



Comune di  
Collecchio



Comune di  
Felino



Comune di  
Montechiarugolo



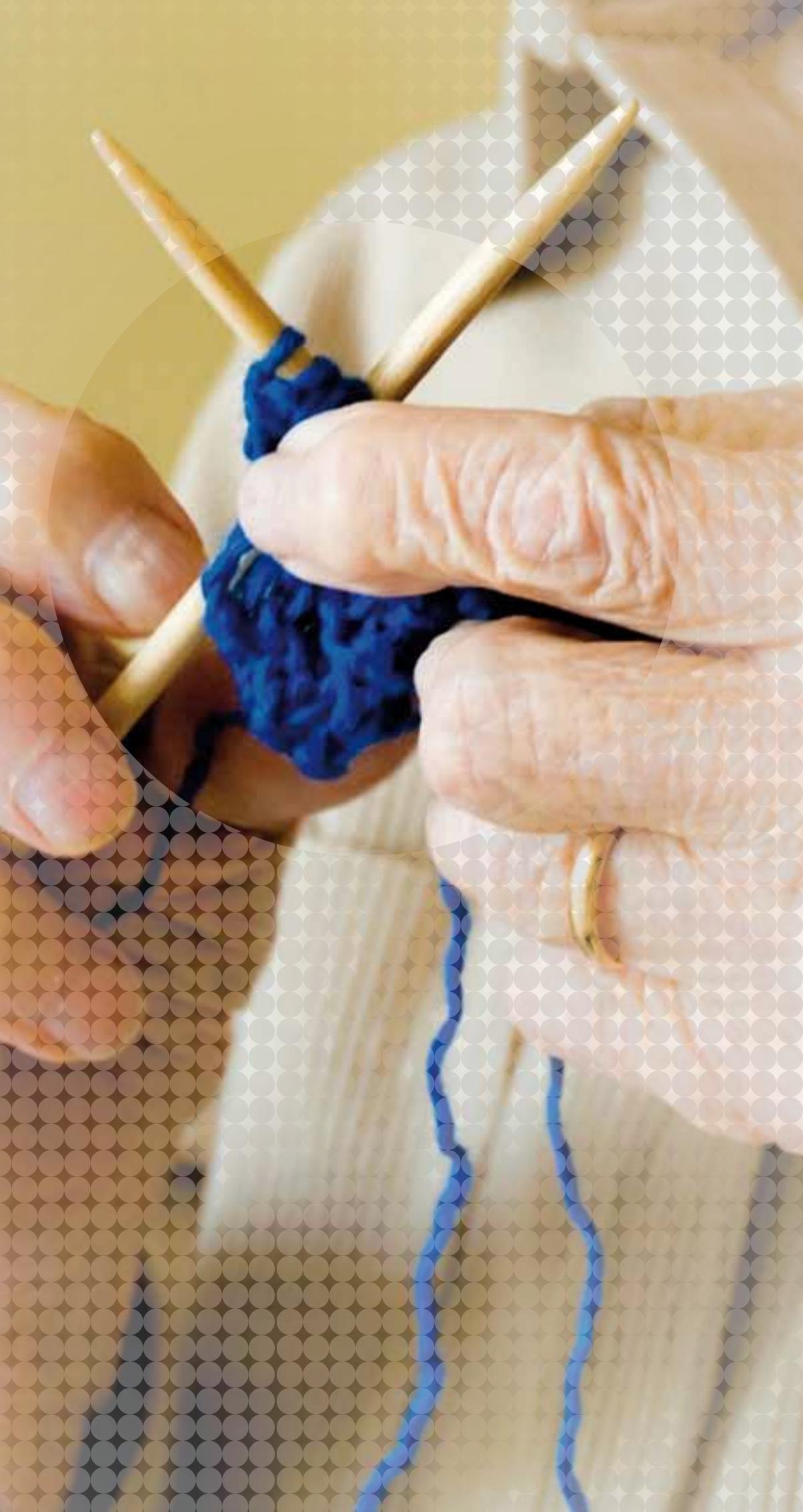
Comune di  
Sala Baganza



Comune di  
Traversetolo



CARTA  
*dei* SERVIZI





C A R T A  
*dei* SERVIZI



## CAP. I PRESENTAZIONE

### Introduzione

1. Pedemontana Sociale e i suoi principi fondamentali	10
2. L'Azienda	10
3. L'organizzazione aziendale	11
4. Il metodo di lavoro	14
5. Gli "Sportelli Sociali"	14

## CAP. II LE AREE D'INTERVENTO

		Infanzia Adolescenza e Famiglia	19
		Anziani	32
		Adulti e disabili adulti	52
		Immigrati	60
		Integrazione Lavorativa e per l'autonomia	60

## CAP. III SERVIZI DI SUPPORTO

1. Assistenza economica	64
2. Edilizia Residenziale Pubblica	67
3. Taxi sociale	67
4. Contributi per l'abbattimento di barriere architettoniche e per l'adattamento dell'ambiente domestico e di veicoli	68
5. Piano di Zona	69

## CAP. IV RAPPORTI CITTADINO AZIENDA

1. Accesso agli atti	72
2. Sistema qualità	73
3. Impegni dell'Azienda e del cittadino	74
4. Segnalazioni e reclami	75

FONTI NORMATIVE	77
-----------------	----



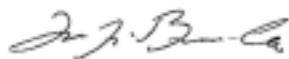
L'azione di rivalorizzazione dei pubblici servizi, volta ad aumentare le garanzie dei fruitori nei confronti della Pubblica Amministrazione, migliorare l'operato dei soggetti erogatori ed instaurare un rapporto comunicativo tra ente e fruitore, è supportata anche dall'elaborazione e dalla diffusione della "Carta dei servizi".

La Carta dei Servizi dell'Azienda Pedemontana Sociale ha come obiettivo la condivisione delle caratteristiche dei servizi offerti con i cittadini dei comuni di Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza, Traversetolo, e la definizione dei criteri di qualità e degli aspetti tecnico-operativo-gestionali che hanno una particolare importanza nella realizzazione del processo lavorativo necessario alla loro fornitura.

Lo scopo principale della Carta è quello di stabilire un "patto" tra Amministrazione Comunale e cittadini, basato sulla volontà dell'Ente di fornire servizi a quanti risiedono sul territorio, assumendo impegni concreti per garantire uguaglianza, imparzialità, trasparenza, efficacia ed efficienza. È uno strumento correlato ai diritti che ogni persona ritiene debbano esserle riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno.

Il cittadino, quindi, da potenziale fruitore, diventa protagonista dei servizi offerti, acquisendo, oltre ad una maggiore capacità contrattuale, la possibilità di contribuire al miglioramento della qualità nel tempo attraverso il coinvolgimento diretto nella valutazione dei servizi stessi.

Il Presidente  
dell'Assemblea dei Soci



La Presidente  
del Consiglio di Amministrazione





CAPITOLO I

PRESENTAZIONE



## PEDEMONTANA SOCIALE E I SUOI PRINCIPI FONDAMENTALI

### LA "MISSIONE"

L'Azienda ha come missione il miglioramento della qualità dei servizi erogati, assicurando alle persone e alle famiglie residenti dei Comuni di Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza e Traversetolo interventi e servizi sociali volti a salvaguardare la dignità della persona e la flessibilità e personalizzazione degli interventi. La sua attività si esplica attraverso l'utilizzo solidale delle risorse territoriali disponibili e grazie all'integrazione di Comuni che presentano problematiche affini.

L'Azienda si ispira ai seguenti principi:

**Qualità e Continuità** dei servizi offerti ai cittadini e razionalizzazione dei costi, potenziando l'approccio organico alle problematiche individuali e familiari.

**Integrazione** dei bisogni sociali e sanitari dei cittadini.

### Uguaglianza ed Imparzialità

I servizi sono forniti secondo imparzialità ed equità, senza distinzione di sesso, etnia, religione, nazionalità, lingua e grado di istruzione.

### Valorizzazione del Volontariato

È riconosciuto al Volontariato un ruolo propositivo quale portatore di stimoli e di solidarietà ed è soggetto collaborativo nella definizione e nell'attuazione di progetti sociali.

**Presenza** dei servizi, omogeneizzazione delle modalità di accesso e loro fruizione sui territori di ciascuno dei cinque comuni.

**Governance** direttamente espressa dai Comuni per favorire l'adozione di decisioni coerenti nelle materie di competenza.

**Partecipazione e trasparenza** attraverso il sostegno alla partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami e attivando verifiche sul grado di soddisfazione dell'utenza.

## L'AZIENDA

Pedemontana Sociale, operativa da Gennaio 2008, è l'Azienda Speciale Consortile dei Comuni dell'Unione Pedemontana per la gestione associata dei Servizi alla Persona. È dotata di personalità giuridica di diritto pubblico. Comprende i Comuni di **Collecchio, Felino, Montechiarugolo, Sala Baganza e Traversetolo**. Per la gestione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari agisce, nell'ambito del Comitato di Distretto, in collaborazione ed in modo coordinato con l'AZIENDA USL e l'AZIENDA SOCIALE SUD-EST dei Comuni della Comunità Montana. Si avvale della collaborazione del Terzo Settore e procede all'affidamento della gestione dei servizi mediante procedure che garantiscono la trasparenza delle scelte.

**I Comuni associati esercitano i loro compiti di indirizzo e vigilanza attraverso:**

○ **l'Assemblea dei Soci.** Composta dai Sindaci dei cinque Comuni elegge i componenti del Consiglio di Amministrazione, il Revisore dei Conti e nomina il Direttore Generale. Approva i principali atti Aziendali quali il bilancio, i regolamenti e le eventuali modifiche statutarie.

