




Città di
Reggio Calabria
SETTORE WELFARE

Disabili famiglia
inclusione sociale e immigrati
minori anziani



carta dei
SERVIZI
SOCIALI

“La Città di Reggio Calabria si dota di un nuovo importante strumento volto all’informazione, alla trasparenza ed alla partecipazione dei cittadini. La Carta dei Servizi Sociali comunali rappresenta per la nostra comunità un nuovo fondamentale passo in avanti per il riconoscimento dei diritti dei nostri concittadini. A partire, come sempre, da chi è rimasto indietro, ed ha bisogno di un sostegno in più.

Si tratta di una mappa, uno strumento informativo, attraverso il quale ogni cittadino potrà avere contezza dei diversi servizi che il settore welfare del Comune di Reggio Calabria mette a disposizione per arricchire il sistema di protezione nei confronti dei soggetti deboli. In questo modo chiedere un sostegno, un supporto, rispetto alle diverse necessità che potranno incorrere nella vita quotidiana, sarà più semplice ed immediato.

Credo sia importante per ogni cittadino, soprattutto per tutti coloro che evidenziano bisogni speciali, sentire la vicinanza ed il supporto delle istituzioni, deputate a tutelare, e far rispettare ad ognuno, quel principio di eguaglianza formale, nella fruizione dei servizi, preclusivo di ogni distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, età, e di uguaglianza sostanziale e di pari dignità sociale, in quanto finalizzata a rimuovere gli ostacoli che a tale eguaglianza, di fatto, si frappongono, così come sancito dalla nostra Carta Costituzionale.

Pure nelle ben note difficoltà, dovute essenzialmente alla scarsità di risorse, il Comune di Reggio Calabria ha dimostrato in questi anni di tenere molto al suo sistema di welfare. Lo dimostra il lavoro pregevole portato avanti nell’ambito dei sistemi di sostegno ed assistenza rivolto ai soggetti deboli. La pubblicazione della Carta dei Servizi Sociali vuole segnare un nuovo traguardo nella direzione del progresso, del riconoscimento dei diritti delle persone. Un obiettivo raggiunto, che rappresenta allo stesso tempo un nuovo punto di partenza”.

Il Sindaco
Avv. Giuseppe Falcomatà

La carta dei servizi, realizzata dal Settore “Welfare”, è stata predisposta con l’obiettivo di dare a quell’utenza, che nel contesto sociale cittadino incontra difficoltà e disagi di vario genere e natura, la possibilità di poter prendere completa visione dei servizi erogati. I continui mutamenti sociali, determinati principalmente dallo sviluppo tecnologico e dai nuovi scenari prodotti dall’esodo biblico dei migranti che, specialmente nel porto cittadino, periodicamente sbarcano numerosi, hanno creato a questo Settore nuovi e inaspettate competenze, funzioni e responsabilità.

Nonostante gli impegni sopraggiunti, siamo riusciti a garantire non solo i servizi in precedenza erogati, ma ne abbiamo creato di nuovi e reso ancora più articolati alcuni servizi nei confronti dei ragazzi disabili che frequentano le scuole cittadine. Questi ragazzi, per la prima volta, non solo hanno avuto garantito il servizio di assistenza con l’inizio dell’anno scolastico, ma hanno avuto assegnata la stessa assistente che li ha seguiti durante l’anno precedente al fine di poter garantire una continuità didattica, educativa e assistenziale.

I servizi erogati dal Settore “Welfare” comprendono e abbracciano un’utenza variegata e complessa che comprende gli anziani, i minori, i disabili, l’area multietnica e il servizio civile. Un impegno politico portato avanti con profondo senso del dovere e con l’obiettivo di poter offrire, a tutti quei cittadini che si trovano in condizioni di disagio, valide e concrete opportunità per poter fronteggiare i loro problemi e le loro difficoltà.

E’ con questo spirito di servizio che continuerò a svolgere il ruolo che mi è stato assegnato dal Sindaco Falcomatà.

Nonostante le condizioni finanziarie disastrose in cui versano le casse del Comune non ci consentono di realizzare sul territorio ulteriori e articolati iniziative e progetti, l’obiettivo prioritario di questo Settore rimane quello di migliorare sempre di più l’offerta dei servizi erogati di modo che tutti quei cittadini soli, emarginati e senza voce, possano concretamente fronteggiare le insidie inevitabili di una società “liquida” sempre più complessa, multietnica e selettiva.

L’Assessore al Settore “Welfare”
Lucia Anita Nucera

Presentazione dei Servizi

Servizi di II Livello

“Programmazione”.

Il Servizio svolge attività di programmazione in applicazione di normative promosse dal Governo e dalla Regione in esecuzione degli atti di indirizzo dell'Amministrazione Comunale in materia di Politiche sociali attraverso l'adozione di modelli operativi ed organizzativi per ogni singola area di intervento finalizzati alla realizzazione di iniziative socio-assistenziali di un sistema di rete locale dei servizi, di cui all'art. 13 della L. 328/2000, comma 2, lettera a), della legge Regionale n. 23 /2003 e degli specifici atti di indirizzo regionali. Il Servizio predispone bandi di gara per la realizzazione di attività e gestione di interventi in ambito sociale e cura le procedure di aggiudicazione e affidamento dei servizi.

“Famiglie e Minori”

Il Servizio Minori, svolge due funzioni principali strettamente integrate fra loro:

- Funzioni di assistenza, di sostegno e di aiuto nella genitorialità alle famiglie ed ai minori
- Funzioni relative alla vigilanza, protezione e tutela dei minori di fronte a difficoltà e carenze nella gestione del ruolo genitoriale, che devono essere attivate in presenza di fattori di rischio evolutivo del minore (art. 9 e art. 23, Legge 184/83) anche in assenza di una richiesta diretta della famiglia.

Queste funzioni vengono svolte, anche tramite i servizi sociali territoriali, attraverso gli interventi sotto elencati:

- Assistenza alle famiglie e ai minori;
- Vigilanza e protezione dei minori;
- Inserimento di minori nei contesti educativi presenti nel territorio;
- Interventi socio-educativi individuali e di gruppo;
- Interventi connessi all'adozione per quanto riguarda la valutazione sociale della coppia aspirante ed i compiti di vigilanza e monitoraggio nel post- adottivo;
- Interventi connessi alla separazione della coppia genitoriale;
- Interventi relativi a procedure ed accertamenti dell'autorità minorile;
- Assistenza domiciliare per i minori (ADM): è un intervento attivato al domicilio del nucleo

familiare con l'obiettivo di offrire un accompagnamento educativo al minore ed un sostegno alle figure adulte per l'attivazione/recupero delle capacità/potenzialità legate al ruolo genitoriale. La gestione degli interventi di ADM è affidata a servizi esterni convenzionati.

- Prevenzione del disagio dei minori e dell'allontanamento dal nucleo familiare d'origine, secondo il metodo P.I.P.P.I., dell'Università di Padova.
- Affidamento familiare: si prefigge di garantire al minore, la cui famiglia si trovi nella temporanea incapacità o impossibilità di prendersi cura di lui, le cure e gli affetti necessari per la sua crescita. L'affido presuppone la possibilità di recupero della famiglia di origine del minore, in modo da consentirgli il rientro a casa una volta risolta la situazione che ne ha provocato l'allontanamento. Concretamente si realizza attraverso l'inserimento del minore in un nucleo affidatario che, per un periodo di tempo determinato, gli garantisca le cure e gli affetti di cui necessita.
- Inserimento in Servizi Socio Educativi: è un servizio educativo che si rivolge ai minori in situazioni di disagio che manifestano particolari bisogni di sostegno, di accoglienza e di relazione. Esso si colloca principalmente nell'area del “sostegno” al minore e alla sua famiglia. E' pertanto un servizio integrativo a quelle famiglie che, pur manifestando difficoltà nel favorire un adeguato sviluppo psico-affettivo dei loro figli, mantengono sufficienti capacità genitoriali.
- Collocamento in Comunità: si realizzano attraverso l'inserimento di un minore all'interno di un struttura qualificata in grado di offrirgli cura, sostegno e protezione; nella maggior parte dei casi gli inserimenti in Comunità Alloggio avvengono a seguito di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria che prevede, nell'interesse del minore, il suo collocamento in comunità.
- Attivazione di iniziative di promozione del benessere sociale e di prevenzione del disagio, attuati ad esempio nel contesto scolastico anche in collaborazione con il volontariato, le istituzioni religiose, ecc.

“Anziani”

I servizi per anziani sono rivolti a valorizzare la persona anziana ed a favorire opportunità di risposte adatte a specifici bisogni attraverso interventi finalizzati a determinare condizioni per prevenire la non autosufficienza e cercare di garantire l'assistenza di cui hanno bisogno nella propria abitazione al fine di evitare allontanamenti e/o distacchi che la persona anziana difficilmente è disposta ad accettare.

“Disabili”

I servizi per disabili hanno come obiettivo la necessità di sostenere e sviluppare l'autonomia e le capacità possibili delle persone non autosufficienti, in particolare dei disabili gravi e supportano le famiglie e le persone adulte con disabilità nei processi di inclusione nella realtà sociale.

“Area Amministrativo-Contabile”

Il Servizio si occupa della gestione del P.E.G. relativo al Settore e di formulare proposte di variazione di bilancio; riaccertamento dei residui attivi e passivi; liquidazioni per prestazioni e forniture finanziati con fondi comunali, regionali e nazionali; gestisce gli aspetti contabili relativamente ai servizi a domanda individuale.

Il servizio mantiene, inoltre, rapporti di collaborazione con il Settore Finanze.

“Servizio Civile”

Il Servizio predispone la programmazione e la progettazione dei progetti di Servizio civile sulla base dei bisogni che emergono a livello locale. Gestisce il sistema di selezione dei volontari da impiegare nei progetti di Servizio civile nazionale approvati da realizzarsi presso l'Ente e i volontari selezionati impiegati nei singoli progetti. Infine, realizza i sistemi di formazione, monitoraggio e valutazione dei progetti del servizio civile.

“Inclusione sociale, Politiche dell'Immigrazione e dell'Accoglienza, Cittadinanza e Partecipazione”

Il servizio gestisce misure sociali ed economiche, finalizzate a favorire l'inclusione sociale di nuclei familiari e/o adulti e anziani in difficoltà, che a causa di problematiche diverse sono a rischio di emarginazione.

Pertanto, l'attuazione di misure sociali mira all'acquisizione dell'autonomia personale nel rispetto della dignità di ciascuno.

Uffici di III Livello

“Rendicontazione”

L'Ufficio verifica le rendicontazioni prodotte dagli organismi in convenzione col Settore Welfare, al fine di stabilire la congruità della documentazione con quanto disciplinato per la realizzazione dei servizi; effettua il monitoraggio economico e finanziario e predispone i provvedimenti di liquidazione per il rimborso delle spese presentate dagli organismi.

“Segreteria di Settore”

La Segreteria amministrativa, mediante l'utilizzo di strumenti e procedure informatizzate, si occupa della gestione delle attività amministrative del Settore; organizza e gestisce l'accoglienza, i flussi informativi in entrata ed in uscita, la registrazione, protocollazione ed archiviazione dei documenti.

Gli Uffici dei soprarichiamati servizi sono ubicati in via S. Anna Il tronco, Palazzo Ce.Dir. Corpo H 1° piano:

“POLI SOCIALI TERRITORIALI”

Il Servizio Sociale Territoriale, a partire dal 2014, si articola in quattro poli territoriali. Di seguito si indica la collocazione e il relativo recapito telefonico degli uffici dei Poli Sociali Territoriali:

Polo sociale territoriale 1	(Catona- Gallico – Archi – S. Caterina), Via Montello, Tel. n. 0965/45406
Polo sociale territoriale 2	(Pineta Zerbi – Centro storico – Orti - Condera), Via Aschenez prolungamento n° 26, 812247 Tel n. 0965/811546
Polo sociale territoriale 3	(Modena – S. Sperato – Cannavò - Mosorrofa), Via Modena 46, Tel. n°0965/592470- 623372 - 625323
Polo sociale territoriale 4	(Sbarre – Gebbione – Ravagnese – Gallina - Pellaro), Via Rava- gnese Sup.(Centro Civico), Tel. n. 0965/638566- 638568.

