricata da Azienda Sociale. Lo sportello lavoro è aperto presso il Comune di Cuggiono, Castano Primo e Inveruno, con uno spazio dedicato al ricevimento delle persone, con i seguenti orari: <ul style="list-style-type: none"> - lunedì dalla ore 10.00 alle ore 12.00 presso la Sala Mangiatoia del Comune di Cuggiono, - martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30 presso il Comune di Inveruno, - sabato dalle ore 9.30 alle ore 12.00 presso l'Ufficio di via Moroni a Castano Primo. L'operatore dello sportello può essere contattato telefonicamente al seguente numero: 335/6877474

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Facilità di accesso al servizio:

Azienda Sociale assicura l'accesso agli utenti secondo i giorni e gli orari stabiliti e dichiarati nella scheda precedente.

Competenza professionale:

Il servizio è erogato da operatori costantemente aggiornati attraverso attività di formazione specifica e con il supporto di consulenza legale.

Orientamento all'utente:

Il servizio garantisce la massima riservatezza sulle informazioni che vengono raccolte dall'operatore durante il colloquio con la persona straniera. E' dunque assicurata la disponibilità di spazi idonei al colloquio riservato.

Affidabilità dei soggetti fornitori:

Nell'erogazione del servizio, i soggetti fornitori sono vincolati al rispetto di impegni specifici nel settore della qualità, attraverso la Convenzione di Servizio.

Il soggetto fornitore è dotato di una Carta dei Servizi che informa i fruitori sulle modalità di erogazione e gli standard di qualità garantiti

UFFICIO DI PIANO

<p>NATURA E FINALITA' DELL'UFFICIO</p>	<p>E' un organo tecnico, composto dai Responsabili di Area di Azienda Sociale e dai Funzionari dei Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito del Castanese, che collabora con l'organismo politico (Sindaci dei Comuni di Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo e Vanzaghello) per elaborare gli indirizzi e gli obiettivi di politica sociale e curare l'attuazione di quanto previsto nel Piano di Zona, "il piano regolatore" degli interventi e servizi sociali del territorio.</p> <p>L'Ufficio di Piano si avvale del personale amministrativo di Azienda Sociale per predisporre i documenti e produrre gli atti necessari all'attuazione del Piano di Zona e alla rendicontazione delle attività svolte nei confronti della Regione Lombardia.</p>
<p>DI COSA SI OCCUPA L'UFFICIO</p>	<p>L'Ufficio di Piano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cura i rapporti con i soggetti pubblici e privati del contesto sociale territoriale e ne promuove la comunicazione e lo scambio di informazioni; - gestisce le risorse finanziarie destinate annualmente al territorio dallo Stato e dalla Regione; - progetta e valuta i servizi e gli interventi di attuazione del Piano di Zona attraverso gli strumenti e le procedure amministrative più adeguate; - garantisce il costante collegamento tra Azienda Sociale, i Comuni del Castanese, i servizi dell'Azienda Sanitaria Locale e le realtà della cooperazione sociale e dell'associazionismo. <p>Gli uffici amministrativi di Azienda Sociale supportano l'Ufficio di Piano nell'attuazione del Piano di Zona con attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - monitoraggio, verifica e rendicontazione degli interventi realizzati, dei livelli di spesa sostenuti e degli obiettivi raggiunti; - raccolta ed aggiornamento della banca dati relativa agli utenti dei servizi, alle strutture presenti, alle attività erogate; - predisposizione degli atti di funzionamento (regolamenti, bandi, programmi ecc.); - mantenimento dei rapporti con i competenti uffici della Regione e della Provincia; - predisposizione dei piani di finanziamento.
<p>NOTIZIE UTILI</p>	<p>Per maggiori informazioni rivolgersi all'Ufficio di Piano presso Azienda Sociale, corso Roma, n. tel. 0331/877298</p>

7. La tutela degli utenti

7.a: La procedura per la presentazione del reclamo

Ai cittadini che fruiscono dei servizi o degli interventi sociali, e ai loro familiari, è riconosciuto il diritto di sporgere reclami per l'inosservanza degli standard di qualità previsti nella presente Carta o per il mancato rispetto degli impegni con essa assunti, nonché di presentare osservazioni o suggerimenti in caso di insoddisfazione nell'erogazione dei servizi.

Per reclamo si intende la richiesta esplicita o il suggerimento per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Il cittadino, nel formulare il reclamo, partecipa in maniera costruttiva al percorso di qualità intrapreso da Azienda Sociale, che si impegna pertanto con i propri partner a dedicarvi la massima attenzione, garantendo le necessarie azioni di miglioramento ed una risposta entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza.

I reclami e le segnalazioni devono essere presentati compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo disponibile presso la sede centrale di Azienda Sociale o presso le sedi di tutti i diversi servizi gestiti e reperibile sul sito internet di Azienda (eventuali segnalazioni anonime non verranno prese in considerazione).

Il modulo, indirizzato ad Azienda Sociale, corso Roma snc, 20022 Castano Primo, andrà recapitato via posta cartacea oppure via fax al numero: 0331/878339, o tramite mail dal sito www.aziendacastano.it

Tutti gli operatori di Azienda Sociale sono in grado di fornire informazioni sulle procedure di reclamo illustrate.

I moduli contenenti i reclami e le segnalazioni, inviati per posta, per fax o per mail, affluiscono agli Uffici Amministrativi di Azienda Sociale, che provvedono a trasmetterne copia al Responsabile di Area interessato e al Direttore.

Il Responsabile, effettuati gli opportuni accertamenti riguardo alla situazione segnalata, assume i provvedimenti che giudica adatti al caso.

Entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione (timbro protocollo) il cittadino riceve comunicazione scritta circa i chiarimenti richiesti.

7.b: Il modulo per la presentazione del reclamo

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

Alla cortese attenzione di Azienda Sociale corso Roma 20022 CASTANO PRIMO

RECLAMO/SUGGERIMENTO PRESENTATO DA:

Cognome.....Nome.....

Nato ail.....

Residente a.....in via.....

Tel.....

SERVIZIO per il quale si è riscontrata l'irregolarità:

- Segretariato Sociale
- Servizio Sociale di base
- Assistenza Domiciliare
- Servizio Educativo Minori
- Servizio Integrazione Lavorativa
- Servizio Minori e Famiglia
- Servizio Affidi
- Ufficio di Piano
- Progetto Pedagogia
- Progetto Mediazione Linguistica
- Sportello Stranieri
- Sportello Assistenti Familiari

MOTIVO/OGGETTO della segnalazione/reclamo:

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

Data.....

Firma.....

Le osservazioni ed i suggerimenti presentati saranno tenuti in considerazione per migliorare la qualità dei servizi offerti da Azienda Sociale o per superare gli eventuali disservizi segnalati.

Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. ed in relazione ai dati personali contenuti nel presente modulo si informa che essi verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere ad Azienda Sociale l'istruttoria e l'invio di risposta al presente reclamo. Il trattamento dei suddetti dati sarà effettuato dal personale a ciò delegato da Azienda Sociale, anche con l'ausilio di mezzi elettronici idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

Preso atto dell'informativa il richiedente acconsente al trattamento dei dati personali qui contenuti in quanto funzionali agli scopi per i quali è posto in essere.

luogo data firma