Attualmente l'**Assemblea dei Soci** è composta da:

**Luigi Buriola** Sindaco di Montechiarugolo e Presidente

**Cristina Merusi** Sindaco di Sala Baganza

**Paolo Bianchi** Sindaco di Collecchio  
**Barbara Lori** Sindaco di Felino  
**Alberto Pazzoni** Sindaco di Traversetolo

- **il Consiglio di Amministrazione** è Organo attuativo delle strategie e degli obiettivi gestionali di Pedemontana Sociale. L'impegno del Consiglio di Amministrazione, per scelta dei Consiglieri stessi, è reso a titolo gratuito. Attualmente il **Consiglio di Amministrazione** è composto da:

**Rosina Trombi, Presidente**

Assessore ai Servizi Sociali, Igiene e Sanità,  
Rapporti con Ausl e Acer del Comune di Felino

**Marco Boselli, Vice Presidente**

Assessore alla Sanità, Servizi Sociali, Edilizia Residenziale  
Pubblica e Farmacia del Comune di Collecchio

**Renzo Gambetti, Consigliere**

Assessore ai Servizi Sociali, Sanità, Politiche della casa,  
Associazionismo, Sport e volontariato del Comune di Montechiarugolo

**Gabriella Ghirardini, Consigliere**

Assessore alla Sanità e ai Servizi Sociali del Comune di Traversetolo

**Graziano Vallisneri, Consigliere**

Assessore alle Politiche Sociali, Sanità, Personale,  
Edilizia Residenziale Pubblica del Comune di Sala Baganza

Le funzioni Dirigenziali e le funzioni Direttive dell'Azienda sono attualmente svolte da:

**Adriano Temporini:** Direttore Generale

**Fabio Garagnani:** Responsabile Amministrativo

**Daniela Orlando:** Responsabile Area Anziani, Adulti e Disabili

**Mariantonia Moglia:** Responsabile Area Famiglie e Minori

## L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

I compiti di gestione vengono svolti attraverso il **Consiglio di Amministrazione** ed il **Direttore Generale**. La struttura organizzativa si sviluppa in due aree: quella amministrativa e quella tecnico sociale. Le attività vengono svolte:

- nella **Sede Centrale** che coincide con la sede legale dell'Azienda. In essa si riuniscono gli organi Istituzionali e si trovano la **Direzione Generale**, i Servizi di supporto alla Direzione, i Servizi Amministrativi e le **Unità Organizzative di Coordinamento dell'Area Amministrativa e Sociale**

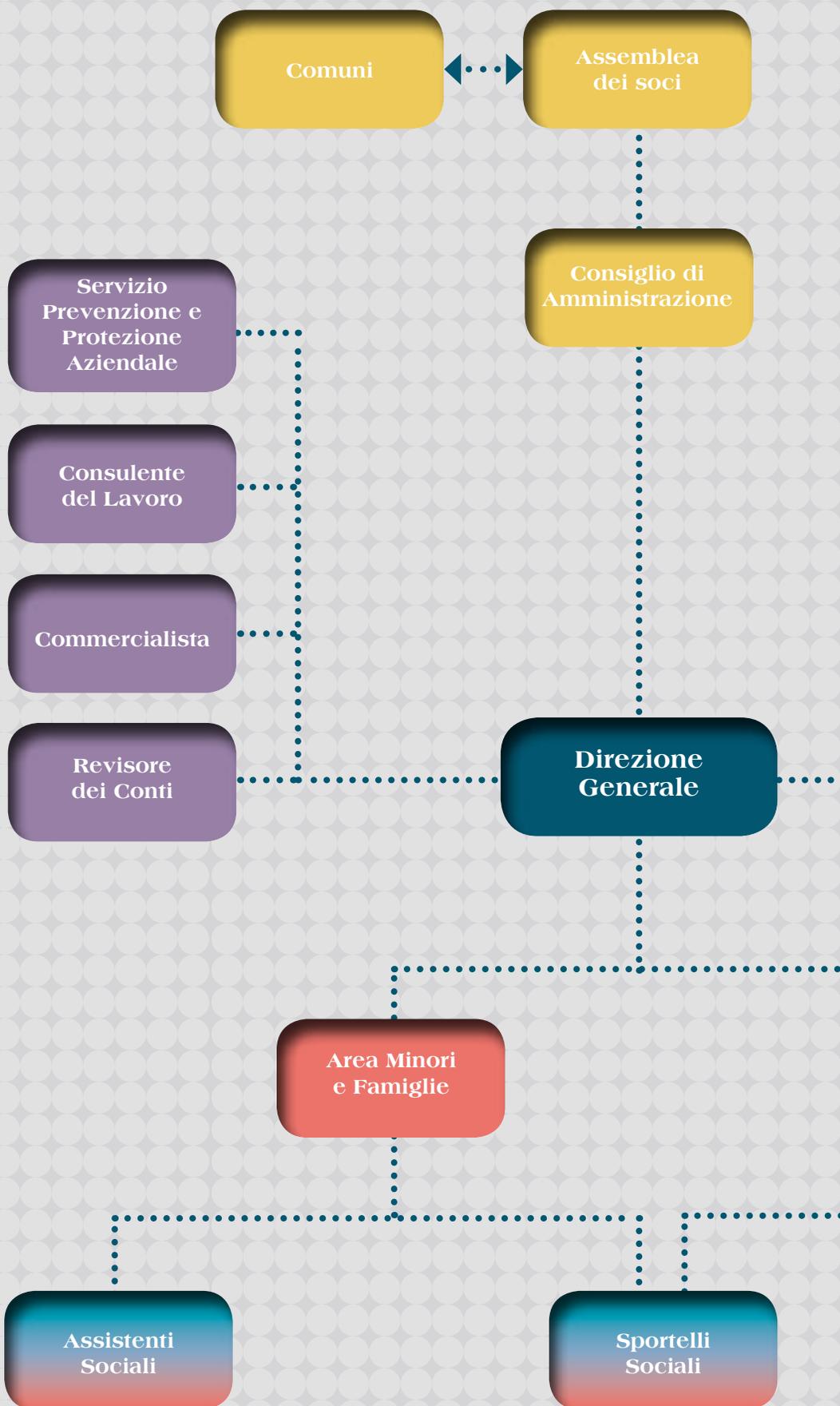
### SEDE CENTRALE E LEGALE

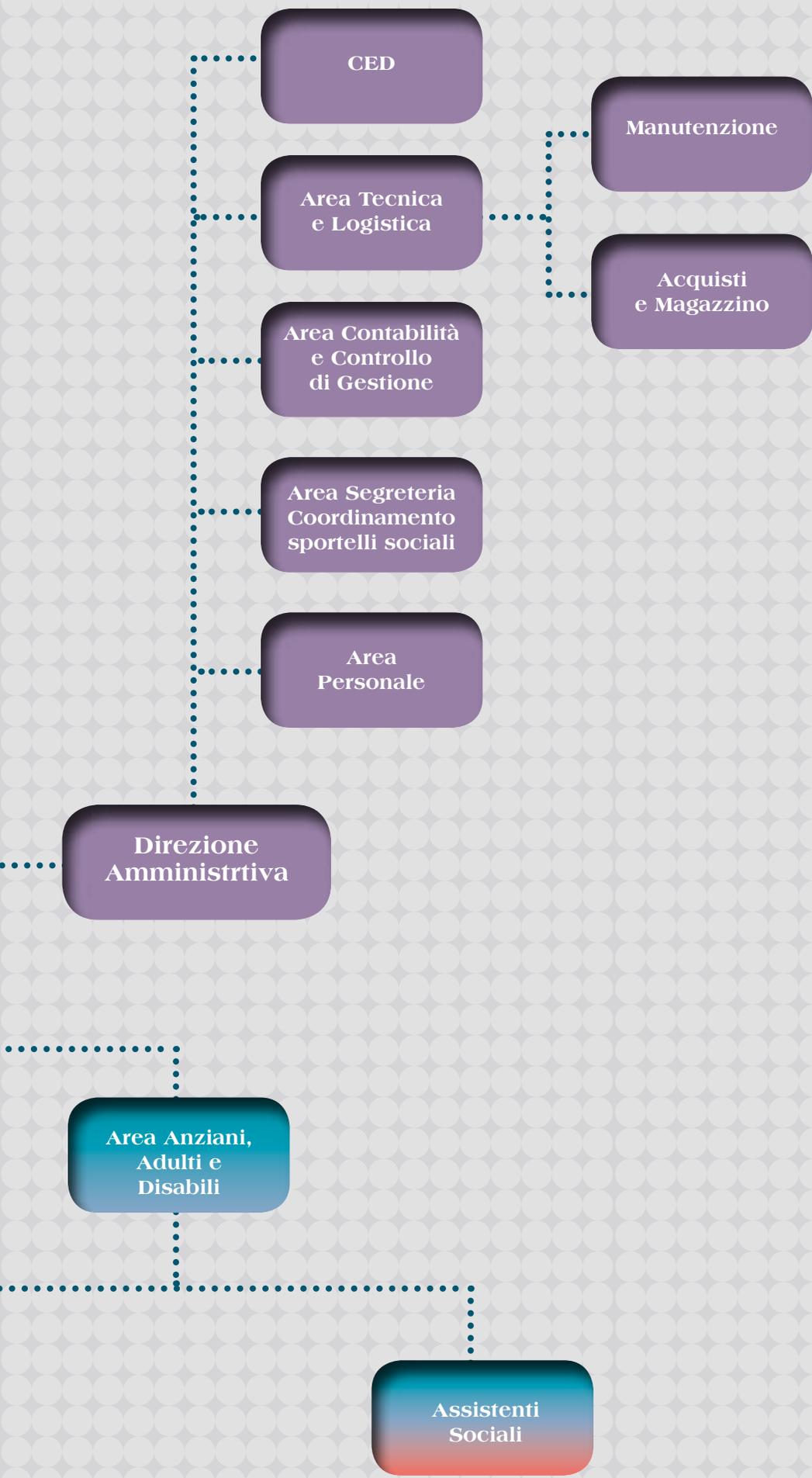
Collecchio - Via Aldo Moro, 13

Entro il 30 giugno si sposterà in Piazza Fraternità, 4 - Collecchio

Tel. 0521/307111 - Fax. 0521/307119 - segreteria@pedemontanasociale.pr.it

- negli **Sportelli Sociali**, presenti in ogni Comune quali sedi territoriali dell'Azienda, rappresentano **la porta d'accesso ai nostri servizi**. In ogni Sportello Sociale sono presenti **Assistenti Sociali (almeno un'Assistente Sociale per ogni Area d'intervento)**, con compiti di accoglienza, progettazione e gestione degli interventi e **altre figure professionali con funzioni amministrative e tecniche di coordinamento di servizi** che, oltre a svolgere compiti di supporto all'attività di Segretariato Sociale, forniscono ai cittadini informazioni e accompagnamento in merito ai diritti, ai servizi e alle prestazioni a valenza socio sanitaria, e alle modalità di accesso. Curano gli aspetti amministrativi, in rete con la Sede Centrale, attraverso la raccolta e gestione dei dati provenienti dai servizi territoriali