PARTE PRIMA

Principi procedure e accesso ai Servizi Sociali

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

- Legge n. 328 dell'8 novembre 2000;
- Legge Regione Calabria n. 23/2003;
- Legge 4 maggio 1983 n. 184 e successive modificazioni;
- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e successive modificazioni;
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- Regolamento per l'attuazione degli istituti di partecipazione popolare previsti dal titolo II dello Statuto del Comune di Reggio Calabria (approvato con delibera del C.C. n. 14 del 30/3/2016);
- Legge 31 dicembre 1998 n. 476;
- D.Lgs. n.267 del 18 agosto 2000;
- D.P.R. n. 445 28 dicembre 2000;
- Legge 28 marzo 2001, n. 149;
- "Regolamento del servizio sociale comunale" deliberazione del Consiglio Comunale n. 23 del 4 settembre 2003;
- Deliberazione G.M. n. 558 del 6 ottobre 2003 "Regole fondo di Solidarietà";
- Statuto del Comune modificato con delibera C.C. n. 14 del 26/2/2016.

Destinatari dei Servizi

Hanno diritto all'accesso ai servizi e alle prestazioni sociali sulla base della valutazione del bisogno personale e familiare, indipendentemente dalle condizioni economiche, i cittadini italiani, i cittadini di Stati appartenenti all'Unione Europea, nel rispetto di accordi internazionale, gli stranieri individuati ai sensi dell'articolo 41 del testo unico di cui al Decreto legislativo 25 luglio 1998 n. 286 e gli apolidi residenti nel Comune di Reggio Calabria.

I soggetti sopra indicati, residenti in Comuni di altre Regioni, hanno diritto di accedere ai servizi e alle prestazioni sociali sulla base di specifici protocolli di natura più generale stipulati tra la Regione Calabria e le altre Regioni e Province autonome.

In attesa della definizione dei protocolli, i rapporti economici tra il Comune di Reggio Calabria e i comuni di residenza dei soggetti che necessitano di assistenza, saranno definiti di volta in volta, in presenza degli eventi che si verificheranno.

Accesso ai servizi

L'ammissione, salvo le deroghe previste dal Regolamento dei Servizi Sociali, avviene con Avviso pubblico emanato con propria determinazione del Dirigente del Settore Welfare.

I servizi e le prestazioni sociali si richiedono con domanda da presentare al servizio sociale del Polo Sociale Territoriale di appartenenza o presso il Settore Welfare.

La domanda va formulata sui moduli forniti dai servizi sociali in ottemperanza di quanto riportato dal D.P.R. n° 445/2000 e a ogni domanda deve essere allegata la documentazione richiesta.

La richiesta può essere espressa dai privati convenzionati o accreditati, dalle istituzioni pubbliche o a seguito di provvedimento da parte dell'autorità giudiziaria.

Istruttoria e definizione pratiche

Le domande saranno valutate ed evase secondo l'ordine cronologico di presentazione oppure rispettando una graduatoria, a seconda della tipologia del servizio.

La mancanza di uno solo dei documenti richiesti comporta il rifiuto di accesso al servizio o alle prestazioni sociali.

Per ogni domanda vengono raccolte tutte le informazioni e i documenti necessari per la valutazione del caso, anche attraverso visite domiciliari. Saranno effettuati tutti gli accertamenti necessari per verificare la veridicità delle dichiarazioni rilasciate. In caso di dichiarazioni mendaci, i responsabili saranno denunciati alle autorità competenti ed esclusi da ogni forma di assistenza.

In caso di risposta negativa, vengono comunicati all'interessato i motivi che non consentono di concedergli il servizio o la prestazione sociale. L'interessato può inviare altri documenti o osservazioni.

Completata l'istruttoria, su proposta del Responsabile del Servizio/Ufficio di competenza o del Responsabile del procedimento, al quale si allega, quando è previsto, il progetto personalizzato realizzato dagli operatori sociali, il Dirigente accoglie la domanda e stabilisce i servizi e/o le prestazioni sociali, oppure la respinge, indicando i motivi.

In ogni caso la decisione è comunicata per iscritto agli interessati.

In caso di eventi eccezionali ed urgenti che possano causare danni irreparabili all'utente o ai suoi familiari, l'erogazione del servizio o della prestazione sarà immediata.



PARTE SECONDA Caratteristiche e funzionamento dei servizi

A chi si sono rivolti. Quando si accede.
I documenti necessari. Costi per il cittadino.

SERVIZI PER MINORI E FAMIGLIE Caratteristiche e funzionamento

La Costituzione Italiana e la Legge n. 328/2000 riconoscono alla famiglia un ruolo preponderante nello sviluppo della vita sociale degli individui e prevedono interventi di sostegno al fine di garantire la sua funzionalità anche nei momenti di difficoltà e di disagio. I “Servizi per le famiglie” rispondendo a tali esigenze, forniscono ai nuclei familiari a rischio di emarginazione sociale strumenti conoscitivi per rafforzare la valenza educativa ed incrementare l’adozione di un ruolo attivo e propositivo nella risoluzione dei problemi. Inoltre, mirano a favorire la continuità dei legami genitoriali per il mantenimento dei rapporti dei figli con i genitori.

L’équipe territoriale, costituita da diverse figure professionali, valuta la situazione, definisce il programma e gli interventi e predispone un progetto personalizzato concordato con la persona e la sua famiglia, in cui sono indicati la natura del bisogno, la complessità e l’intensità dell’intervento, la sua durata. (art. 6, comma terzo, Legge regionale n. 23 del 26 novembre 2003).

Gli interventi operativi, relativi al Servizio Minori, rientrano in un quadro programmatico il più possibile articolato ed efficace, attraverso misure ed interventi finalizzati a realizzare azioni che portino a favorire le competenze genitoriali e le funzioni sociali della famiglia.

I servizi attivano modalità di sostegno per i minori e per le loro famiglie, tali da ridurre il ricorso ad interventi riparatori o sostitutivi del nucleo familiare e soprattutto mirati al superamento di prestazioni parcellizzate.

I servizi finanziati dalla ex lege 285/97 sono erogati previa approvazione dell’Accordo di programma redatto secondo le modalità previste dalla legge stessa.

Assistenza domiciliare per minori (ex lege 285/97)

Tipologia e finalità Il servizio di Assistenza domiciliare per i minori rientra nel quadro del sistema locale dei servizi socio-educativi per l’infanzia e l’adolescenza, finalizzato a fornire interventi di supporto differenziato alla famiglia che, per diversi motivi e/o in particolari periodi, necessita di strumenti di sostegno.

Il servizio nasce dalla necessità di prefigurare condizioni ambientali volte a soddisfare le esigenze del minore: affettive, di cura, di mantenimento, di relazione con l’adulto.

Il servizio si propone di offrire a minori in difficoltà, all’interno del proprio nucleo familiare, l’opportunità di interventi socio-educativi di sostegno, con riferimento alle indicazioni attuative della Legge n.285/97, al fine di promuovere un processo di cambiamento reale delle situazioni di disagio, mediante l’attuazione di progetti funzionali alla risoluzione delle problematiche specifiche rilevate.

Modalità di accesso. L’accesso al servizio avviene su proposta degli operatori del Polo Sociale Territoriale che hanno in carico la situazione, previa autorizzazione del Responsabile del Servizio Minori.

Requisiti. Minori privi di adeguate cure genitoriali; genitori in situazione di difficoltà nell’assolvere funzioni educative; minori sottoposti a provvedimento di Autorità Giudiziaria; famiglie in stato di difficoltà temporanea.

A chi rivolgersi. Servizio Minori ubicato al Palazzo Ce. Dir o Poli Sociali Territoriali.

Documentazione necessaria: Voucher.

Prestazioni. Il servizio è modulato all’interno di un progetto di recupero relazionale ed educativo. Le attività prevedono: sostegno educativo alla coppia genitoriale o al singolo genitore nei riguardi del/dei figlio/i minori; sostegno ed indirizzo rispetto alla gestione familiare; attività di sostegno psico-sociale; supporto di apprendimento ed integrazione scolastica; aiuto nella fruizione di opportunità e servizi diretti a minori.

Modi e tempi d’erogazione delle prestazioni. La durata delle prestazioni sarà definita dagli operatori sociali del Comune nella formulazione del programma di intervento ed in relazione al progetto di sostegno formulato per il nucleo familiare.

Costo del servizio. Il servizio è gratuito, salve le forme di compartecipazione eventualmente previste da future deliberazioni comunali.

Le famiglie compileranno e consegneranno un voucher, indicante le ore settimanali previste dal

programma d'intervento. La scelta dell'organismo viene effettuata da chi esercita la responsabilità genitoriale. Nei casi in cui le condizioni ambientali della famiglia non consentano la scelta dell'organismo accreditato, vi provvederà il responsabile del Servizio Minori o l'operatore sociale referente, con criteri di rotazione tra tutti gli organismi accreditati e tenuto conto del monte ore individuale.

Tempo di attivazione del servizio. L'attivazione ed i tempi dipendono dalla valutazione della situazione, tenuto conto delle urgenze e delle priorità e sulla base del numero di ore di servizio disponibili.

Standard di qualità: Programmi educativi individualizzati elaborati dall'équipe del Servizio, soddisfazione dell'utenza.

Indicatori di qualità: Schede socio-educative per ogni utente con indicazione delle aree d'intervento, documentazione sui piani di attività, soddisfazione dell'utenza superiore al 50% rilevata tramite questionari.

Servizi socio-educativi per minori (ex lege n. 285/97)

Tipologia e finalità. Il servizio, rivolto ai minori di ambo i sessi di età compresa tra i 5 anni (previa iscrizione alla scuola primaria di primo grado) ed il compimento del 13° anno d'età, è finalizzato a favorire il mantenimento del minore all'interno del suo contesto familiare e socio-ambientale, a sostenere ed aiutare le famiglie che vivono situazioni di disagio ed esprimono difficoltà nel mantenere le funzioni basilari, a recuperare una dimensione educativa idonea ai bisogni evolutivi del minore, garantendo un'efficace e preventiva funzione pedagogico-educativa.

Modi di accesso. L'accesso al servizio avviene su richiesta degli operatori dei Poli Sociali Territoriale che rilevano la necessità dell'inserimento del minore, previa comunicazione al Responsabile del Servizio Minori.

Requisiti. Minori tra i 5/13 anni che vivono in famiglie caratterizzate da situazione di disagio e difficoltà.

A chi rivolgersi. Poli Sociali Territoriali, Servizio Minori.

Documentazione necessaria. Modulo di richiesta di iscrizione; certificati di vaccinazione; certificato medico attestante la compatibilità con la vita comunitaria; autocertificazione sullo stato di famiglia; certificato di residenza (se il minore non è inserito nello stato di famiglia); certificato ISEE; copia documento di identità del richiedente; codice fiscale del minore; permesso di soggiorno, se minore straniero.

Ricettività. Ogni servizio socio- educativo garantisce una capacità ricettiva di 25 minori.

Prestazioni. Le attività del servizio si riconducono a filoni educativi, ludici, ricreativi, sportivi, didattici sulla base del progetto individuale del minore e del progetto educativo del gruppo. Le attività di tipo educativo sono finalizzate a favorire l'apprendimento scolastico del minore e migliorare le relazioni dello stesso all'interno del contesto scolastico, ad offrire opportunità diversificate di sostegno educativo e formativo, a favorire processi di positiva identità personale, sociale e culturale. Le attività aggregative e ricreative sono strutturate in laboratori teatrali, espressivi, manipolativi, sportivi. Il servizio garantisce, inoltre, all'interno, uno spazio famiglia-genitori, finalizzato a favorire le loro competenze educative e sostenere la famiglia per il raggiungimento di una adeguata funzionalità della propria organizzazione strutturale.

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni. L'inserimento di ogni minore, salvo le particolarità del caso, seguirà il corso di ciascun anno scolastico (settembre-luglio), con possibilità di proroga per l'anno successivo, su richiesta degli operatori sociali che seguono il caso.

Costo del servizio. Il servizio è gratuito, salve le forme di compartecipazione eventualmente previste da future deliberazioni comunali. Nel caso di più servizi in differenti territori comunali, il minore verrà inserito presso il centro più vicino alla propria abitazione, salvo diversi accordi tra i richiedenti ed il Servizio.

Tempo di attivazione del servizio. L'attivazione ed i tempi dipendono dalla valutazione della situazione, tenuto conto delle urgenze e delle priorità e sulla base delle ore disponibili.

Standard di qualità: Programmi educativi individualizzati elaborati dall'équipe del Servizio, soddisfazione dell'utenza.

Indicatori di qualità: Schede socio-educative per ogni utente con indicazione delle aree d'intervento da mantenere e/o sviluppare, calendario di attività sottoscritto dalle famiglie, documentazione sui piani di attività, soddisfazione dell'utenza superiore al 50% rilevata tramite questionari

Attività ludiche e ricreative per bambini malati ed ospedalizzati (ex lege 285/97)

Tipologia e finalità. Il servizio mira a contenere le ansie e le paure dei bambini ospedalizzati, creando un clima di serenità per i piccoli e per i loro genitori.

Il servizio è finalizzato a creare spazi-laboratorio nei quali i piccoli degenti possano svolgere auto-

nomamente, in gruppo, attività grafico pittoriche e manipolative.

Modalità di accesso. Libero.

Requisiti. Minori affetti da patologie onco-ematologiche di età compresa tra 0-18 anni, ospedalizzati o in regime di Day Hospital presso la divisione di ematologia degli OO.RR..

A chi rivolgersi. Grande Ospedale Metropolitano di Reggio Calabria.

Documentazione necessaria. Nessuna.

Prestazioni. Accoglienza e sostegno durante le pratiche diagnostiche, disponibilità all'ascolto e al dialogo, progettazione, programmazione, realizzazione di attività ludiche e ricreative individuali e di gruppo, sostegno per i genitori nella fase iniziale della malattia.

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni. Il Servizio verrà offerto in occasione del ricovero del minore e durante la sua permanenza presso la divisione ematologia.

Costo del servizio. Gratuito.

Tempo di attivazione del servizio. Immediato.

Standard di qualità: Soddisfazione dell'utenza.

Indicatori di qualità: Livello di soddisfazione superiore al 50% rilevato tramite questionari.

Attività di sostegno per i minori a rischio sociale (ex lege 285/97)

Tipologia e finalità. Il servizio è finalizzato a prevenire e contenere le situazioni di disagio e a promuovere anche una maggiore maturità e competenza genitoriale.

Il servizio prevede la realizzazione di attività di recupero scolastico e di socializzazione mirate a favorire un'armonica crescita del minore.

Modalità di accesso Libero.

Requisiti. Minori tra i cinque e i tredici anni residenti nella periferia nord e sud del territorio comunale.

A chi rivolgersi. Poli Sociali Territoriali, Servizio Minori.

Documentazione necessaria. Nessuna.

Prestazioni. Supporto scolastico come sostegno per il minore in difficoltà, attività culturali e artistiche, laboratorio teatrale, attività sportive, escursioni ludiche di vario genere.

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni. Da lunedì a venerdì.

Per i bambini: dalle ore 14,45 alle ore 19.00.

Costo del servizio. Gratuito.

Tempo di attivazione del servizio. Immediato.

Standard di qualità: soddisfazione dell'utenza.

Indicatori di qualità: livello di soddisfazione superiore al 50% rilevato tramite questionari.

Servizio di affidamento familiare diurno e residenziale come strumento per la tutela dei minori

Tipologia e finalità. Il servizio è uno strumento di tutela del minore temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo. Il servizio dà concretezza al diritto del minore a poter godere di relazioni significative con figure adulte, in attesa che la famiglia d'origine, supportata dai servizi, risolva i problemi che hanno portato all'allontanamento del figlio. I Poli Sociali Territoriali valutano la necessità dell'attivazione degli affidi consensuali, su richiesta degli esercenti la responsabilità genitoriale, mentre il Servizio Affidato, su richiesta dei genitori o in ottemperanza ai provvedimenti dell'autorità giudiziaria, provvede a formulare gli abbinamenti tra il minore e la famiglia affidataria, in collaborazione con gli operatori territoriali referenti del caso. Il Servizio Affidato procede anche alla formazione e valutazione delle coppie/persone disponibili all'accoglienza di un minore in affidamento, nonché delle famiglie affidatarie. Gli operatori hanno anche il compito di monitorare l'andamento degli affidamenti in atto, fornendo sostegno alle famiglie affidatarie e d'origine e curando i rapporti tra le due famiglie coinvolte.

Il servizio ha anche lo scopo di divulgare la corretta conoscenza del servizio d'affidamento diurno e residenziale e avviare un processo di riflessione sui valori della solidarietà sociale.

Modalità di accesso. L'accesso al servizio è libero: ogni interessato può rivolgersi al Servizio per chiedere informazioni o fornire la propria disponibilità all'accoglienza di minori in affidamento. Le famiglie d'origine interessate a fruire di questa forma di sostegno possono rivolgersi ai Poli Territoriali di residenza.

Requisiti. Famiglie, coppie o persone singole.

Dove rivolgersi: Servizio Minori, Poli Sociali Territoriali.

Documentazione necessaria. Nessuna.

Prestazioni. Valutazione e formazione coppie/persone disponibili all'accoglienza in affidamento; abbinamento minore/ famiglia affidataria; sostegno pedagogico-psicologico rivolto alle famiglie ed ai minori; informazioni sull'affidamento familiare, corsi di formazione per famiglie affidatarie, attività di

sostegno durante l'affidamento, interventi volti al recupero della famiglia d'origine, costruzione di una rete di sostegno solidale di comunità a sostegno sia delle famiglie di origine che degli affidatari, volta anche a promuovere la misura dell'affidamento familiare che possa coinvolgere anche gli organismi del III Settore che operano sul territorio comunale.

Tempi d'erogazione delle prestazioni: come indicati nel piano individualizzato.

Costo del servizio. Gratuito.

Standard di qualità. Piani individualizzati sul minore e sulla famiglia d'origine, soddisfazione delle famiglie d'origine ed affidatarie.

Indicatori di qualità: scheda socio-educativa, contratti con le famiglie di origine ed affidatarie, verifica periodica dei piani individuali, cronoprogramma degli incontri con le famiglie di origine e affidatarie, livello di soddisfazione superiore al 50% rilevato tramite questionari.

Contributo economico per gli affidatari

Tipologia e finalità. Il contributo, come prevede l'art. 5, comma 4, della legge 4 maggio 1983, n. 184 e successive modificazioni, è una misura erogata sotto forma di sostegno e di aiuto economico in favore degli affidatari. Il contributo è finanziato dalla Regione Calabria ed è erogato dal Settore Welfare.

Modalità di accesso. Informazioni da parte degli operatori dei Poli Sociali Territoriali competenti per territorio. Presentazione della domanda da parte degli affidatari.

Requisiti. Il contributo può essere erogato solo per gli affidamenti disposti (giudiziali) o resi esecutivi (consensuali) con provvedimento dell'autorità giudiziaria. Sono esclusi dalla misura gli affidamenti pre-adoptivi.

A chi rivolgersi. Poli Sociali Territoriali e Servizio Minori presso Cedir di Via S. Anna;

Documentazione necessaria:

- Dichiarazione rilasciata ai sensi dell'art 46 del D.P.R. n. 445 del 28.12.2000 congiuntamente alla domanda;
- Certificazione ISEE;
- Stato di Famiglia – Autocertificazione
- Codice IBAN;
- Certificato di Residenza del Minore (se non incluso nello Stato di Famiglia).

- Copia Documento D'identità del richiedente;
- Codice fiscale
- Permesso di Soggiorno (Se minore straniero)
- Certificazione rilasciata ai sensi dell'art. 4 della legge n. 104 del 5.2.1992 in caso di minori con disabilità;
- Relazione semestrale del servizio sociale;
- Dichiarazione sostitutiva unica prevista dall'articolo 4 del D.Lgs. 109/1998 integrato con il D.lgs.130/2000.

Prestazioni. Il contributo è erogato, su disposizione della Regione Calabria, in forma differenziata a secondo del tipo di affidamento:

- Affidamento familiare residenziale € 20,00 giornalieri;
- Affidamento familiare diurno comprensivo della mensa € 10,00 giornalieri;
- Affidamento familiare diurno senza mensa, per una durata non inferiore alle quattro ore giornaliere € 7,00 giornalieri;
- Affidamento familiare residenziale di minori con disabilità accertato ai sensi dell'art. 4 della legge n. 104 del 5.2.199 € 30,00 giornalieri.

Qualora vi siano future disposizioni regionali in merito, nel caso in cui tra l'affidato e l'affidatario esista un rapporto di parentela entro il 4° grado, e quindi c'è l'obbligo per l'affidatario di garantire gli alimenti, il contributo potrà essere ridotto del 30%, tenuto conto di quanto disposto dal D.Lgs. n. 109 del 31 marzo 1998 e del D.P.C.M. n. 242 del 4 aprile 2001.

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni. Il contributo è erogato semestralmente, compatibilmente coi tempi dell'accreditamento regionale, a giugno per il 1° semestre e dicembre per il 2° semestre.

Tempo di attivazione del servizio. Dalla consegna della documentazione dai 60 ai 150 giorni nei limiti delle disponibilità finanziarie disponibili.

Adozione Nazionale ed Internazionale

Tipologia: E' un intervento disposto dal Tribunale per i minori in stato di abbandono e che sono stati dichiarati adottabili perché privi di assistenza morale e materiale da parte dei genitori o parenti entro il quarto grado o disposti da Tribunali di Stati Esteri, vagliati dalla Commissione ministeriale per le Adozioni Internazionali e ratificati in Italia, con proprio provvedimento, dal

Tribunale per i Minorenni competente in base alla residenza della coppia adottante.

Modalità di Accesso: Tribunale per i Minorenni.

Requisiti: Essere uniti in matrimonio da almeno tre anni o avere convissuto in modo stabile e continuativo per un periodo di tre anni, prima di aver contratto il matrimonio. Tra i coniugi non deve sussistere o avere avuto luogo negli ultimi tre anni separazione personale, neppure di fatto.

Documentazione necessaria: Provvedimento dell'Autorità Giudiziaria competente che incarichi il Servizio di attuare le indagini disposte ed i percorsi formativi, ove previsti dalla legge.

Prestazioni: informazioni inerenti l'adozione nazionale ed internazionale, preparazione degli aspiranti all'adozione, acquisizione di elementi sulla situazione personale, familiare degli aspiranti genitori adottivi e relazione al Tribunale richiedente; valutazione e accompagnamento nel periodo post -adottivo.

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni. Entro quattro mesi dall'incarico ricevuto da parte del Tribunale per i Minorenni il Servizio dovrà relazionare a tale A.G. sugli esiti delle attività effettuate per ciascuna coppia dichiaratasi disponibile all'adozione.

Nel posto adottivo il Servizio dovrà effettuare la vigilanza sugli affidamenti preadottivi per un anno, o per quanto richiesto dall'Autorità straniera che ha disposto l'adozione. L'accesso ai servizi offerti alle famiglie nel post adottivo, oltre il periodo di vigilanza, è libero e richiesto dalle famiglie adottive.

Costo del servizio. Gratuito.

Standard di qualità. Piani individualizzati sull'intero nucleo familiare, sostegno psicologico alle coppie e ai minori in stato di adozione, soddisfazione dell'utenza.

Indicatori di qualità: Documentazione sui piani delle attività svolte; questionari di gradimento sulle attività formative per genitori adottivi e aspiranti;

Servizio Spazio Famiglia (ex lege 285/97)

Tipologia e finalità. Il servizio offre ai nuclei familiari disgregati la possibilità del mantenimento delle relazioni familiari, in forma assistita e protetta. Offre, inoltre, a tutti gli interessati la possibilità di percorsi formativi sulla genitorialità e promuove azioni finalizzate ad accrescere il benessere dell'individuo attraverso la promozione della famiglia, come contesto di vita.

Modi di accesso. L'accesso per i servizi offerti avviene su richiesta dei Poli Sociali Territoriali, i cui operatori valutano la necessità o l'opportunità dell'attivazione, previa autorizzazione del Responsabile del Servizio Minori. Per i percorsi formativi e le iniziative organizzate l'accesso è libero.

Destinatari dell'intervento. Nuclei familiari con problemi relazionali; coppie genitoriali in corso

di separazione e di divorzio; nuclei familiari interessati a partecipare alle iniziative rivolte alle famiglie o ai percorsi formativi sul tema della genitorialità organizzate dal Servizio Spazio Famiglia.

A chi rivolgersi. Servizio Spazio Famiglia, Poli Sociali Territoriali e Servizio Minori.

Prestazioni. Assistenza agli incontri protetti e/o assistiti tra genitori e figli in spazio neutro. Attività laboratoriali di gruppo rivolte a genitori e figli. Percorsi di informazione sulla genitorialità, attività di promozione culturale, gruppi di sostegno per bambini che vivono la separazione conflittuale dei genitori.

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni.

Da lunedì a venerdì dalle ore 15,00 alle 19,00. Sabato dalle ore 9,00 alle 12,00.

Costo del servizio. Il servizio è gratuito, salve le forme di compartecipazione eventualmente previste da future deliberazioni comunali.

Standard di qualità: Equipe specializzata.

Indicatori di qualità: Verifica periodica del piano individualizzato e condivisione del piano, livello di soddisfazione superiore al 50% dell'utenza tramite questionario.

Servizio di pronta accoglienza per minori (ex lege 285/97)

Tipologia. Il Servizio prevede l'accoglienza di minori da 0 a 12 anni, in situazioni di emergenza, laddove è necessario allontanare i minori dal proprio nucleo familiare.