## IL METODO DI LAVORO

**La presa in carico sociale** si concretizza nella valutazione, da parte dell'**Assistente Sociale**, delle condizioni e dei bisogni della persona e della sua famiglia sotto il profilo multidimensionale, e delle risorse disponibili; nella definizione di progetti individualizzati che possono includere programmi di accompagnamento, supporto, riabilitazione, di rieducazione e inserimento sociale; nelle verifiche di risultato.

Ogni progetto, che per la sua attuazione, richiede necessariamente **la condivisione con la persona e con la sua famiglia**, considera con particolare attenzione i momenti critici dei passaggi nella vita, le cause, i decorsi e il contesto sociale ed economico che hanno determinato il bisogno e valuta le opportunità di cui può fruire.

Ogni Operatore Sociale intrattiene rapporti funzionali con tutti i soggetti e gli organismi interessati al progetto della persona in carico e della sua famiglia, agendo in modo necessariamente coordinato e integrato.

## GLI SPORTELLI SOCIALI

L'accesso a tutti i servizi e prestazioni sociali e socio-sanitarie avviene attraverso lo "**Sportello Sociale**" nel rispetto della normativa nazionale e regionale, nonché dei regolamenti Aziendali e Comunali riferiti ai singoli interventi/servizi.

**In ogni Comune** socio dell'Azienda **ha sede uno Sportello Sociale** dove il cittadino riceve:

- prestazioni di segretariato sociale
- informazioni, orientamento rispetto alla rete dei servizi sociali e socio-sanitari
- supporto alle pratiche amministrative di competenza

Lo Sportello Sociale ha inoltre funzioni di:

- presa in carico dei singoli casi
- proposta ed elaborazione dei progetti individualizzati
- analisi delle situazioni e delle risorse locali e di rete esistenti
- verifica intermedia e finale delle attività e interventi avviati

**In ogni Sportello Sociale** sono presenti **Assistenti Sociali (almeno un'assistente sociale per ogni area d'intervento)**, con compiti di accoglienza, progettazione e gestione degli interventi e **altre figure professionali con funzioni amministrative e tecniche di coordinamento di servizi** che, oltre a svolgere compiti di supporto all'attività di Segretariato Sociale, forniscono ai cittadini informazioni e accompagnamento in merito ai diritti, ai servizi e alle prestazioni a valenza socio-sanitaria, e alle modalità di accesso. Curano gli aspetti amministrativi in rete con la Sede Centrale, attraverso la raccolta e gestione dei dati provenienti dai servizi territoriali.

Informazioni e aggiornamenti sui servizi, giorni e orari di funzionamento e di apertura al pubblico, recapiti telefonici sono sempre disponibili sul sito in rete di Pedemontana Sociale: **[www.pedemontanasocialeparma.it](http://www.pedemontanasocialeparma.it)**.

## INDIRIZZI E RECAPITI DEGLI SPORTELLI SOCIALI

COMUNE	SEDE	GIORNI /ORARI/CONTATTI
<b>Collecchio</b>	P.zza Repubblica, 1	Lunedì, Martedì dalle 9 alle 13 Giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 17 <b>Tel. 0521/301239</b> collecchio@pedemontanasociale.pr.it
<b>Felino</b>	Via Gerbella, 4. Prossimamente la sede dello sportello sociale verrà trasferita in Largo Villa Guidorossi, 11 Tel. 0521/336392 Fax 0521/833265	Da Lunedì a Sabato dalle 8.30 alle 12.30 <b>Tel. 0521/335917</b> felino@pedemontanasociale.pr.it
<b>Montechiarugolo</b>	Piazza Rivasi, 3	Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle 8.30 alle 13.30 Giovedì chiuso <b>Tel. 0521/687706</b> montechiarugolo@pedemontanasociale.pr.it
<b>Sala Baganza</b>	Via del Mulino, 1	Da Lunedì a Sabato dalle 9 alle 13 <b>Tel. 0521/331350</b> salabaganza@pedemontanasociale.pr.it
<b>Traversetolo</b>	Piazza Vittorio Veneto, 30	Lunedì, Mercoledì dalle 8.15 alle 13.15 Sabato dalle 8.15 alle 12.30 <b>Tel. 0521/344551</b> traversetolo@pedemontanasociale.pr.it

## MODALITÀ DI ACCESSO

**I cittadini possono accedere allo Sportello Sociale del proprio Comune:**

- presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- telefonando
- inviando un fax
- inviando una e-mail anche dal sito internet
- inviando una lettera

## INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEL RAPPORTO CON IL CITTADINO DELLO SPORTELLO SOCIALE

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	STANDARD
<b>Accessibilità</b>	Orari di apertura	Numero ore di apertura al pubblico	Non inferiore a 14 ore settimanali distribuite su giornate diverse, mattine e pomeriggi
	Flessibilità	Numero di appuntamenti fuori orario apertura	In tutti i casi in cui per condizioni soggettive e oggettive il cittadino non può rinviare o recarsi allo sportello durante gli orari di apertura
<b>Informazioni al cittadino</b>	Accesso ai materiali	Accesso semplice e appropriato	Verifica semestrale modulistica e quindicinale sito internet
<b>Organizzazione</b>	Formazione del personale	Il personale partecipa a corsi di formazione	Partecipazione ad almeno 10 ore annue di formazione inerenti anche la comunicazione.



CAPITOLO II

LE AREE D'INTERVENTO



## LE AREE D'INTERVENTO

L'attività dell'Azienda svolta attraverso l'esercizio delle attività, delle funzioni e dei servizi di competenza dei Comuni, è finalizzata ad "...assicurare alle persone e alle famiglie un sistema integrato d'interventi e servizi sociali, promuovere interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, prevenire eliminare o ridurre le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia..." (Legge 328/2000). Tale attività si esplica tramite la "...predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti e a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita..." (artt. 128 e 131 Dlgs 112/1998 e L. 328/2000). In particolare offre:

- consulenza e sostegno alle famiglie e a chi assume compiti connessi al lavoro di cura e alle responsabilità genitoriali, anche attraverso la disponibilità di servizi di sollievo
- servizi e interventi a sostegno della domiciliarità rivolti a persone che non riescono, senza adeguati supporti, a provvedere autonomamente alle esigenze della vita quotidiana
- accoglienza familiare di persone prive di adeguate reti familiari
- servizi e interventi residenziali e semiresidenziali volti all'accoglienza di persone i cui bisogni di cura, tutela e educazione non possono trovare adeguata risposta al domicilio
- servizi e interventi volti ad affiancare, anche temporaneamente, le famiglie negli impegni e responsabilità di cura
- servizi e interventi finalizzati a fornire consulenza, ascolto, sostegno e accoglienza a donne, anche con figli, minacciate o vittime di violenza fisica, sessuale, psicologica e di costrizione economica
- servizi e interventi di prevenzione, ascolto, sostegno e accoglienza per minori vittime di abuso, maltrattamento e abbandono
- servizi e interventi volti a promuovere opportunità per adolescenti e giovani nei loro ambienti di vita anche attraverso l'utilizzo di spazi di ascolto, aggregazione e socializzazione
- servizi e interventi di prima necessità rivolti a persone a rischio di emarginazione, finalizzati all'accoglienza, al sostegno e all'accompagnamento nei percorsi d'inserimento sociale
- interventi di sostegno all'inserimento e reinserimento lavorativo delle persone disabili e in stato di svantaggio, anche in attuazione degli obiettivi della L.R. 25 febbraio 2000, n. 14 (Promozione dell'accesso al lavoro delle persone disabili e svantaggiate)
- servizi d'informazione, di ascolto e orientamento sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e le risorse del sistema locale e sulle modalità di accesso
- misure di contrasto delle povertà e di sostegno al reddito. (L.R. 2/2003)
- servizi e interventi di mediazione familiare, rivolti alle coppie di genitori in situazioni di conflittualità, separazione, divorzio

## INFANZIA, ADOLESCENZA E FAMIGLIA

Nel rispetto del protocollo d'intesa per l'erogazione delle prestazioni sociali con spesa a rilievo sanitario e con spesa a rilievo sociale sottoscritto dai Comuni del Distretto Sud- Est e dall'Azienda Usl - Distretto Sud Est in data 30/06/2008 l'Azienda svolge le attività **socio-assistenziali** a favore della maternità e infanzia, compresi i giovani e le famiglie e le competenze di cui all'art. 23, lett. c) del D.P.R n° 616 /77.