Modalità di accesso. I minori vengono inseriti dal Servizio Sociale o dalle Forze dell'ordine, in alcuni casi su disposizione dell'Autorità Giudiziaria, in altri con atti disponenti interventi di urgenza (art. 403 C.C.), con successiva ratifica da parte dell'A.G.

Requisiti di accesso. Minori da 0 a 12 anni, in situazioni di emergenza.

Documentazione necessaria: nessuna.

Modi e tempi di erogazione del servizio. Immediata. La permanenza presso il centro prevede una durata massima di tre mesi dall'inserimento.

Standard di qualità: Equipe specializzata per la presa in carico e il trattamento di situazione di emergenza.

Indicatore di qualità: Tempestività dell'inserimento rispetto alla segnalazione ed alla valutazione del bisogno.

Interventi per minori in collaborazione con l' Autorità Giudiziaria

Tipologia: E' un'attività di tutela dei minori e prevede lo svolgimento di indagini sociali su mandato dell'Autorità Giudiziaria. Il servizio attiva interventi di sostegno ai minori ed alle famiglie in situazione di disagio o, in sostituzione del nucleo familiare, attraverso interventi quali la collocazione dei minori in affidamento ad altre famiglie, in comunità o l'apertura dello stato di adattabilità da parte dell'Autorità Giudiziaria competente.

Modalità di accesso: Servizio Minori o su incarico dell'Autorità Giudiziaria competente.

Requisiti: Valutati dagli Operatori del Polo Sociale Territoriale di competenza o dal Responsabile Servizio Minori o ancora dall' Autorità Giudiziaria competente.

Modi e tempi d'erogazione del servizio: Previsti nel progetto individualizzato.

Standard di qualità: Equipe multidisciplinare specializzata, piano individuale.

Indicatore di qualità: Verifica periodica del piano individuale di aiuto al minore o alle famiglie.

Nidi d'infanzia

Tipologia e finalità. Il Comune ha a disposizione tre strutture adibite a questo Servizio, ubicate come di seguito indicato:

- n. 1 nido d'infanzia ubicato presso l'ex territorio circoscrizionale di Archi;
- n.1 nido d'infanzia ubicato presso l'ex territorio circoscrizionale di Gebbione;
- n. 1 nido d'infanzia aziendale ubicato presso i locali del Ce.Dir. – S. Anna Il tronco;

Il servizio si propone di offrire ai bambini un luogo di formazione, di cura e di socializzazione, nella prospettiva del loro benessere, della promozione della loro autonomia e dello sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive, psicomotorie e sociali, nonché nel rispetto dei loro ritmi individuali di crescita e di apprendimento.

Modalità di accesso. L'accesso al servizio avviene previo avviso pubblico emanato annualmente dal Dirigente del Settore Welfare rendendo noto il periodo di iscrizione, le modalità, le condizioni, i criteri di ammissione.

Gli utenti dell'anno educativo precedente sono considerati riconfermati con la sottoscrizione di un apposito modulo che dovrà essere consegnato, presso il Settore Welfare.

Requisiti. Bambini da 3 a 36 mesi d'età;

A chi rivolgersi. Settore Welfare, via S. Anna, palazzo Ce.Dir., corpo H.

Documentazione necessaria:

- Copia documento d'identità in corso di validità del sottoscrittore l'istanza;
- attestazione ISEE completa di DSU relativa agli ultimi redditi certificabili del nucleo familiare anagrafico;
- ogni altro documento ritenuto utile dalla famiglia per la definizione della graduatoria o richiesto dal Comune in base alla normativa vigente.

Ricettività. La ricettività dei Nidi d'Infanzia di Archi e Gebbione è di 50 posti cadauno e di 25 posti per il Nido d'Infanzia Aziendale.

Il nido d'Infanzia Aziendale del Comune di Reggio Calabria accoglie bambini residenti nel Territorio Comunale e, prioritariamente, bambini che abbiano un genitore dipendente di ruolo o a tempo determinato del Comune o dipendente di una delle Società Partecipate dell'Ente.

Prestazioni. Attività ludiche, attività didattiche, servizio di cucina tenendo anche conto di regimi dietetici appropriati e adatti all'età del bambino, igiene dei bambini, controlli psico-sanitari periodici.

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni. I nidi d'infanzia comunali di Archi e Gebbione sono aperti dal 1 settembre al 31 luglio dell'anno in corso, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.00 e il sabato fino alle ore 14.00

Il nido d'infanzia aziendale è aperto dal 1 settembre al 31 luglio dell'anno in corso, dal lunedì al venerdì con orario 7.30 – 14.30. Il martedì e il giovedì l'orario di frequenza sarà prolungato fino alle ore 17.30.

Costo del servizio. Per la fruizione del servizio è previsto il pagamento di un contributo mensile che varia in relazione al valore dell'indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) dichiarato e secondo la seguente tabella approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 136 del 28 luglio 2016,

Fasce	Valori Fasce		Retta Mensile 3 -18 mesi	Retta Mensile 18 -36 mesi
A	ISEE da € 0	a € 5.165,00	€ 60,07	€ 54,46
B	ISEE da € 5.166,00	a € 7.748,00	€ 70,84	€ 64,22
C	ISEE da € 7.749,00	a € 10.331,00	€ 86,99	€ 78,87
D	ISEE da €10.332,00	a € 12.914,00	€ 102,61	€ 93,03

E	ISEE	da € 12.915,00	a € 15.497,00	€ 126,31	€ 114,52
F	ISEE	da € 15.498,00	a € 18.081,00	€ 152,70	€ 138,44
G	ISEE	da € 18.082,00	a € 20.663,00	€ 174,24	€ 157,97
H	ISEE	da € 20.664,00	a € 23.246,00	€ 202,79	€ 183,85
I	ISEE	da € 23.247,00	a € 25.829,00	€ 225,39	€ 204,35
L	ISEE	oltre	a € 25.830,00	€ 232,10	€ 210,43

Nel caso di due o più figli iscritti al nido, la quota contributiva mensile per bambino viene ridotta del 25% .

Sono esenti dal pagamento delle quote contributive gli utenti appartenenti a nuclei familiari già seguiti dai servizi sociali e segnalati in tal senso dai medesimi.

Tempo di attivazione del servizio. A seguito pubblicazione della graduatoria definitiva si procederà ad accogliere il bambino presso uno dei nidi espressamente richiesti, tenuto conto dell'ordine di preferenza indicato nella domanda, del punteggio ottenuto e dei posti disponibili.

I servizi per anziani sono rivolti a valorizzare la persona anziana e favorire opportunità di risposte adatte a specifici bisogni attraverso interventi finalizzati a determinare condizioni per prevenire la non autosufficienza. Cercare di mantenere l'anziano nel proprio domicilio e nel contesto familiare e sociale dove ha trascorso la sua vita, rappresenta un presupposto necessario per rendere efficace qualsiasi intervento.

Gli operatori sociali valutano la situazione insieme ai richiedenti e predispongono un progetto personalizzato in cui sono indicati la natura del bisogno, la complessità e l'intensità dell'intervento e la sua durata. (art. 6, comma terzo, legge regionale n. 23 del 26 novembre 2003).



SERVIZIO ANZIANI

CARATTERISTICHE E FUNZIONAMENTO

Servizio di assistenza domiciliare anziani

Tipologia e finalità. Il servizio comprende un sistema complesso di prestazioni di natura educativa e socio-assistenziale finalizzate a ridurre il ricorso a strutture residenziali e consentire agli anziani la permanenza nel normale ambiente di vita al fine di superare e prevenire l'isolamento sociale.

I servizi assistenziali erogati agli anziani tendono principalmente a garantire il mantenimento della loro autonomia di vita nella propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale per evitare che il ricovero in un istituto o in un ospedale, a meno che non ricorrano condizioni strettamente necessarie, possano creare condizioni di emarginazione e compromettere il loro già fragile equilibrio psicologico.

Requisiti. Anziani residenti ultrasessantacinquenni che si trovano in stato di invalidità accertata dalle commissioni ASL o non autosufficienti in modo permanente o temporaneo la cui condizione sia stata dichiarata dal medico curante.

Non devono godere dei benefici di servizi analoghi (telesoccorso, assistenza domiciliare leggera), salvo casi di particolare gravità da valutare individualmente.

Modi di accesso. L'accesso al servizio avviene, salvo le deroghe previste dal "Regolamento del Servizio Sociale Comunale", con avviso pubblico da emanare con determinazione del Dirigente del Settore Welfare che tenga conto delle seguenti priorità:

- Condizione economica sfavorevole
- Invalidità accertata dalle Commissioni ASP
- Presenza di ulteriori disabili certificati ex legge 104/92 o con invalidità accertata superiore al 66%.

Documentazione necessaria: Per l'erogazione dei servizi ADI,(Assistenza domiciliare integra-

ta) per gli anziani non autosufficienti, la modulistica è scaricabile dal sito del Comune di Reggio Calabria www.comunereggiocal.it

1. Richiesta ammissione al servizio di assistenza domiciliare agli anziani non autosufficienti;
2. Scheda di richiesta di accesso ai servizi socio-sanitari territoriali, rilasciata dal medico curante su modello dell'ASP;
3. Copia Verbale Accertamento dell'Invalidità Civile;
4. Copia Verbale Accertamento di disabilità, ai sensi della legge n. 104/92 art.3, comma 3;
5. Attestazione ISEE del nucleo familiare convivente con l'utente con riferimento ai redditi percepiti per l'anno in corso rilasciata ai sensi del DPCM n. 159 del 05/12/2015;
6. Fotocopia di un documento di identità in corso di validità;
7. Fotocopia di un documento di identità in corso di validità del soggetto per il quale si richiede l'assistenza;

A chi rivolgersi: Servizio Anziani ubicato al Cedir, corpo H, piano I oppure ai Poli sociali territoriali.

Prestazioni: nell'ambito dell'attività di assistenza e cura della persona anziana il servizio prevede e garantisce: l'igiene e la cura personale; l'abbigliamento; l'aiuto nell'assunzione dei pasti, il sollevamento dal letto e la mobilitazione degli allettati; l'aiuto nella deambulazione all'interno dell'abitazione; il controllo nell'assunzione di farmaci; la prevenzione delle piaghe da decubito; l'integrazione di programmi riabilitativi; la segnalazione ai parenti e al medico curante di qualsiasi anomalia relativa alle condizioni dell'utente.

Nell'ambito delle attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'abitazione, si provvede alla pulizia dell'abitazione con particolare riguardo alla cucina e al bagno; al servizio di lavanderia, alla stireria all'interno dell'abitazione. Le attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'abitazione vengono erogate in un piano generale di assistenza e qualora sono l'unico intervento necessario evidenziato vengono erogate solo in caso di persone sole o coppie inabili, senza figli e con situazione economica insufficiente.

Per le attività di assistenza nello svolgimento della vita quotidiana, viene garantito aiuto negli acquisti, nella preparazione e/o somministrazione dei pasti, nella compagnia e sostegno, nell'aiuto per facilitare l'integrazione dell'anziano nel proprio ambiente.

L'assistenza viene garantita anche durante eventuali periodi di ospedalizzazione a coloro che sia-

no privi del sostegno delle relazioni familiari, con l'obiettivo di consentire la continuità con l'ambiente di vita del soggetto ospedalizzato nonché la preparazione al suo rientro a casa.

Il servizio prevede anche l'accompagnamento a visite mediche quando l'utente non sia in grado di recarsi da solo e non possa provvedere con altri aiuti per espletare pratiche varie e interventi volti a favorire la vita di relazione (assistenza leggera).

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni. Le prestazioni devono essere un effettivo aiuto all'utente e non una sostituzione ai suoi familiari. Le prestazioni vengono erogate per una durata determinata in relazione alle esigenze ed alle necessità dell'utente.

Costo del servizio. Agli aventi diritto sarà consegnato un numero di voucher pari al monte ore mensile previsto dal programma d'intervento.

Gli utenti contribuiranno in percentuale su ogni voucher in rapporto al loro reddito ISEE secondo la seguente tabella:

Soglie ISEE in euro	Contributo in percentuale su ogni voucher
Da € 0 a € 8.000,00	Servizio gratuito
Da € 8.001,00 a € 9.000,00	5%
Da € 9.001,00 a € 10.000,00	7%
Da € 11.001,00 a € 12.000,00	11 %
Da € 12.001,00 a € 14.000,00	13%
Da € 14.001,00 a € 16.000,00	15%
Da € 16.001,00 a € 19.000,00	17%
Da € 19.001,00 a € 22.000,00	20%
Da € 22.001,00 a € 25.000,00	23%
Da € 25.001,00 a € 29.000,00	30%
Da € 29.001,00 a € 34.000,00	35%
Da € 34.001,00 a € 39.000,00	40%
Oltre € 39.001,00	100%

Tempo di attivazione del servizio. L'utente sarà avviato al servizio entro 18 giorni dalla richiesta, se completa.

Standard di qualità: soddisfazione dell'utenza; programmi individuali socio-assistenziali.

Indicatori di qualità: cartella socio-assistenziale per ogni utente con indicazione delle attività; livello di soddisfazione superiore al 50% rilevato tramite questionari.

Servizio di consulenza e di sostegno alle famiglie

Tipologia e finalità. Il servizio sostiene le famiglie dei cittadini anziani attraverso il supporto e l'orientamento.

Modi di accesso. La consulenza può essere richiesta dai familiari degli anziani.

Requisiti. Familiari di anziani.

A chi rivolgersi. Al Servizio Anziani ubicato al CeDir o al Polo Territoriale di competenza.

Documentazione necessaria: Nessuna.

Prestazioni. Il servizio fornisce alle famiglie degli anziani informazioni tempestive aggiornate sul sistema dei servizi erogati e opportunità esistenti; consulenza continuativa e opportunità formative sulle tecniche di aiuto, sostituzione temporanea del nucleo familiare (mediante prestazioni domiciliari).

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni. Durante le ore di apertura al pubblico.

Costo del servizio. Gratuito.

Tempo di attivazione del servizio. Immediato.

Standard di qualità: soddisfazione dell'utenza.

Indicatori di qualità: livello di soddisfazione superiore al 50% rilevato tramite questionari.

Servizio di consulenza - Assistenza Amministratore di Sostegno

Tipologia e finalità. All'anziano che non è autosufficiente viene garantita l'assistenza dell'amministratore di sostegno solamente quando questo è necessario.

L'amministratore di sostegno è la figura che aiuta, ma per cose ben determinate, chi si trova in condizioni anche temporanee di infermità fisica o psichica.

Chi può richiederlo. Oltre alla persona stessa che ha bisogno, possono chiedere l'assistenza di un amministratore di sostegno il coniuge o il convivente, i parenti entro il quarto grado (genitori, nipoti, fratelli, zii, cugini) gli affini entro il secondo grado (suoceri e cognati). La richiesta può essere

fatta anche dal pubblico ministero, dal tutore o curatore.

I responsabili dei servizi sociali e sanitari che curano la persona sono obbligati a fornire richiesta o a fare una segnalazione al Pubblico Ministero se vengono a conoscenza dei fatti che lo rendono necessario.

Come fare domanda. Generalmente il modello standard per la richiesta di Amministratore di sostegno si trova sul sito dei Tribunali. Oltre alle informazioni di base, bisogna indicare i principali bisogni dell'ammalato e allegare la documentazione dalla quale risultino i beni posseduti e una descrizione delle somme mensilmente necessarie per le sue esigenze; dimostrare, con la documentazione medica, che la persona non può gestire certi aspetti della sua vita.

Chi sarà l'amministratore di sostegno. A scegliere l'Amministratore di sostegno è innanzitutto la persona che ne ha bisogno, ma se non è nelle condizioni di poterlo fare la scelta viene fatta da un suo familiare secondo il seguente ordine: prima il coniuge, poi vengono i parenti di quarto grado.

In alternativa, se lo ritiene opportuno, il giudice può scegliere un'altra persona che considera idonea. Sono esclusi gli operatori dei servizi pubblici oppure i privati che si occupano della cura della persona.

Strutture socio-assistenziali residenziali e semiresidenziali per anziani legge 328/2000, Legge regionale n. 23/2003.

Le strutture socio-assistenziali a carattere residenziale e semiresidenziale per gli anziani sono presidi assistenziali che offrono sia una residenza collettiva temporanea o permanente che una protezione socio-assistenziale diretta a sostituire o integrare inesistenti capacità di autonomia fisica, relazionale e sociale degli anziani.

Le strutture a cui ci si riferisce sono quelle che forniscono accoglienza a persone anziane classificate secondo il diverso grado di intensità assistenziale ed il livello di residenza offerta.

Esse possono pertanto offrire servizi di:

Comunità alloggio - Casa di riposo - Case famiglia

Destinate tutte ad accogliere anziani autosufficienti o 'parzialmente autosufficienti, capaci di soddisfare il "diritto bisogno" socio-assistenziale, fornendo garanzie, protezione e servizi di tipo comunitario collettivo.

Per l'istituzionalizzazione di anziani presso le strutture socio-assistenziali sopra citate è necessario che le Amministrazioni Comunali, acquisiscono da parte dell'utente la seguente documentazione:

- Richiesta di ricovero in struttura socio-assistenziale indirizzata al Comune di residenza
- Autocertificazione di residenza
- Certificazione ISE – ISEE, relativo ai redditi
- Certificato di pensione o modello ObisM, rilasciato dall'INPS di territorio dell'anno in corso
- Copia del documento di riconoscimento, di chi sottoscrive la dichiarazione (in corso di validità)
- Certificato medico, la non incompatibilità all'inserimento presso una struttura di tipo comunitario
- Relazione sociale redatta ai sensi dell'art. 6 della L:R. n.23/2003, dove emerge in modo chiaro il reale "stato di bisogno sociale" che giustifichi il ricovero;

L'Amministrazione comunale che procede con atto amministrativo al ricovero invia Determina Comunale, con allegata documentazione che deve essere trasmessa alla Regione Calabria Settore servizi sociali di Catanzaro, in copia conforme all'originale.

Servizio trasporto sociale per anziani non autosufficienti

Tipologia e finalità. Il servizio è indirizzato ad anziani over 65 non autosufficienti residenti nel territorio della Città di Reggio Calabria. Il servizio assicura, in ordine di priorità, i collegamenti con: i centri riabilitativi presenti sul territorio comunale, i presidi ospedalieri, i laboratori di analisi cliniche, gli ambulatori medici di base, le strutture ASP, gli ambulatori medici specialistici, gli uffici pubblici, i centri di aggregazione,

I luoghi di socializzazione . Il trasporto sociale si realizza attraverso la collaborazione degli enti accreditati, per il servizio di "Assistenza Domiciliare Anziani", operanti sul territorio comunale, che saranno i soggetti attuatori del servizio.

Modalità di accesso al servizio. Nella richiesta dovranno essere dichiarati i dati anagrafici, eventuale certificazione medico specialistica, attestazione medica da cui risulti l'idoneità della persona ad essere trasportata tramite l'automezzo comunale, la situazione di momentanea o permanente difficoltà di spostamento.

Alla domanda deve essere allegata Attestazione ISEE (in corso di validità) al fine di individuare gli utenti avente diritto a servizio in forma gratuita.

Costo del servizio

Valore ISEE	Quota di contribuzione utente
Da €. 0 a euro 5.000,00	esente
Da €. 5.000,01 a 10.000,00	2 €
Da €. 10.000,01 a 20.000,00	3 €
Da €. 20.000,01 in su	4 €

Il servizio di accompagnamento dovrà essere prenotato e richiesto almeno 48 ore di anticipo in modo da consentire una opportuna programmazione dei percorsi cittadini.

La sospensione del trasporto avviene nei seguenti casi:

- mancato pagamento della quota di compartecipazione dovuta o per cause di temporanea indisponibilità di mezzi.



SERVIZIO DISABILI CARATTERISTICHE E FUNZIONAMENTO

I servizi per disabili hanno come obiettivo la necessità di sostenere e sviluppare l'autonomia e le capacità possibili delle persone non autosufficienti, in particolare dei disabili gravi e supportano le famiglie e le persone adulte con disabilità nei processi di inclusione nella realtà sociale.

Questo settore valuta la situazione e predispone un progetto personalizzato in cui sono indicati la natura del bisogno, la complessità e l'intensità dell'intervento, la sua durata. (art. 6, comma terzo, legge regionale n. 23 del 26 novembre 2003).

Assistenza domiciliare disabili

Tipologia e finalità. L'intervento di sostegno domiciliare, rivolto ai soggetti diversamente abili, si colloca, in una rete complessiva di servizi, come unità di offerta

tendente a sviluppare e mantenere adeguate condizioni di vita nel contesto relazionale e ambientale in cui il soggetto vive.

Il servizio si prefigge di offrire un sostegno al nucleo familiare al fine di ridurre gli eventuali ricorsi a strutture residenziali.

Modalità di accesso. L'accesso al servizio avviene previo avviso pubblico emanato con atto del Dirigente, allegando la seguente documentazione:

- Verbale di invalidità civile pari al 100%;
- Verbale accertamento di handicap ai sensi della legge 104/92 art. 3, comma 3;
- Attestazione ISEE del nucleo familiare dell'utente;
- Copia del Documento di riconoscimento e codice fiscale del richiedente e del beneficiario;
- Fino alla predisposizione di un nuovo avviso potranno essere accolte altre richieste, in ordine

cronologico di presentazione, purché il beneficiario sia in possesso dei requisiti di accesso.

- Tali richieste saranno collocate in un'apposita lista d'attesa e i beneficiari, in possesso dei requisiti previsti, potranno accedere al servizio di assistenza domiciliare in caso di scorrimento della stessa.

Requisiti

- Cittadini residenti con inabilità di ordine fisico e psichico o sensoriale di età inferiore a 65 anni (gli ultra sessantacinquenni rientrano nell'assistenza domiciliare per anziani) con invalidità riconosciuta al 100% e con certificazione ai sensi della legge n.104/92 art. 3 comma 3;
- Non essere beneficiari di servizi presso i centri comunali o di altro tipo di assistenza domiciliare, salvo i casi di particolare gravità da valutare individualmente;
- Reddito ISEE del nucleo familiare non superiore ad € 25.000,00;

Documentazione necessaria

- Istanza di partecipazione;
- Attestazione ISEE del nucleo familiare dell'utente e Dichiarazione sostitutiva unica prevista dall'articolo 4 del D.Lgs. 109/1998 integrato con il D..Lgs.130/2000;
- Copia del Documento di riconoscimento e codice fiscale del richiedente e del beneficiario;
- Certificato/i in originale o copia conforme rilasciato ai sensi della ex legge 104/92
- Estratto del verbale/i di invalidità o copia conforme rilasciato dalla commissione competente;

Prestazioni

Prestazioni di aiuto domestico : aiuto per il governo della casa, per l'assunzione dei pasti, assistenza per la pulizia e l'igiene personale e dell'ambiente, consegna di alimenti e aiuto nella preparazione dei pasti, servizio di lavanderia, stireria (all'interno dell'abitazione). Le attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'abitazione vengono erogate solo in caso di persone sole o coppie inabili, senza figli e con situazione economica insufficiente.

Assistenza di base e prestazioni para-infermieristiche di semplice attuazione: aiuto nell'alzata e messa a letto; mobilizzazione, predisposizione e posizionamento di cuscini o altri accessori antidecubito, cambio pannolone al bisogno, sorveglianza e controllo di raccolta catetere, controllo eventuale cannule o sondini, controllo rigurgiti, controllo dell'alimentazione, del rispetto delle norme igieniche elementari e nell'assunzione e nel corretto uso dei farmaci in stretto collegamento con il medico curante, con gli operatori sanitari e con gli altri operatori adibiti all'assistenza.

Assistenza per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere: accompagnatore, anche motorizzato per raggiungere i luoghi di diagnosi e cura o per commissioni varie, segretariato sociale.

Interventi per favorire la vita di relazione

Assistenza in periodi di ospedalizzazione, rivolta esclusivamente alle persone disabili prive del sostegno delle relazioni familiari, con l'obiettivo di garantire la continuità con l'ambiente di vita del soggetto ospedalizzato nonché la preparazione al rientro a casa della persona disabile.

Interventi di servizio sociale attraverso attività di consulenza personale e familiare, di attività di coordinamento e organizzazione del servizio, di collegamento con i vari servizi dell'Ente e del territorio.

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni L'attività si svolge da due a sei ore settimanali, secondo quanto previsto dal programma individuale.

Tempo di attivazione del servizio. L'utente sarà avviato al servizio, tenuto conto della posizione in graduatoria e delle disponibilità di posti.