**Le tipologie d'intervento** attraverso le quali si sviluppa l'attività dell'Azienda sono le seguenti:

- a) **interventi di servizio sociale professionale di sostegno della famiglia e a protezione dei minori**
- b) **interventi educativi domiciliari territoriali**
- c) **servizio di segretariato sociale, consulenza e servizio sociale professionale**
- d) **appoggio assistenziale nell'ambito della scuola e dei nidi d'infanzia anche a fini educativi (bambini e adolescenti disabili)**
- e) **consulenza per l'orientamento e l'accesso alla scuola superiore e al lavoro (borse lavoro, stage, alternanza scuola lavoro adolescenti disabili)**
- f) **servizio di trasporto scolastico (bambini e adolescenti disabili)**

### INTERVENTI DI SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE A SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA E A PROTEZIONE DEI MINORI

#### Destinatari

Nuclei familiari in cui siano presenti minori in età compresa fra 0 e 18 anni e per cui siano presenti disagi conseguenti a problematiche relazionali, sociali, economiche o di disabilità, nonché situazioni di potenziale o effettivo pregiudizio. Detti interventi sono attuati attraverso progettazioni individualizzate definite a cura dell'Assistente Sociale referente per territorio, in accordo con il Responsabile Area Minori e Famiglie dell'Azienda. Le forme di aiuto, erogate secondo un progetto individualizzato, consistono in supporti e sostegni alla famiglia e al singolo, nella messa in protezione dei soggetti cosiddetti deboli, in agevolazioni nella fruizione di servizi pubblici, in erogazione di contributi economici, in agevolazioni nell'accesso a centri educativi extra scolastici convenzionati, oltre che nella collaborazione con l'Azienda Usl e con i diversi organi istituzionali che si occupano di minori e di sostegno alla famiglia.

#### Prestazioni

**a) Sostegno a minori a rischio di emarginazione e/o di devianza e alle loro famiglie: formulazione d'interventi progettuali individualizzati, realizzati dall'Assistente Sociale referente per territorio, i quali potranno comprendere:**

- forme di collaborazione con le Istituzioni Scolastiche e il terzo settore;
- la realizzazione di accompagnamenti educativi specifici, sia a domicilio sia in contesti aggregativi
- la predisposizione di percorsi formativi, di alternanza scuola-lavoro o in borsa lavoro
- l'invio ai servizi sanitari per il supporto specialistico





**b) Interventi a favore di minori vittime di reato: formulazione di interventi progettuali individualizzati, realizzati dall'Assistente Sociale referente per territorio, i quali potranno riferirsi a:**

- progetti di sostegno e riparazione, anche in collaborazione con i servizi sanitari e di salute mentale
- progetti di protezione
- progetti di protezione sociale ai sensi delle leggi 66/96 286/98

**c) Interventi di protezione in favore di minori in situazioni di pregiudizio sia a carattere immediato, sia su mandato dell'autorità giudiziaria, a tutela e protezione di minori i cui diritti o interessi non siano adeguatamente garantiti dagli esercenti la potestà genitoriale o in assenza degli stessi.**

**d) Interventi di valutazione e di sostegno alle funzioni genitoriali anche su mandato dell'autorità giudiziaria, quando sia necessario valutare il maggiore interesse del minore in caso di grave conflitto fra gli esercenti la potestà, sia in sede di convivenza sia in regime di separazione dei coniugi, ovvero quando l'esercizio o il mancato esercizio delle funzioni genitoriali provoca un grave rischio o un danno al minore.**

**e) Interventi di sostegno alla famiglia e alle responsabilità genitoriali:**

- sostegno alla maternità: realizzazione di percorsi di supporto e consulenza alle donne in stato di gravidanza e carenti di una rete familiare e parentale; il servizio è erogato in collaborazione con Ausl che interviene per gli aspetti di sostegno psicologico
- mediazione familiare: sostegno e mediazione nella prevenzione e gestione delle conflittualità familiari (anche su mandato dell'Autorità Giudiziaria); consulenza alla coppia e al singolo; sostegno nei percorsi di separazione; consulenza giuridica
- promozione, realizzazione e sostegno dell'affido familiare anche finalizzato al reperimento di una rete di famiglie affidatarie; attività di istruttoria, formazione e selezione delle coppie affidatarie; abbinamento, collocamento del minore e sostegno al percorso di affido e post affido; erogazione di sussidi mensili a sostegno delle famiglie affidatarie
- funzioni in tema di adozione nazionale e internazionale: garanzia delle prime informazioni alle coppie aspiranti adottive; collaborazione, a livello provinciale, alla realizzazione dei corsi formativi e informativi per coppie adottive, realizzazione delle istruttorie adozione in collaborazione con il servizio sanitario; vigilanza e sostegno alle coppie adottive nel post adozione, con invio al tribunale per i Minorenni della relativa valutazione

**MODALITÀ DI ACCESSO**

Presso lo **Sportello Sociale:**

- colloquio / appuntamento con l'Assistente Sociale.



INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI DI SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE A SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA E A PROTEZIONE DEI MINORI

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	STANDARD
Interventi in favore dei minori e delle loro famiglie	Progetti individualizzati	Progettazioni individuali realizzate su mandato delle AA.GG. competenti progettazioni integrate socio-sanitarie	100% progettazioni realizzate in ottemperanza ai Decreti emessi dalle AA.GG. competenti
		Percorsi di alternanza scuola lavoro e borsa lavoro	100% progettazioni socio-sanitarie integrate realizzate in ottemperanza al Protocollo di collaborazione con NPIA AUSL  100% percorsi realizzati nei limiti del budget previsionale assegnato
Realizzazione, sostegno e promozione dell'affido	Rete di famiglie accoglienti	Istruttorie realizzate	100% istruttorie realizzate in ottemperanza a quanto previsto dal Piano Obiettivi
	Percorsi attivi di affido familiare	Famiglie seguite in percorso di affido	100% realizzazione di percorsi di sostegno in favore di famiglie affidatarie
Funzioni in tema di adozione	Coppie aspiranti adottive	Istruttorie realizzate  Interventi a corsi formativi/informativi	100% istruttorie realizzate a seguito di richieste effettive pervenute  90% garanzia presenza e collaborazione
	Vigilanza e sostegno al percorso adottivo	Coppie seguite nel post-adozione	100% realizzazione percorsi di sostegno in relazione alla necessità effettiva
Risorse Umane	Professionalità	Titolo di studio  Garanzia del tum-over	Diploma di laurea per tutte le AASS  Laurea per Responsabile Area  Specializzazione in tema di mediazione familiare per il/i consulenti  Turn-over inferiore al 20%



## INTERVENTI EDUCATIVI DOMICILIARI TERRITORIALI

Interventi e percorsi educativi di supporto al minore e alla famiglia.

### **Destinatari e finalità**

Le finalità dell'intervento sono anzitutto quelle di fornire supporto allo sviluppo evolutivo del minore, sostegno alla famiglia nelle funzioni genitoriali, stimolo alla costruzione di relazioni positive all'interno e all'esterno del nucleo familiare; oltre a questo gli interventi educativi si connotano per le funzioni di vigilanza del diritto di visita e di relazione e di valutazione di elementi specifici utili alla più complessiva valutazione sociale.

### **Prestazioni**

L'intervento educativo consiste nell'affiancare al bambino o all'adolescente, in giorni e orari programmati, un educatore professionale che svolga insieme al minore determinate attività, sia all'interno sia all'esterno della sua abitazione, sia individualmente che in forma aggregativi (Spazi Educativi, Ludoteche, Biblioteche, Doposcuola ecc.) e sulla base di uno specifico mandato progettuale.

### **Organizzazione**

Il servizio è gestito direttamente dall'Azienda mediante personale dipendente ovvero tramite affidamento a Cooperative Sociali in regime di affidamento in appalto. Il personale impiegato deve essere in possesso del titolo di Educatore Professionale ovvero di Operatore Socio Sanitario o equipollenti. Gli interventi educativi domiciliari e territoriali sono parte delle progettazioni individualizzate curate e gestite **dall'Assistente Sociale** referente per territorio; l'intervento è altresì condiviso con il nucleo familiare destinatario ove possibile.





## MODALITÀ DI ACCESSO

- Presso lo Sportello Sociale (se richiesto dalla famiglia).
- Nell'ambito del progetto individualizzato elaborato dall'Assistente Sociale.

In tutti i casi in cui si renda necessario (su segnalazione della Scuola o di altri soggetti/istituzioni a contatto con il minore) l'intervento viene attivato nell'ambito di un progetto individualizzato di cui è l'Assistente Sociale il referente per la famiglia e per gli altri soggetti coinvolti.

È possibile contattare l'assistente sociale presso lo sportello sociale.

## INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI EDUCATIVI DOMICILIARI TERRITORIALI

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	STANDARD
<b>Risorse umane</b>	Professionalità	Titolo di studio di Educatore Professionale, OSS, e/o equipollenti	Titolo di studio richiesto per tutti gli operatori
<b>Assistenza e relazione</b>	Attività di coordinamento	Incontri d'équipe di verifica periodica	Almeno un incontro mensile dell'Assistente Sociale con gli Operatori e i Referenti (Coop. Ausl, Scuola)
	Progettazione	Progetto individuale condiviso con la persona e/o i suoi familiari	Nel 100% dei casi
		Possibilità di riprogettazione in relazione a nuovi bisogni	Nel 100% dei casi
<b>Funzioni in tema di adozione</b>	Tempi di attivazione intervento	Raccordo fra le diverse professionalità coinvolte nella progettazione finalizzato alla rapida attivazione del servizio.	7 gg. lavorativi a far tempo dalla richiesta/proposta di intervento educativo





## SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE, DI CONSULENZA E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Attività volte ad assicurare puntuale informazione, orientamento e consulenza sui servizi, sulla corretta gestione delle procedure amministrative, sull'accesso alle prestazioni socio-sanitarie e socio-assistenziali, e per poter effettuare una libera scelta tra le risorse sociali pubbliche e private disponibili sul territorio.