Istruttoria e valutazione delle domande – criteri per la formulazione delle graduatorie

Nel caso in cui le richieste superino la disponibilità dei posti, il Comune di Reggio Calabria stilerà una graduatoria di accesso al servizio in base ai criteri di seguito riportati:

Condizioni familiari

- persona che vive sola senza coniuge e/o figli o altri familiari: punti 6
- persona che vive con coniuge e/o figli o altri familiari non autosufficienti: punti 5

Presenza nel nucleo di minori : punti 1 per minore

Valore dell'ISEE del nucleo familiare

- non superiore ad € 3.000: punti 10
- tra € 3.001,00 e € 6.000: punti 8
- tra € 6.001,00 e € 9.000: punti 6
- tra € 9.001,00 e € 12.000: punti 4
- tra € 12.001,00 e 15.000: punti 2
- tra € 15.001,00 e € 20.000: punti 1
- oltre € 20.001,00: punti 0

A parità di punteggio la precedenza sarà assegnata nel rispetto dei criteri di seguito riportati:

- disabile solo;
- al possessore del reddito più basso;

La graduatoria sarà approvata con determinazione del Dirigente del Settore Welfare del Comune di Reggio Calabria. Essa verrà pubblicata all'Albo Pretorio e sul sito internet <http://www.comune.reggio-calabria.it> con valore di notifica a tutti gli interessati. Entro 10 giorni dalla pubblicazione sarà possibile presentare istanza di riesame della propria situazione. La graduatoria definitiva, ottenuta in seguito all'esame degli eventuali reclami, sarà pubblicata con le stesse modalità innanzi riportate.

Per gli ammessi in graduatoria in posizione eccedente le disponibilità, verrà formulata una lista di attesa, aggiornata e integrata trimestralmente in funzione delle variazioni intervenute nella condizione delle persone già beneficiarie del servizio.

Potranno comunque essere accolte istanze di accesso al Servizio anche oltre il termine di cui sopra, nell'ipotesi dell'insorgenza di gravi patologie o stati di handicap e in presenza di disponibilità di posti. Diversamente le istanze saranno inserite nella graduatoria e gli interessati potranno avere accesso ai servizi in caso di scorrimento della medesima.

Cessazione e sospensione del servizio

Il Servizio può cessare in caso di:

- rinuncia scritta dell'utente ovvero del familiare di riferimento;
- trasferimento della residenza o domicilio da parte del beneficiario in Comuni fuori dal territorio distrettuale;
- decesso dell'assistito;
- accoglienza in strutture residenziali dell'utente;
- qualora vengano meno i requisiti di ammissione al servizio;
- sospensione, per qualsiasi causa, del servizio stesso a cura del Comune di Reggio Calabria.

Servizio " Laboratori sociali per disabili adulti "

Tipologia e finalità. Il servizio è finalizzato allo sviluppo ed al mantenimento delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti dai disabili adulti (18-64 anni) non gravi ed in assenza di patologia psichiatrica. Il servizio viene erogato in una struttura semiresidenziale aperta e flessibile, caratterizzata per la promozione di interventi volti a favorire l'acquisizione, il potenziamento e le abilità pre lavorative.

Il Centro rimane aperto dal Lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 15,00.

Modalità di accesso. L'accesso al servizio avviene previo avviso pubblico emanato con atto del Dirigente.

Possono accedere al Centro:

- Utenti disabili residenti nel Comune di Reggio Calabria di età compresa tra i 18 e i 64 anni, con certificazione ai sensi della legge n.104/92 art. 3 comma 3 e con assenza di patologia psichiatrica;

L'ammissione al Centro è subordinata al possesso dei seguenti requisiti:

- Valutazione di idoneità dell'utente;
- Elaborazione del progetto individualizzato educativo e riabilitativo da parte dei referenti tecnici dell'Organismo gestore.

Documentazione necessaria:

- Istanza di partecipazione;
- Attestazione ISEE e Dichiarazione sostitutiva unica prevista dall'articolo 4 del D.Lgs. 109/1998 integrato con il D.Lgs.130/2000;
- Certificato/i in originale o copia conforme rilasciato ai sensi della ex legge 104/92 e estratto del verbale/i o copia conforme rilasciato dalla commissione competente;

Ricettività. 30 utenti giornalieri .

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni. L'attività è organizzata per sei giorni settimanali, con l'attivazione del servizio mensa.

Costo del servizio. Gli utenti con un reddito ISEE superiore a € 9.000,00 contribuiranno mensilmente con € 30,00 alle spese del Centro.

Tempo di attivazione del servizio. L'utente sarà avviato al servizio, tenuto conto della posizione in graduatoria

Centro diurno per disabili adulti

Tipologia e finalità. Il servizio si caratterizza per il raggiungimento del recupero e dell'integrazione sociale del soggetto disabile attraverso l'attuazione di progetti socio-abililitativi individualizzati. La finalità è quella di realizzare un servizio che sia rivolto ai bisogni delle persone con disabilità garantendo il benessere dell'individuo ponendo l'attenzione alla loro unicità e globalità.

Il Centro rimane aperto dal Lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 15,00.

Modalità di accesso. Regolamento adottato dal Consiglio Comunale con Determinazione n°

873 del 05/04/2017

Possono accedere al Centro:

- Utenti disabili residenti nel Comune di Reggio Calabria di età compresa tra i 18 e i 64 anni, con certificazione ai sensi della legge n.104/92 art. 3 comma 3 e con assenza di patologia psichiatrica;

L'ammissione al Centro è subordinata al possesso dei seguenti requisiti:

- Valutazione di idoneità dell'utente;
- Elaborazione del progetto individualizzato educativo e riabilitativo da parte dei referenti tecnici dell'Organismo gestore.

Costo del servizio . Gli utenti con un reddito ISEE superiore a € 9.000,00 contribuiranno mensilmente con € 30,00 alle spese del Centro.

Centri socio-educativi per minori diversamente abili

Tipologia e finalità. Il servizio si configura come una struttura semi-residenziale di riferimento territoriale. Favorisce il recupero e l'integrazione sociale del minore disabile attraverso la predisposizione e l'attuazione di progetti socio-riabilitativi individualizzati, finalizzati al potenziamento delle capacità residue sane della persona con disabilità e all'integrazione del soggetto disabile nel contesto sociale di appartenenza. Ogni Centro ha una capacità ricettiva giornaliera di 40 utenti suddivisi in 2 turni pomeridiani.

Requisiti . Minori disabili residenti nel comune di Reggio Calabria con età compresa tra i 5 e i 17 anni con certificazione rilasciata dall'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile.

Fino alla predisposizione di un nuovo avviso potranno essere accolte altre richieste, in ordine cronologico di presentazione, purché il beneficiario sia in possesso dei requisiti di accesso.

Modi di accesso. L'accesso al servizio avviene previa presentazione della domanda.

Documentazione necessaria:

- Istanza di partecipazione;
- Attestazione ISEE e Dichiarazione sostitutiva unica prevista dall'articolo 4 del D.Lgs. 109/1998 integrato con il D.Lgs.130/2000;

- Certificato/i in originale o copia conforme rilasciato ai sensi della ex legge 104/92 o certificazione rilasciata dall'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile;

Prestazioni. Il servizio prevede l'erogazione di interventi finalizzati allo sviluppo ed al mantenimento delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti dai minori disabili attraverso attività ricreative e socializzanti sulla base di un preciso programma prescritto dall'Equipe di Neuropsichiatria dell'ASP di Reggio Calabria in rapporto al progetto personalizzato, definito sulla base delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni, del suo contesto familiare e sociale e degli obiettivi individuali che si vogliono raggiungere .

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni. Ogni intervento avrà una durata standard di dodici mesi rinnovabili, salvo il minor tempo previsto dal programma di intervento ed in relazione al progetto di famiglia.

Costo del servizio: nessuno

Assistenza scolastica educativa culturale e alla comunicazione presso le istituzioni scolastiche di I grado

Tipologia e finalità. Il servizio si colloca nel quadro degli interventi e delle azioni promosse dall'Amministrazione Comunale finalizzati a favorire l'integrazione scolastica dei soggetti disabili attraverso la promozione e la realizzazione di attività orientate a sostenere e sviluppare l'autonomia e le capacità degli stessi e ad assicurare piena esigibilità a diritti fondamentali come lo studio e l'educazione.

Il servizio di assistenza educativa e scolastica si intende ad integrazione e non sostituzione delle attività sostanziali di base e didattiche di competenza delle istituzioni scolastiche.

Oggetto dell'intervento: E' l'innovazione organizzativa del servizio di assistenza agli alunni disabili delle scuole dell'infanzia primarie e secondarie di 1° grado del comune di Reggio Calabria per il periodo scolastico, con l'obiettivo di superare sovrapposizioni e frammentazione, di promuovere la qualità dei servizi di assistenza e dell'offerta formativa, nonché di migliorare e razionalizzare l'utilizzo delle risorse impiegate.

Il Servizio si prefigge il raggiungimento del maggior grado possibile di integrazione sociale e scolastica per ciascun alunno disabile secondo quanto condiviso nel piano educativo individualizzato (PEI) e in considerazione delle specifiche e personali diverse abilità.

Il raggiungimento di tali obiettivi è realizzato attraverso l'affiancamento dell'alunno disabile da

parte dell'assistente educativo o alla Comunicazione al fine di assicurare la piena integrazione scolastica agli alunni con disabilità certificata ai sensi dell'art. 3, comma 3 della L. 104/92.

I Dirigenti delle Istituzioni scolastiche attingono dalle 2 short list di Assistente Educativo e di Assistente alla Comunicazione secondo le modalità stabilite nel protocollo d'intesa con il comune di Reggio Calabria.

Requisiti. Alunni in situazione di grave e gravissima disabilità riconosciuta ai sensi dell'art. 3, comma 3 della Legge 104/1992, delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado, ricadenti sul territorio comunale.

A chi rivolgersi. Alla scuola di appartenenza.

Documentazione necessaria. Certificazione ai sensi della L. 104/92 art. 3 comma 3

Prestazioni. Fornire sostegno educativo culturale ed alla comunicazione agli alunni disabili.

Modi e tempi d'erogazione delle prestazioni. Tale servizio si svolge per 4 ore giornaliere direttamente nelle scuole di appartenenza degli alunni in situazione di difficoltà ed opera strettamente con gli insegnanti di classe e di sostegno per l'intero anno scolastico di riferimento.

Trasporto

Tipologia e finalità. Il servizio si colloca nell'ambito della programmazione degli interventi a favore delle persone disabili e loro famiglie del Comune di Reggio Calabria e nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 8 comma 1, lett. g della Legge n. 104/92 " Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione scolastica, sociale e i diritti delle persone disabili", ai sensi del quale l'inserimento e l'integrazione sociale della persona disabile si realizzano mediante provvedimenti che assicurino la fruibilità dei mezzi di trasporto pubblico e privato e l'organizzazione di trasporti specifici nonché secondo quanto stabilito dall'art. 26, comma 2, della stessa legge ai sensi del quale i Comuni assicurano, nell'ambito delle proprie ordinarie risorse di bilancio, modalità di trasporto individuali per le persone disabili non in grado di servirsi di mezzi pubblici.

Modi di accesso. Attualmente, il servizio si espleta tramite concessione di buoni servizio (voucher) nominativi corrispondenti al numero delle presenze presso le scuole o i centri socio-riabilitativi ai soggetti disabili, tenendo conto del modello ISEE e secondo le seguenti fasce di reddito:

FASCE DI REDDITO ISEE	QUOTA		IMPORTO PRESENZE GIORNALIERE
inferiore a € 5000	€ 250	intero	€ 10,00
da 5001,00 a 10000,00	€ 225,00	-10%	€ 9,00
da 10001,00 a 15000,00	200	-20%	€ 8,00
da 15.001,00 a 20.000,00	175	-30%	€ 7,00
20.001,00 a 25.000,00	150	-40%	€ 6,00
25.001,00 a 30000,00	125	-50%	€ 5,00
da 30.001,00 a 35,000.00	100	-60%	€ 4,00
oltre 35.001,00	-	-	-

L'accesso al servizio è riservato in via prioritaria ai soggetti in situazione di disabilità riconosciuta ai sensi della L.104/1992, residenti nel Comune di Reggio Calabria e frequentanti le Scuole Primarie e Secondarie di I grado e, subordinatamente alla disponibilità delle risorse finanziarie destinate al servizio, ai soggetti disabili frequentanti i Centri Socio-Educativi o Socio Riabilitativi presenti sul territorio comunale.

Requisiti. Persone disabili residenti nel Comune di Reggio Calabria che si ritrovano in situazione di invalidità uguale o superiore al 74% o riconosciuti tali ai sensi della Legge 118/71 o ai sensi della Legge 104/92.

E' rivolto ai soggetti frequentanti la Scuola Primaria e Secondaria di I grado o i Centri Socio-Riabilitativi presenti nel territorio comunale.

Documentazione necessaria:

- Copia del Certificato rilasciato ai sensi della ex legge 104/92 art. 3, comma 3 e/o estratto del verbale rilasciato dalla commissione competente;
- Dichiarazione sostitutiva unica prevista dall'articolo 4 del D.Lgs. 109/1998 integrato con il D.Lgs.130/2000;
- Attestazione ISEE;
- Fotocopia del documento di identità e del codice fiscale;
- Certificato di frequenza.

Contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche

E' un contributo a fondo perduto erogato dalla Regione Calabria e finalizzato alla realizzazione di interventi per la rimozione delle barriere architettoniche negli edifici privati in presenza di portatori di Handicap.