Il servizio è gestito direttamente dall'Azienda mediante personale dipendente. Il personale impiegato deve essere in possesso dei seguenti requisiti professionali e titoli di studio:

- attività di front-office: capacità di comunicazione interpersonale, conoscenza della rete dei servizi e delle procedure amministrative per accedervi
- attività di consulenza tecnica da parte dell'Assistente Sociale: Corso di Laurea in Servizio Sociale

### MODALITÀ DI ACCESSO

Previo appuntamento con l'Assistente Sociale presso lo Sportello Sociale.

- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera

### INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE, DI CONSULENZA E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	STANDARD
<b>Accessibilità dell'utenza</b>	Attività di informazione e consulenza	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico degli Sportelli	Non inferiore a 8 ore settimanali
<b>Informazione e relazione con l'utenza</b>	Facilità di accesso ai materiali	Massima visibilità	Aggiornamento mensile documenti, modulistica, sito internet
<b>Organizzazione</b>	Formazione del personale	Partecipazione a corsi di formazione	Partecipazione ad almeno 10 ore annue di progetti formativi





## DISABILI MINORI

### Destinatari e finalità

Nel rispetto del protocollo d'intesa per l'erogazione delle prestazioni sociali con spesa a rilievo sanitario e con spesa a rilievo sociale sottoscritto dai Comuni del Distretto Sud-Est e dall'Azienda UsI Distretto Sud-Est in data 30/06/2008, l'Azienda esercita le attività **socio-assistenziali e socio-sanitarie a elevata integrazione sanitaria** a favore di soggetti diversamente abili. Nell'ambito dell'area sono comprese le attività rivolte a soggetti portatori di deficit durante **l'età evolutiva**.

## SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE E DI SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Attività volte ad assicurare puntuale informazione, orientamento e consulenza sui servizi, sulla corretta gestione delle procedure amministrative, sull'accesso alle prestazioni socio-sanitarie e socio-assistenziali, e per poter effettuare una libera scelta tra le risorse sociali pubbliche e private disponibili sul territorio.

Il servizio è gestito direttamente dall'Azienda mediante personale dipendente. Il personale impiegato deve essere in possesso dei seguenti requisiti professionali e titoli di studio:

- attività di front-office: capacità di comunicazione interpersonale, conoscenza della rete dei servizi e delle procedure amministrative per accedervi
- attività di consulenza tecnica da parte dell'Assistente Sociale: Corso di Laurea in Servizio Sociale

## MODALITÀ DI ACCESSO

Previo appuntamento con l'Assistente Sociale presso lo Sportello Sociale.

- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera

## APPOGGIO ASSISTENZIALE NELL'AMBITO DELLA SCUOLA E DEI NIDI D'INFANZIA ANCHE AI FINI EDUCATIVI

Su richiesta della Scuola (o del Nido d'Infanzia frequentato), l'Azienda, sulla base di un progetto individualizzato condiviso con la Scuola stessa e il servizio di neuropsichiatria per l'infanzia e l'adolescenza dell'Azienda Ausl, mette a disposizione personale qualificato che collabora, assieme agli insegnanti, alla realizzazione del progetto educativo definito per l'alunno disabile, sostenendone la frequenza scolastica e l'integrazione nel contesto e nell'ambito delle attività didattiche.



## Prestazioni

L'operatore OSEA affianca, individualmente o nell'ambito di un'équipe professionale, gli alunni portatori di deficit occupandosi, oltre che dei bisogni assistenziali, della relazione, della socializzazione di contesto e del supporto all'integrazione nelle attività. Per il dettaglio delle funzioni si rimanda all' "Accordo provinciale di programma per l'integrazione e il coordinamento dei servizi di cui alla legge 104/02".

Il servizio è gestito direttamente dall'Azienda mediante personale dipendente o mediante affidamento a Cooperative Sociali. Il personale impiegato deve essere in possesso del titolo di Educatore Professionale o di OSS, secondo le mansioni richieste.

### MODALITÀ DI ACCESSO

L'intervento viene attivato solo in presenza di un progetto individualizzato condiviso con la scuola e l'Azienda Usi.

Referente del progetto è l'Assistente Sociale che può essere contattata presso lo **Sportello Sociale**.

- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando una e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera

### INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DELL'INTERVENTO DI APOGGIO ASSISTENZIALE NELL'AMBITO DELLA SCUOLA E DEI NIDI D'INFANZIA

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	STANDARD
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio di Educatore Professionale o OSS	Titolo di studio richiesto per tutti gli operatori
Qualità educativa-pedagogica	Attività di coordinamento e supervisione	Supervisione di gruppo per gli educatori e di confronto d'équipe	Almeno un incontro mensile
	Progettazione	Realizzazione di un progetto individuale condiviso con la scuola e l'Azienda Usi	Nel 100% dei casi

### CONSULENZA PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCESSO ALLA SCUOLA SUPERIORE E AL LAVORO

**(Borse lavoro, stage, alternanza scuola lavoro)**

A seguito della rilevazione del bisogno e/o segnalazione l'Azienda, nel rispetto di accordi e protocolli con l'Azienda Sociale Sud-Est, attua progetti individuali finalizzati alla formazione professionale dell'adolescente disabile attraverso esperienze di borse lavoro, stage e percorsi di alternanza scuola-lavoro.



#### MODALITÀ DI ACCESSO

La famiglia e/o la scuola possono segnalare la necessità o inoltrare richiesta. L'intervento viene attivato in presenza di un progetto individualizzato condiviso con la famiglia, la scuola, l'Azienda Usl e l'Azienda Sociale Sud-Est. Referente del progetto è l'Assistente Sociale che può essere contattata presso lo **Sportello Sociale**.

- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera

#### SERVIZIO DI TRASPORTO

Sulla base di un progetto individualizzato l'Azienda attua servizio di trasporto del minore, a garanzia della frequenza scolastica e nell'ambito delle funzioni attribuite agli enti comunali per la garanzia del Diritto allo Studio. Detto servizio viene attuato utilizzando mezzi e attraverso modalità che garantiscano la sicurezza e la perfetta fruibilità da parte dell'utenza.

#### Destinatari

Sono destinatari del servizio di trasporto i bambini e gli adolescenti disabili frequentanti la scuola dell'obbligo e/o le scuole superiori, professionali, corsi di formazione al lavoro.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

L'intervento viene attivato:

- in presenza di un progetto individualizzato condiviso con la scuola e l'Azienda Usl
- su richiesta della famiglia

Referente del progetto è l'assistente sociale che può essere contattata presso lo **Sportello Sociale**.

- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera

#### Costi per l'utenza

È prevista la partecipazione economica dell'utenza in relazione alle condizioni economiche. Le tariffe applicate sono quelle definite nei regolamenti comunali. Tutte le variazioni ai vigenti sistemi tariffari dovranno essere approvate dai Consigli Comunali.

#### Progettualità distrettuali

Nell'ambito del piano di zona, di cui al successivo p. 5, Cap. III, le progettualità specifiche, per le quali l'Azienda svolge funzioni di raccordo e coordinamento fra diversi Comuni e/o gestisce direttamente le attività per i Comuni Soci nell'area Infanzia Adolescenza e Famiglia, sono:

## PROGETTO "COMUNITÀ EDUCATIVA"

COMUNE	ATTIVITÀ
Collecchio	Sportello di consulenza psico-pedagogica, presso le scuole del territorio, rivolto ad alunni, insegnanti e genitori  Attività extra-scolastiche in contesto aggregativo con obiettivi di recupero e sostegno allo studio, realizzazione di attività espressive (musica e teatro)  Consiglio Comunale dei Ragazzi
Felino	Sportello di consulenza e mediazione familiare per la coppia e la famiglia  Sportello di consulenza e orientamento in collaborazione con l'Istituto Comprensivo  Attività di recupero scolastico e di alfabetizzazione rivolta agli alunni della scuola primaria e secondaria dell'Istituto Comprensivo
Sala Baganza	Punto di ascolto per ragazzi e famiglie - Formazione per insegnanti  Consiglio Comunale per ragazzi
Traversetolo	Progetto Adelante per una comunità educante  "Facciamoci spazio": gestione di uno spazio aggregativo - educativo per bambini e ragazzi dai 6 ai 14 anni  Educativa territoriale