I requisiti e i criteri per accedere al contributo sono stabiliti dalla Legge 9 gennaio 1989 n° 13.

Le domande devono essere presentate al Settore su moduli predisposti, in bollo, entro il 1 marzo di ogni anno dal disabile (o da chi ne esercita la tutela o la potestà) per l'immobile nel quale egli ha la residenza abituale e per opere volte a rimuovere gli ostacoli alla sua mobilità.

L'erogazione dei contributi è effettuata da Comune dopo l'esecuzione delle opere, l'acquisto e l'installazione delle attrezzature, sulla base della presentazione della documentazione attestante le spese sostenute mediante fatture quietanzate e previa verifica della Residenza anagrafica.

I destinatari: soggetti con difficoltà motorie e deambulatorie certificate sensibilmente ridotte.

L'intervento riguarda un immobile costruito prima del 11.08.1989.

Contrassegni disabili

Il contrassegno disabili è un tagliando con il simbolo grafico della disabilità che permette alle persone con problemi di deambulazione e ai non vedenti di usufruire di facilitazioni nella circolazione e nella sosta dei veicoli a loro servizio, anche in zone vietate alla generalità dei veicoli.

Si tratta di una speciale autorizzazione che, previo accertamento medico, viene rilasciata dal Comune di residenza (art. 188 del codice della Strada, CdS, e art. 381 del Regolamento di esecuzione del CDS); è un atto amministrativo autorizzatorio che rimane di proprietà comunale anche se affidato alla detenzione temporanea della persona fisica indicata.

Procedura Rilascio Contrassegni:

- L'interessato deve presentare domanda al Sindaco del Comune di residenza, nella quale deve dichiarare sotto la propria responsabilità i dati personali e gli elementi oggettivi che giustificano la richiesta ;
- Certificazione medica rilasciata dall'Ufficio Medico legale dell'ASP, dalla quale risulta che nella visita medica è stato espressamente accertato che la persona per la quale viene chiesta l'autorizzazione ha effettiva capacità di deambulazione impedita o sensibilmente ridotta.
- L'autorizzazione ha validità 5 anni.

Il rinnovo avviene con la presentazione del Certificato medico curante che confermi il persistere delle condizioni sanitarie che ne hanno determinato il rilascio.

Per le persone con un'invalidità temporanea in conseguenza di infortunio o per altre cause patologiche, l'autorizzazione può essere rilasciata a tempo determinato. In tal caso, la relativa certificazione medica deve specificare il presumibile periodo di durata dell'invalidità. Trascorso tale periodo è consentita l'emissione di un nuovo contrassegno a tempo determinato previa ulteriore certificazione medica rilasciata dall'Ufficio Medico dell'ASP che attesti che le condizioni della persona invalida danno diritto all'ulteriore rilascio.

Sono esentati dalla visita medico legale e presentazione ai sensi della L. 5/2012 le persone non vedenti (ciechi assoluti ai sensi della L. 138/2001) per i quali resta necessaria l'esibizione di documenti di comprova presso gli uffici di rilascio.

Documentazione necessaria :

- Istanza di rilascio;
- Certificazione medico – legale o verbale di invalidità nel quale si evince che la persona ha capacità di deambulazione/motorie sensibilmente ridotta ex art. 381 Regolamento Codice della Strada;
- Documento di identità del richiedente e codice fiscale;
- 2 foto formato tessera
- Se il contrassegno viene rilasciato per un periodo inferiore ai 5 anni sono necessarie 2 marche da Bollo da € 16,00 .



SERVIZIO CIVILE
Caratteristiche e funzionamento.

È un'opportunità diretta a quei giovani dai 18 ai 28 anni di età che hanno intenzione di dedicare un anno della propria vita a favore di un'attività solidaristica intesa come impegno per il bene di tutti e di ciascuno e quindi come valore di coesione sociale.

Il servizio civile volontario garantisce ai giovani una forte valenza educativa e formativa, un'importante e spesso unica occasione di crescita personale, un'opportunità di educazione alla cittadinanza attiva, contribuendo allo sviluppo sociale, culturale ed economico del nostro Paese.

Le aree di intervento nelle quali è possibile prestare il Servizio Civile Nazionale sono i seguenti: assistenza, protezione civile, ambiente, patrimonio artistico e culturale, educazione e promozione culturale.

Finalità. La Legge n. 64/01, con cui è stato istituito il Servizio Civile Nazionale, prevede all'art.1 il raggiungimento delle seguenti finalità:

- concorrere, in alternativa al servizio militare obbligatorio, alla difesa della Patria con mezzi ed attività non militari;
- favorire la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale;
- promuovere la solidarietà e la cooperazione, a livello nazionale ed internazionale, con particolare riguardo alla tutela dei diritti sociali, ai servizi alla persona ed alla educazione alla pace fra i popoli;
- partecipare alla salvaguardia e tutela del patrimonio della Nazione, con particolare riguardo ai settori ambientale, storico-artistico, culturale e della protezione civile;
- contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani mediante attività svolte anche in enti ed amministrazioni operanti all'estero.
- Modalità di accesso. L'accesso ai progetti di Servizio civile avviene previo bando pubblico di selezione, emanato con atto del Dirigente, rivolto ai giovani, in possesso dei requisiti richiesti, presentando, entro la data di scadenza prevista dal bando, la domanda di partecipazione.

E' possibile presentare una sola domanda di partecipazione per un unico progetto di servizio civile nazionale, da scegliere tra i progetti inseriti nell'avviso dell'Ente. La presentazione di più domande comporta l'esclusione dalla partecipazione a tutti i progetti inseriti nei bandi. Tutti i candidati sostengono una selezione che è effettuata direttamente dall'Ente che realizza il progetto e si basa su un colloquio, su un test psicoattitudinale e sulla valutazione dei titoli posseduti.

Requisiti. Possono partecipare alla selezione tutti i giovani, senza distinzione di sesso, che alla data di presentazione della domanda siano in possesso dei seguenti requisiti:

- abbiano compiuto il 18° e non superato il 28° anno d'età;
- siano in possesso della cittadinanza italiana;
- godano dei diritti civili e politici;
- non siano stati condannati con sentenza di primo grado per delitti non colposi commessi mediante violenza contro persone o per delitti riguardanti l'appartenenza a gruppi eversivi o di criminalità organizzata.

Ulteriori requisiti potranno essere richiesti, da parte dell'Ente, connessi all'attuazione dei singoli progetti.

A chi rivolgersi. All'Ufficio del Servizio civile, via S. Anna II tr. snc – Corpo H 1° piano - Palazzo Ce.Dir.

Documentazione necessaria. La domanda di partecipazione in formato cartaceo, indirizzata direttamente al Comune di Reggio Calabria – Ufficio Servizio Civile via S. Anna II tr. snc – Palazzo Ce.Dir., deve pervenire entro e non oltre la data di scadenza prevista dall'Avviso. Le domande pervenute oltre il termine stabilito non saranno prese in considerazione.

La domanda, firmata dal richiedente, deve essere:

- redatta secondo il modello riportato nell'Allegato 2 all'Avviso, attenendosi scrupolosamente alle istruzioni riportate in calce al modello stesso e avendo cura di indicare la sede per la quale si intende concorrere;
- accompagnata da fotocopia di valido documento di identità personale;
- corredata dalla scheda di cui all'Allegato 3 contenente i dati relativi ai titoli.

Prestazioni del volontario. Le prestazioni richieste dai progetti di Servizio civile possono consistere in: attività di assistenza ad anziani, minori, immigrati, disabili e malati; attività di cura, riabilitazione e reinserimento sociale; attività di protezione civile, difesa ecologica e salvaguardia del patrimonio ambientale e culturale.

Tutti i progetti sono predisposti al fine di garantire la formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani.

Durata e svolgimento del servizio. La durata del servizio civile è di 12 mesi. L'orario di svolgimento, stabilito dall'ente, in relazione alla natura del progetto, è distribuito su 5 o 6 giorni, per un minimo di 30 di ore servizio settimanali ovvero monte ore annuo di servizio dei volontari (minimo 1400).

Trattamento economico dei volontari. Ai volontari spetta un compenso di €. 14,46 netti giornalieri, per un totale €. 433,80 nettimensili.

Il pagamento avviene in modo forfettario per complessivi trenta giorni al mese, per i dodici mesi di durata del progetto, a partire dalla data di inizio.

Standard di qualità. L'Ente è dotato di un sistema di monitoraggio che rappresenta un momento fondamentale dell'organizzazione, gestione e controllo delle attività progettuali, dell'efficacia dei vari momenti formativi, della qualità delle risposte dei volontari nonché del loro grado di motivazione, coinvolgimento e acquisizione di nuove abilità e competenze, della validità operativo-funzionale delle figure di riferimento, dell'adeguatezza del servizio ai risultati attesi e alla customer satisfaction.

Indicatori di qualità. Schede di valutazione e questionari che vengono somministrati quadrimestralmente ai volontari per verificare l'andamento del servizio.



SERVIZIO "INCLUSIONE SOCIALE, POLITICHE DELL'IMMIGRAZIONE E DELL'ACCOGLIENZA, CITTADINANZA E PARTECIPAZIONE"

Misure di contrasto delle povertà
gestite dall'INPS attraverso i Comuni

Bonus energia elettrica

Decreto Interministeriale 28 dicembre 2007 e Decreto legge n. 185/08 – Ammissione al regime di compensazione per la fornitura dell'energia elettrica.

E' uno strumento che mira a garantire alle famiglie in condizioni di disagio economico e alle famiglie numerose un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica.

L'istanza di durata annuale si presenta presso il Comune di residenza, corredata dai seguenti documenti;

- Copia documento identità
- Copia fattura di energia elettrica di qualsiasi gestore
- Certificato ISEE

Bonus gas

Decreto legge n. 185/08 Art. 3 comma 9 – Ammissione al regime di compensazione per la fornitura di gas.

E' uno strumento rivolto alle famiglie a basso reddito e/o numerose, di riduzione sulle bollette. Il bonus vale per i consumi nell'abitazione di residenza.

L'istanza di durata annuale si presenta presso il Comune di residenza, corredata dai seguenti documenti;

- Copia documento identità
- Copia fattura gas di qualsiasi gestore
- Certificato ISEE

Assegno per nuclei familiari con tre figli minori

Art. 65 Legge 23/12/98 n. 448 e ss.mm.ii.

E' un aiuto economico che spetta alle famiglie con almeno tre figli minori, con un reddito ISEE 2017 non superiore a euro 8.555,99.

L'istanza si presenta nel Comune di residenza su apposito modello, a seguito di apposito Avviso da parte dell'INPS di avvio della procedura con scadenza entro e non oltre il 31 Gennaio dell'anno successivo, corredata dai seguenti documenti;

- Copia documento identità
- Copia codice fiscale
- Certificazione ISEE con dichiarazione sostitutiva
- Codice IBAN trascritto sull'istanza

Assegno di maternità

Legge 26 marzo 2001 n° 151 art. 74 e ss.mm.ii

E' un assegno che la madre non lavoratrice può chiedere al proprio Comune di residenza per la nascita del figlio oppure per l'adozione o l'affidamento preadottivo di un minore di età non superiore ai 6 anni (o ai 18 anni in caso di adozioni o affidamenti internazionali).

La madre lavoratrice può chiedere l'assegno se non ha diritto all'indennità di maternità dell'Inps oppure alla retribuzione per il periodo di maternità. Se l'importo dell'indennità o della retribuzione è inferiore all'importo dell'assegno, la madre lavoratrice può chiedere al Comune l'assegno in misura ridotta. L'assegno di maternità spetta a condizione che i redditi ed i patrimoni posseduti dal nucleo familiare della madre al momento della data della domanda di assegno non superino il valore dell'Indicatore della Situazione Economica (ISE) applicabile alla data di nascita del figlio (ovvero di ingresso del minore nella famiglia adottiva o affidataria).

L'istanza si presenta nel Comune di residenza su apposito modello, corredata dai seguenti documenti;

- Copia documento identità
- Copia codice fiscale
- Certificazione ISEE con dichiarazione sostitutiva
- Codice IBAN trascritto sull'istanza

Sostegno inclusione attiva (SIA)

Il Settore Welfare del Comune di Reggio Calabria, in esecuzione al Decreto del 26 Maggio 2016 del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, registrato alla Corte dei Conti al N. 2570 del 15 giugno 2016, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 166 del 18 Luglio 2016, ha avviato nel Comune di Reggio Calabria il Sostegno per l'inclusione attiva (SIA)

Il SIA è una misura di contrasto alla povertà che prevede l'erogazione di un sussidio economico alle famiglie in condizioni disagiate, nelle quali siano presenti minorenni, figli disabili o donne in stato di gravidanza accertata.

Il sussidio è subordinato ad un progetto personalizzato di attivazione sociale e lavorativa predisposto dal servizio sociale del Comune di residenza con il coinvolgimento del CPI (CENTRO PER L'IMPIEGO), che coinvolge tutti i componenti del nucleo familiare e prevede specifici impegni per adulti e minori sulla base di una valutazione globale delle problematiche e dei bisogni.

Il beneficio è concesso bimestralmente e viene erogato attraverso una Carta di pagamento elettronica (Carta SIA) con la quale si possono effettuare acquisti in tutti i supermercati, negozi alimentari, farmacie e parafarmacie abilitati.

La Carta può essere anche utilizzata presso gli uffici postali per pagare le bollette elettriche e del gas.

Il richiedente (componente del nucleo familiare), al momento della presentazione della domanda di partecipazione e per l'intera durata dell'erogazione del beneficio, deve essere in possesso dei seguenti requisiti:

Richiedente

1. Essere cittadino italiano o comunitario ovvero familiare di cittadino italiano o comunitario titolare del diritto di soggiorno permanente ovvero cittadino straniero in possesso del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo;
2. Essere residente in Italia da almeno due anni (al momento della presentazione della domanda)

Composizione del nucleo familiare:

- 1) Presenza di almeno un componente minorenni o di un figlio disabile, ovvero di una donna in stato di gravidanza accertata (nel caso in cui sia l'unico requisito familiare posseduto la domanda può essere presentata non prima di quattro mesi dalla data presunta del parto e deve essere corredata da documentazione medica rilasciata da una struttura pubblica);

Requisiti Economici:

1. ISEE inferiore o uguale a 3.000 (3 mila) euro;
2. Non beneficiare di altri trattamenti economici: il valore complessivo di altri trattamenti economici eventualmente percepiti, di natura previdenziale, indennitaria e assistenziale, deve essere inferiore a euro 600 mensili;
3. Non beneficiare di strumenti di sostegno al reddito dei disoccupati: non può accedere al SIA chi è già beneficiario della NASP, dell'ASDI o altri strumenti di sostegno al reddito dei disoccupati;
4. Assenza di beni durevoli di valore: Nessun componente deve possedere Autoveicoli immatricolati la prima volta nei dodici mesi antecedenti la richiesta oppure Autoveicoli di cilindrata superiore a 1.330 cc (250 cc in caso di motoveicoli) immatricolati nei 3 anni antecedenti la domanda;

La misura si è conclusa il 31 ottobre 2017 in quanto dal 1 Dicembre c.a. è stato avviato il REI.

REI (Reddito di inclusione sociale):

Il REI è il nuovo sussidio contro la povertà. Verrà erogato dal gennaio 2018 sulla nuova Carta Rei. Vediamo a chi spetta, requisiti e importo, e come fare domanda per il reddito di inclusione sociale.

Il Rei andrà a sostituire il Sostegno all'inclusione attiva e l'assegno di disoccupazione Asdi. E diventerà così lo strumento unico nazionale di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, e sarà composto di due parti. Un assegno mensile, che avrà un importo variabile secondo le dimensioni del nucleo familiare e altre variabili. E un progetto personalizzato di reinserimento sociale e lavorativo.

Potranno accedere al Rei le famiglie con valore ISEE non superiore ai 6mila euro, indicatore ISR non superiore ai 3mila euro, patrimonio immobiliare, esclusa la prima casa, non superiore ai 20mila euro. E un patrimonio mobiliare non superiore a 10 mila euro. Per il patrimonio immobiliare la soglia si riduce a 6mila euro per i nuclei familiari composti da una persona e a 8mila euro per i nuclei composti da due persone.

Nella erogazione del reddito di inclusione sociale verrà data la precedenza alle famiglie con figli minorenni o disabili, donne in gravidanza e disoccupati con età superiore ai 55 anni.

Il sussidio sarà caricato sulla Carta Rei, che sostituirà la Carta Acquisti. Metà dell'assegno potrà essere prelevato in forma di contante, e l'altra metà speso in negozi convenzionati.

Sarà compatibile con alcune tipologie di situazione lavorativa. Ma non con altri sussidi per la disoccupazione, come ad esempio il Naspi, eventualmente goduti da altri membri del nucleo familiare.

PROGETTI NAZIONALI ED EUROPEI

Realizzazione delle attività del progetto del Comune di Reggio Calabria Codice - PROG. N. AV3-2016_CAL_30, finanziato nell'ambito del Programma Operativo Nazionale (PON) "INCLUSIONE" a Valere sul Fondo Sociale Europeo (FSE) Programmazione 2014/2020, finalizzato all'attuazione del sostegno per l'inclusione attiva dei nuclei familiari beneficiari della misura economica SIA/REI;

Realizzazione della IV annualità del Progetto Nazionale per l'inclusione scolastica dei minori Rom, Sinti e Camminanti" finanziato a valere sul Fondo Sociale Europeo, programmazione 2014/2020, Programma operativo (PON) "Inclusione", finalizzato a promuovere una scuola più inclusiva e a combattere la dispersione scolastica, dei bambini RSC e di tutti i bambini presenti nella classe di progetto, con l'idea che una scuola inclusiva sia una scuola accogliente e migliore per tutti. Il progetto mira ad integrare gli obiettivi di sostegno scolastico con quelli volti alla promozione del benessere complessivo del bambino in relazione alla sua famiglia;

IMMIGRAZIONE

Misure straordinarie di accoglienza di Adulti e minori stranieri non accompagnati extracomunitari, provenienti dagli sbarchi nel porto di Reggio Calabria o da altri porti;

Gestione Centri di Accoglienza di primo soccorso (CPSA e CAS) per minori stranieri non accompagnati;

Gestione Fondo Nazionale per l'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati in strutture autorizzate e/o accreditate ai sensi delle normative nazionali e regionali in materia di minori;

Gestione Servizio SPRAR COD. n. 181 (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati) biennio 2016/2017 in prosecuzione per il Triennio 2018/2020;

PARTE TERZA

Informazioni di carattere generale

I.S.E.E.

L'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) I.S.E.E. significa Indicatore della Situazione Economica Equivalente. Si tratta di un numero che INDICA familiare.

L'indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.) è calcolato come rapporto tra l'indicatore della situazione economica e un parametro relativo al numero dei componenti il nucleo familiare.

È obbligatorio presentare l'I.S.E.E. da parte dei cittadini che richiedono l'accesso agevolato a prestazioni o servizi comunali non destinati all'intera comunità in generale.

Per effettuare il calcolo dell'I.S.E.E. occorre consegnare la dichiarazione sostitutiva unica (moduli disponibili sul sito www.inps.it nella parte "Servizi online") correttamente compilata, presso qualunque Centro di Assistenza Fiscale (C.A.F.) autorizzato.

Il C.A.F. provvederà all'elaborazione della certificazione ISEE che consegnerà al richiedente.

A seguito delle nuove disposizioni ministeriali è possibile autocertificare l'ISEE.

SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E RECLAMI

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio. Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, utilizzate, poi, per ottenere piani di miglioramento del servizio erogato, possono essere presentate all'U.R.P. (Ufficio per i Rapporti con il Pubblico), presso il Ce.Dir, via S. Anna Il tronco, tramite compilazione di apposito modulo.

I dati di contatto e tutte le informazioni sono consultabili all'indirizzo: www.reggiocal.it. Il modulo è disponibile anche sul sito web del Comune di Reggio Calabria inserendo direttamente il seguente link: <http://www.reggiocal.it/on-line/Home/StrutturaUffici/UfficioRelazioniconilPubblico/SegnalazioniReclamiSuggerimenti.html>,

Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003: "Il trattamento dei dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informare sull'esito della comunicazione. Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della richiesta. I responsabili del trattamento sono i Dirigenti di Servizio".

ASCOLTO DEI CITTADINI

I servizi alla persona devono connotarsi per essere sempre più mirati alle effettive esigenze della popolazione, meno autoreferenziali, capaci di proporre soluzioni innovative e durature, e non solo di rispondere ai bisogni nella fase acuta, superando la logica dello sportello e il modello bisogno-risposta, che ha prodotto nuovi e sempre maggiori bisogni, invece che diminuirli.

Il soggetto dell'intervento da utente, come viene, a volte, ancor oggi chiamato, anche quando non chiede proprio nulla, è diventato cliente, e cioè soggetto che ha il diritto di dire la sua, di scegliere.

Ancor più, dovrebbe essere considerato un partner, un attore, con l'operatore, dell'intervento stesso.

I servizi alla persona riguardano tutte quelle attività che coinvolgono gli operatori in un rapporto diretto coi beneficiari, tale che il prodotto e il processo del servizio coincidono. Caratteristiche fondamentali sono la comunicazione e la relazione fra operatore/i e beneficiari, che vengono realizzati in unica soluzione. Nel servizio alla persona l'azione specifica dell'operatore (accudire, comunicare, formare, curare, ecc.) è allo stesso tempo, processo (l'atto dell'accudire, con tutto ciò che comporta; l'atto del comunicare, con tutte le sue implicazioni; ecc.) e prodotto (le conseguenze dell'attenzione prestata, il contenuto informativo della comunicazione, ecc)

Le azioni progettuali devono essere definite con la scansione temporale, al fine di poter costantemente monitorare lo stato di attuazione del progetto di intervento sociale.

Ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino esprime porre attenzione costante al suo giudizio sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

DIRITTI DEI CITTADINI

Il Servizio Sociale mira ad assicurare il benessere dell'utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che contribuiscono a determinare un clima sereno e familiare.

- Ogni utente ha il diritto di essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni: d'altronde, condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra l'utente e gli operatori addetti ai vari servizi è che l'utente sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.
- L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dai gestori dei servizi informazioni relative alle caratteristiche della prestazioni dagli stessi erogati, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Inoltre, hanno il diritto di essere informati sul Piano di Assistenza Individualizzato, alla cui stesura realizzazione e verifica partecipano tutte le figure che compongono l'équipe multi-professionale.
- L'utente in età matura ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome (senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, epiteti riferiti ad eventuali patologie dalle quali è affetto). Per i minori il personale è autorizzato a rivolgersi con il nome di battesimo.
- L'utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati e le informazioni devono perciò rimanere segreti.
- L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici su tutto ciò che riguarda l'intervento di assistenza che lo riguarda, affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.
- L'utente ha il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.
- L'utente ha diritto di essere sostenuto nella vita di relazione, evitando nei suoi confronti ogni forma di ghettizzazione, favorendo i rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti o vicini.
- L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

DOVERI DEI CITTADINI

Ugualmente ai cittadini è chiesto:

- di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle informazioni fornite dagli operatori;
- di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi;
- di rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale;
- di evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini e per gli operatori;
- Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente la struttura.
- L'utente deve sempre comunicare agli operatori professionali tutte le informazioni relative a improvvisi cambiamenti alle sue condizioni di salute ed a farmaci di cui fa uso.
- L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore assegnato.

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il Settore Welfare si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari.

Il Settore metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

L'analisi delle esigenze e aspettative degli utenti identificano gli elementi che vengono

considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori si definiscono gli indicatori di prestazione e si fissa lo standard minimo di qualità.

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche alle quali il cittadino attribuisce valore.

In altre parole, la qualità si misura in funzione della capacità del servizio di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

La presente Carta è uno strumento che si inserisce in un sistema più ampio per la qualità. Tale sistema comprende:

- Le indagini di Customer Satisfaction.

Tali indagini sono finalizzate a conoscere sia come i cittadini/clienti valutano il servizio erogato sia quali sono le aspettative degli stessi rispetto a quel servizio: il gap fra la percezione del servizio e le aspettative dei cittadini/clienti consente inoltre di individuare le aree critiche nell'erogazione del servizio. Inoltre le indagini consentono di mettere a punto gli "indicatori esterni" che forniscono una misura della percezione dei cittadini sulla qualità.

- Gli indicatori di prestazione correlati ai bisogni dei cittadini.

Gli standard, definiti a partire dalle esigenze dei cittadini, consentono la verifica della qualità offerta e il rispetto del livello garantito, configurando anche un obiettivo per il miglioramento. Inoltre consentono una misura oggettiva delle prestazioni dell'Ente, anche senza la consultazione diretta dei cittadini.

- Le attività di miglioramento dei processi: una volta definiti gli standard da garantire, occorre mettere in moto tutte quelle azioni tese a raggiungere questi standard e a migliorare le performance.

Il sistema per la Qualità come descritto sopra rappresenta un sistema dinamico, in continua evoluzione, di cui la Carta è un elemento che nasce dall'integrazione dei diversi strumenti e attraverso questi si verifica e si aggiorna.