## PROGETTO "DALL'ACCOGLIENZA A UNA NUOVA COMUNITÀ"

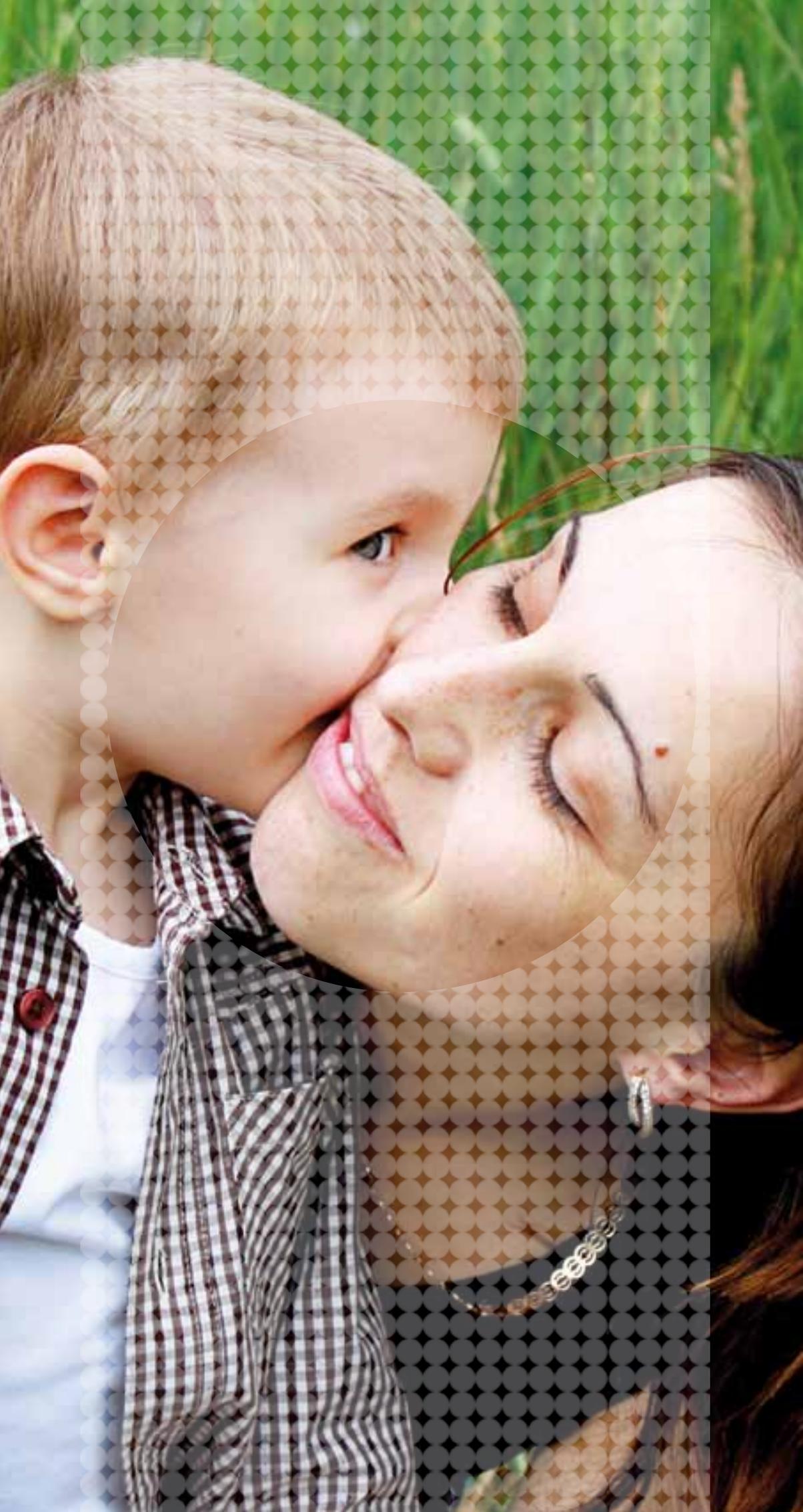
COMUNE	ATTIVITÀ
Collecchio	Le attività e gli interventi vengono realizzati in collaborazione con le Scuole del territorio. I destinatari sono i bambini e gli adolescenti immigrati e le loro famiglie. Sono finalizzati all'acquisizione di competenze linguistiche e culturali per facilitare l'inserimento sociale.
Felino	
Montechiarugolo	
Sala Baganza	
Traversetolo	

## MODALITÀ DI ACCESSO

Le informazioni vengono fornite dallo **Sportello Sociale**.

È possibile accedere ai laboratori e alle attività:

- in presenza di un progetto individualizzato condiviso con la famiglia e la scuola
- su richiesta della famiglia







## ANZIANI

Il sostegno agli anziani e alle loro famiglie viene garantito attraverso tipologie diverse d'intervento. Le Assistenti Sociali e le diverse figure professionali che con ruoli e compiti differenti si occupano all'interno dell'Azienda di popolazione anziana, partecipano alla gestione di uno dei Servizi più importanti di tutta la rete: il **Servizio Assistenza Anziani (SAA)**. Al SAA fanno capo, tra l'altro, l'erogazione degli assegni di cura, la definizione delle graduatorie per l'accesso ai **servizi residenziali** con posti convenzionati con il Servizio Sanitario. In stretto raccordo con l'Azienda USL realizza l'integrazione socio-sanitaria. I servizi definiti **accessori**, ma non per questo meno importanti, quali il trasporto e l'accompagnamento, vengono erogati dall'Azienda grazie ad una consolidata collaborazione con le **Associazioni di Volontariato**.

Le tipologie di intervento sono le seguenti:

- **interventi di servizio sociale professionale sostegno dell'anziano e della sua famiglia**
- **assistenza Domiciliare**
- **Centro Diurno**
- **assegno di Cura**
- **trasporti**
- **accesso alla rete integrata dei servizi per Anziani non-autosufficienti (Casa protetta, RSA, Ricoveri di sollievo)**
- **progetti assistenziali individualizzati**
- **assistenza economica**
- **attività ed interventi finalizzati alla socializzazione e alla prevenzione della non autosufficienza**
- **tutela Giuridico-Legale**

### INTERVENTI DI SEGRETARIATO SOCIALE E DI SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE DI CONSULENZA E SOSTEGNO ALL'ANZIANO E ALLA SUA FAMIGLIA

Attività volte ad assicurare puntuale informazione, orientamento e consulenza sui servizi, sulla corretta gestione delle procedure amministrative per l'accesso alle prestazioni socio-sanitarie e socio-assistenziali e per effettuare una libera scelta tra le risorse sociali pubbliche e private disponibili sul territorio.

#### **Destinatari**

Persone anziane sole o nuclei familiari in cui siano presenti anziani non autosufficienti, problematiche relazionali, sociali, economiche o di disabilità, nonché situazioni di potenziale o effettivo pregiudizio.

Gli interventi sono attuati attraverso progettazioni individualizzate definite dall'assistente sociale referente per territorio, in accordo con il Responsabile Area Anziani e Adulti dell'Azienda.

#### **Prestazioni**

Le forme di aiuto, erogate secondo un progetto personalizzato, consistono in:

- interventi di supporto, sostegno e consulenza ai singoli e ai familiari
- agevolazioni nella fruizione di servizi pubblici
- erogazione di contributi economici
- supporto nell'accesso alla rete dei servizi, a centri riabilitativi, di accoglienza diurna e residenziale protetta, oltre che interventi integrati con l'Azienda Usl e i diversi organi istituzionali che si occupano di sostegno all'anziano e alla famiglia



## MODALITÀ DI ACCESSO

### Presso lo **Sportello Sociale**

- Previo appuntamento con l'Assistente Sociale
- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera

## INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE E DI CONSULENZA SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	STANDARD
<b>Accessibilità dell'utenza</b>	Attività di informazione e consulenza	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico degli Sportelli	Non inferiore a 8 ore settimanali
<b>Informazione e relazione con l'utenza</b>	Facilità di accesso ai materiali	Massima visibilità	Aggiornamento mensile documenti, modulistica, sito internet
<b>Organizzazione</b>	Formazione del personale	Partecipazione a corsi di formazione	Partecipazione ad almeno 10 ore annue di progetti formativi

## ASSISTENZA DOMICILIARE

L'Assistenza Domiciliare è un servizio reso al domicilio dell'anziano da personale qualificato, il cui lavoro è coordinato dal Responsabile Attività Assistenziali (RAA) nel rispetto del progetto di vita e di cure (così definito dalla direttiva 1206/2007) elaborato dall'Assistente Sociale, condiviso con la famiglia e approvato dall'equipe di valutazione distrettuale. Il servizio risponde ai bisogni sia di carattere temporaneo sia di carattere prolungato.

### Destinatari

Possono usufruire del servizio gli anziani residenti nel Comune o domiciliati presso famiglie residenti che si trovino nelle seguenti condizioni:

- anziani soli o coppie di anziani soli, autosufficienti, senza riferimenti familiari, per i quali siano necessari interventi per il mantenimento dell'autonomia psico-fisico-relazionale
- anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti che vivono soli o inseriti in nucleo familiare
- adulti non autosufficienti a causa di forme morbose a forte prevalenza nell'età senile (L.R. 5/94 art. 2, comma 2)

Si considera non autosufficiente, ai sensi dell'art. 2 della legge n°5/94, l'anziano che non può più provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri.

### Finalità

L'assistenza domiciliare ha l'obiettivo di promuovere o mantenere le condizioni di vita indipendente presso il luogo di vita abituale, sostenendo l'autonomia e la libertà di scelta delle persone, garantendo il maggior benessere possibile per il beneficiario e i suoi familiari.



- Favorisce il mantenimento a domicilio.
- Garantisce assistenza in modo continuativo, limitata o estesa nel tempo;
- Favorisce il recupero e/o il mantenimento delle capacità residue di autonomia e relazionali.
- Supporta i familiari e sostiene l'acquisizione di competenze per un'autonomia d'intervento.
- Persegue la miglior qualità della vita possibile per le persone non autosufficienti ed i loro familiari.
- Evita il ricovero improprio in ospedale, evita o ritarda il ricovero in casa protetta.

### **Prestazioni**

- a) Presa in carico tramite supervisione, consulenza e affiancamento delle persone non autosufficienti assistite a domicilio direttamente da familiari o con l'aiuto di assistenti familiari attraverso l'affiancamento garantendo la funzione di tutoring sia per i familiari che per le assistenti familiari.
- b) Presa in carico complessiva e svolgimento delle prestazioni di carattere socio-assistenziale previste nel piano individualizzato quali:
  - igiene e cura della persona
  - riordino della casa in assenza di risorse familiari ed economiche
  - consegna pasti
  - interventi di socializzazione
  - pedicure domiciliari
  - consegna farmaci ad anziani soli
  - spesa e accompagnamento a visite mediche
  - soggiorni protetti

### **Organizzazione**

In tutti i Comuni il servizio viene erogato, di norma, da Lunedì a Sabato dalle 7,30 alle 13,00. In presenza di situazioni con elevato bisogno assistenziale e socio-sanitario, **sulla base di un progetto individualizzato**, il servizio viene erogato anche in orario pomeridiano, serale e festivo.

Il servizio è gestito direttamente dall'Azienda in parte mediante personale dipendente, in parte attraverso affidamento a Cooperative Sociali. Il personale impiegato deve essere in possesso del titolo di Operatore Socio Sanitario (OSS).

L'erogazione del servizio è garantita attraverso l'impiego di:

- **un Responsabile Assistenza Anziani (RAA)** che si occupa dell'organizzazione complessiva del servizio
- **operatori Socio Sanitari** che di norma operano in coppia

All'occorrenza, in presenza di interventi di supervisione, controllo, disbrigo di pratiche e accompagnamenti, l'operatore può operare anche singolarmente.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'intervento viene attivato in presenza di un progetto individualizzato condiviso con la persona e la sua famiglia. Referente del progetto è l'assistente sociale che può essere contattata presso lo **Sportello Sociale**.

- Previo appuntamento con l'Assistente Sociale
- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera



## Costi per l'utenza

La partecipazione economica da parte dell'utenza è quantificata in tariffe approvate dalle Giunte Comunali dei Comuni soci. Per tutti i Comuni gli importi delle tariffe sono differenziati in relazione/proporzione alla capacità economica della persona e/o del nucleo familiare. Per tale motivo sono previste fasce "protette" di contribuzione, abbinate alle persone o ai nuclei familiari meno abbienti. L'ISEE lineare è lo strumento di valutazione della capacità economica e quindi della fascia di contribuzione dell'utente alla spesa.

Attraverso l'ISEE lineare si crea un sistema di tariffazione più equo in quanto rapportato alla situazione reddituale e patrimoniale dei cittadini, prevedendo tariffe di contribuzione personalizzate.

### INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE AGLI ANZIANI

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	STANDARD
<b>Risorse umane</b>	Professionalità	Titolo di studio di Operatore Socio Sanitario (OSS)	Titolo di studio richiesto per tutti gli operatori
	Relazione con l'utenza	Cordialità, cortesia e capacità di mediazione relazionale	Livello di misurazione Osservatorio Qualità quoziente non inferiore a 7
		Diligenza e attenzione	Livello di misurazione Osservatorio Qualità quoziente non inferiore a 7
<b>Assistenza e relazione</b>	Attività di coordinamento	Incontri d'équipe di verifica periodica	Livello di misurazione Osservatorio Qualità quoziente non inferiore a 7
	Progettazione	Progetto individuale condiviso con la persona e/o i suoi familiari	Nel 100% dei casi
Possibilità di riprogettazione in relazione a nuovi bisogni		Nel 100% dei casi	
<b>Affidabilità del servizio</b>	Servizio Esigenze/bisogni dell'utenza	Capacità del servizio di rispondere alle esigenze dell'utenza	Nel 90% dei casi
<b>Organizzazione</b>	Tempi di attivazione intervento	Raccordo fra le diverse professionalità coinvolte nella progettazione finalizzato alla rapida attivazione del servizio.	7 gg. lavorativi a far tempo dalla richiesta/proposta di intervento educativo
	Contribuzione da parte dell'utenza	Definizione di un unico sistema tariffario, coerente con quanto indicato nel "Regolamento Aziendale per l'erogazione delle prestazioni sociali agevolate" (ISEE).	Definizione entro 31/12/10

## CENTRO DIURNO

È una struttura di accoglienza a carattere diurno finalizzata ad offrire agli anziani occasioni di socializzazione e di riattivazione delle capacità residue.

L'organizzazione e la gestione del servizio avviene nel rispetto del Regolamento Comunale approvato con Deliberazione N° 54 del 7.11.1996.

### Destinatari

Possono usufruire del servizio gli anziani residenti nel Comune o domiciliati presso famiglie residenti, in subordine, secondo quanto indicato nei regolamenti comunali vigenti, anziani residenti nel Distretto, che si trovino nelle seguenti condizioni:

- anziani soli o coppie di anziani soli, autosufficienti, senza riferimenti familiari, per i quali siano necessari interventi per il mantenimento dell'autonomia psico-fisico-relazionale
- anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti che vivono soli o inseriti in nucleo familiare
- adulti non autosufficienti a causa di forme morbose a forte prevalenza nell'età senile (L.R. 5/94 art. 2, comma 2)

Si considera non autosufficiente, ai sensi dell'art. 2 della legge n°5/94, l'anziano che non può più provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri.

### Finalità

La finalità principale del servizio è evitare l'emarginazione e l'isolamento e, conseguentemente, il rischio dell'accentuarsi della non autosufficienza. Il servizio è, inoltre, finalizzato **al sostegno** e all'aiuto dell'anziano mediante:

- **tutela socio-sanitaria**, socializzazione, riattivazione e mantenimento delle residue capacità
- **potenziamento, mantenimento delle abilità** e competenze relative alla sfera dell'autonomia e della relazione interpersonale
- sostegno alla famiglia in difficoltà organizzativa e relazionale
- riduzione dei ricoveri ospedalieri





## Prestazioni

Il Centro Diurno fornisce un complesso di servizi e prestazioni complementari tra loro e integrate con quelle degli altri servizi territoriali, così articolate:

- assistenza tutelare diurna
- consumazione del pasto di mezzogiorno
- prestazione igienico-sanitaria ad integrazione dell'intervento dei familiari
- assistenza infermieristica generica tramite i servizi dell'Azienda U.S.L.
- attività di mobilitazione, riattivazione fisica, mentale, cura della persona, occupazionali
- attività di socializzazione
- servizio di trasporto da e per i rispettivi domicili e altre attività ricreative (es. gite, visite guidate)

## Organizzazione

Tutti i centri diurni assicurano l'apertura su sei giorni la settimana, mediamente per 10 ore al giorno. È possibile garantire flessibilità nella frequenza, ad esempio per alcuni giorni della settimana o per parte della giornata. Tale organizzazione consente la fruizione del servizio ad un maggior numero di anziani che, sulla base di un progetto assistenziale individualizzato, possono partecipare alle attività organizzate nel centro, alle attività di riattivazione motoria e cognitiva, ecc.

Il personale impiegato nel servizio è in possesso di specifica qualifica di Operatore Socio Sanitario. Il numero di Operatori è tale da consentire un'adeguata compresenza durante tutto l'orario di apertura.

**Il coordinamento e l'organizzazione** quotidiana del servizio è affidata al **Responsabile Attività Assistenziali (RAA)**. La supervisione e la conduzione dell'èquipe di lavoro è affidata all'assistente sociale.

## Costi per l'utenza

La partecipazione economica da parte dell'utenza è quantificata in tariffe approvate dalle Giunte Comunali dei Comuni soci. Per tutti i Comuni gli importi delle tariffe sono differenziati in relazione/proporzione alla capacità economica della persona e/o del nucleo familiare. Per tale motivo sono previste fasce "protette" di contribuzione, abbinate alle persone o ai nuclei familiari meno abbienti. L'ISEE lineare è lo strumento di valutazione della capacità economica e quindi della fascia di contribuzione dell'utente alla spesa. Attraverso l'ISEE lineare si crea un sistema di tariffazione più equo in quanto rapportato alla situazione reddituale e patrimoniale dei cittadini, prevedendo tariffe di contribuzione personalizzate.

### MODALITÀ DI ACCESSO

#### Presso lo sportello sociale.

L'inserimento al centro diurno di anziani **non autosufficienti** avviene in presenza di un progetto individualizzato condiviso con la persona e la sua famiglia e approvato dall'Unità di Valutazione Geriatrica.

Referente del progetto è l'Assistente Sociale che può essere contattata presso lo **Sportello Sociale**.

- Previa appuntamento con l'Assistente Sociale
- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera

**INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEL CENTRO DIURNO**

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	STANDARD
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio degli Operatori	Tutti gli operatori hanno il titolo di studio richiesto
Assistenza e relazione	Attività di coordinamento	Incontri d'équipe di verifica periodica	Almeno un incontro quindicinale dell'Assistente Sociale con gli Operatori e la RAA
	Attività di riattivazione	Organizzazione di attività di riattivazione motoria e cognitiva con il supporto di figure professionali qualificate.	Almeno un intervento quindicinale.
	Progettazione	Esistenza di un progetto individuale condiviso con la famiglia  Possibilità di riprogettazione in relazione a nuovi bisogni	Nel 100% dei casi  Nel 100% dei casi
Organizzazione	Contribuzione da parte dell'utenza	Definizione di un unico sistema tariffario, coerente con quanto indicato nel "Regolamento Aziendale per l'erogazione delle prestazioni sociali agevolate (ISEE).	Definizione entro 31/12/10

Tutti i Centri Diurni riportati nell'elenco, sia quelli gestiti direttamente dall'Azienda, sia quelli gestiti da privati, fanno parte della rete dei servizi **in convenzione con l'Azienda UsI.**





## CENTRI DIURNI PER ANZIANI

COMUNE	DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	CONTATTI	GESTIONE
Collecchio	Centro Diurno anziani	Via Berlinguer, 2	<b>0521/806271</b> centrodiurno.collecchio@pedemontanasociale.pr.it	Azienda
Felino	Residenza "Villa Matilde"	Via Bracchi, 10	<b>0521/548357</b> felino@kgscaregiver.it	Privata convenzionata
Montechiarugolo	Centro diurno anziani	Via Falcone, 2 Basilicanova	<b>0521/687006</b> centrodiurno.montechiarugolo@pedemontanasociale.pr.it	Azienda
Sala Baganza	Casa Protetta "Villa Benedetta"	Via Roma	<b>0521/834654</b> villa_benedetta@libero.it	Privata convenzionata
Traversetolo	Centro diurno anziani	Via Don Minzoni, 16	<b>0521/844756</b> centrodiurno.traversetolo@pedemontanasociale.pr.it	Azienda

## ASSEGNO DI CURA

Consiste in un intervento economico temporaneo, di entità variabile in relazione alle condizioni psico-fisiche dell'anziano certificato non autosufficiente e rappresenta una delle opportunità previste dalla Legge 5/94 e dalle direttive regionali n° 1377 e 1378/99 e successive modifiche ed integrazioni. È concesso un contributo aggiuntivo di 160 euro/mese per le badanti nell'ambito del progetto che prevede l'assegno di cura, sulla base di una specifica richiesta con verifica di due requisiti indispensabili:

1. documentazione attestante la regolare contrattualizzazione del rapporto di lavoro
2. a partire dal 1 novembre 2009 il limite della condizione economico reddituale valutata in base all'ISEE, estratto del solo beneficiario per l'eventuale concessione del contributo economico supplementare di 160 euro, è elevato a 15.000





### **Destinatari**

Possono usufruire del servizio gli anziani residenti nel Comune o domiciliati presso famiglie residenti che si trovino nelle seguenti condizioni:

- anziani soli o coppie di anziani soli, autosufficienti, senza riferimenti familiari, per i quali siano necessari interventi per il mantenimento dell'autonomia psico-fisico-relazionale
- anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti che vivono soli o inseriti in nucleo familiare
- adulti non autosufficienti a causa di forme morbose a forte prevalenza nell'età senile (L.R. 5/94 art. 2, comma 2)

Si considera non autosufficiente, ai sensi dell'art. 2 della legge n°5/94, l'anziano che non può più provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri.

### **Finalità**

È uno strumento di sostegno economico che, evitando o ritardando l'inserimento in strutture protette, concorre a completare un progetto assistenziale costituito da più interventi e prestazioni a supporto del lavoro di cura delle famiglie.

### **Entità del contributo economico**

L'importo del contributo previsto è variabile in relazione alla gravità della condizione di non autosufficienza dell'anziano, alle sue necessità assistenziali e alle prestazioni socio-assistenziali di rilievo sanitario garantite. Gli importi sono rivalutati annualmente.

La Regione Emilia Romagna, con l'obiettivo di consolidare il processo di regolarizzazione delle assistenti familiari, in presenza dei necessari requisiti, ha previsto l'erogazione di un ulteriore contributo mensile.

### **Funzioni dell'Azienda**

Le **Assistenti Sociali** quali referenti delle famiglie e responsabili delle progettualità individualizzate, dopo avere analizzato il bisogno (condizioni sociale, familiare e psico fisica della persona anziana, ovvero il carico assistenziale che comporta la sua cura a domicilio), trasmette al Servizio Assistenza Anziani (SAA) la proposta di progetto. Una volta acquisito il





parere da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica, la Commissione preposta decide in merito alla concessione dell'assegno.

Di tale decisione vengono informati, oltre che l'Assistente Sociale referente, l'interessato e la sua famiglia. La liquidazione degli assegni mensili viene effettuata dall'Azienda Usl. L'Assistente Sociale referente è tenuta a verificare che il **progetto assistenziale venga puntualmente realizzato**. Sono in capo all'Azienda, su affidamento dei Comuni, le funzioni consultive e di responsabilità di procedimento in ambito sociale e sanitario e, pertanto, in particolare i rapporti con l'Azienda Sanitaria (Ausl e Azienda Ospedaliera) e S.A.A. Distrettuale per convenzioni e accordi non conferiti all'Azienda "Pedemontana Sociale".

#### MODALITÀ DI ACCESSO

##### **Presso lo Sportello Sociale.**

**L'Assistente Sociale**, dopo avere recepito le richieste dei familiari e/o della persona anziana, trasmette la proposta di progetto che include la concessione dell'assegno di cura al S.A.A. Distrettuale. In seguito a valutazione complessiva, la Commissione preposta definisce il progetto individualizzato definitivo e decide rispetto all'attribuzione dell'assegno. L'assegno di cura viene concesso in presenza di condizioni psico-fisiche, sociali ed economiche previste dalla normativa regionale vigente.

#### TRASPORTI

Sulla base di un progetto individualizzato l'Anziano può usufruire di servizi di trasporto per l'accesso alle strutture sanitarie e socio-sanitarie.

##### **Destinatari**

Possono usufruire del servizio gli anziani residenti nel Comune o domiciliati presso famiglie residenti che si trovino nelle seguenti condizioni:

- anziani soli o coppie di anziani soli, autosufficienti, senza riferimenti familiari, per i quali siano necessari interventi per il mantenimento dell'autonomia psico-fisico-relazionale
- anziani autosufficienti o non autosufficienti che vivono soli o inseriti in nucleo familiare
- adulti non autosufficienti a causa di forme morbose a forte prevalenza nell'età senile (L.R. 5/94 art. 2, comma 2)

Si considera non autosufficiente, ai sensi dell'art. 2 della legge n°5/94, l'anziano che non può più provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri.

##### **Finalità**

I trasporti sono effettuati principalmente per consentire l'accesso alle strutture sanitarie e socio-sanitarie. I mezzi utilizzati ed il personale impiegato garantiscono la sicurezza e la perfetta fruibilità del servizio.

##### **Costi per l'utenza**

Qualora il progetto individualizzato che prevede il servizio di trasporto acceda alle risorse dedicate nel Piano Distrettuale della non autosufficienza, l'intervento non richiede alcun tipo di partecipazione economica da parte dell'utente. In caso contrario l'Azienda applicherà le tariffe approvate dai rispettivi regolamenti Comunali.



## ACCESSO ALLA RETE INTEGRATA DEI SERVIZI PER ANZIANI NON-AUTOSUFFICIENTI

### LA CASA PROTETTA

È una struttura residenziale socio-sanitaria. Nella Casa Protetta vengono erogate prestazioni di cura ed igiene della persona e di assistenza alberghiera (fornitura pasti, pulizia degli ambienti, lavanderia ecc.). Vengono organizzate attività di socializzazione, ricreative, culturali e di riattivazione motoria e cognitiva.

#### Destinatari

Il servizio è rivolto ad anziani non auto-sufficienti che non possono più essere assistiti a domicilio. La permanenza può essere anche di lungo periodo.

#### Finalità

L'obiettivo della casa protetta è il mantenimento delle autonomie residue e il recupero delle capacità fisiche, mentali e relazionali della persona anziana grazie alla presenza di personale specializzato che garantisce assistenza personale nelle attività quotidiane, assistenza medica di base, prestazioni infermieristiche e riabilitative.

#### Costi per l'utenza

Le case protette inserite nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani non auto-sufficienti convenzionate, usufruiscono di prestazioni sanitarie, fornite o rimborsate dall'Ausl e di un rimborso giornaliero degli oneri a rilievo sanitario. Qualora la retta mensile risulti troppo elevata rispetto alla capacità economica della persona anziana inserita, l'Azienda, valutata la capacità economica dei familiari obbligati, concorre al pagamento della retta di permanenza.

#### Funzioni dell'Azienda

**Le Assistenti Sociali** quali referenti delle famiglie e responsabili delle progettualità individualizzate, dopo avere analizzato il bisogno (condizioni sociale, familiare e psico fisica della persona anziana, ovvero il permanere o meno delle condizioni necessarie per la sua cura a domicilio), trasmette al Servizio Assistenza Anziani (SAA) la proposta di progetto che include l'ingresso in struttura protetta. Una volta acquisito il parere da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica, il S.A.A. definisce il progetto assistenziale definitivo e, in presenza grave compromissione dell'autonomia e scarse risorse familiari, ne approva l'inserimento in struttura protetta. Di tale decisione vengono informati, oltre che l'assistente sociale referente, l'interessato e la sua famiglia. A causa del costante aumento delle domande, l'ingresso, fatti salvi casi di particolare urgenza, richiede tempi d'attesa di durata variabile. L'Azienda non ha attualmente in gestione **alcuna Casa Protetta**. Sono in capo all'Azienda, su affidamento dei Comuni, le funzioni consultive e di responsabilità di procedimento in ambito sociale e socio-sanitario e, pertanto, i rapporti con l'Azienda Sanitaria (Ausl e Azienda Ospedaliera) e S.A.A. Distrettuale per convenzioni e accordi Distrettuali.



## CASE PROTETTE PER ANZIANI PRESENTI SUL TERRITORIO DELLA PEDEMONTANA

COMUNE	DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	CONTATTI	GESTIONE
Collecchio	Casa degli Anziani	Via Aldo Moro, 1	0521/802356	Privata convenzionata con Ausl
Felino	Residenza "Villa Matilde"	Via Bracchi, 10	0521/548311 felino@kgscaregiver.it	Privata convenzionata con Ausl
Montechiarugolo	Residenza "Al Parco"	Via Laura Bassi, 8 Monticelli Terme	0521/659133	Privata convenzionata con Ausl in concessione dal Comune
Sala Baganza	"Villa Benedetta"	Via Roma	0521/834654 villa_benedetta@libero.it	Privata convenzionata con Ausl
Traversetolo	"Villa Pigorini"	Via 4 Novembre, 2	0521/842531	Privata convenzionata con Ausl

## MODALITÀ DI ACCESSO

### Presso lo Sportello Sociale.

L'Assistente Sociale, dopo avere recepito le richieste dei familiari e/o della persona anziana, attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica che, valutati i bisogni dell'anziano, definisce il progetto individualizzato Il SAA Distrettuale, gestore dell'accesso ai posti convenzionati e non convenzionati, ricevuto il progetto, colloca le domande nelle rispettive liste d'attesa e ne informa l'assistente sociale referente.

Le persone anziane residenti, in relazione all'urgenza e alle condizioni psico-fisiche, possono avere accesso a tutte le case protette presenti nel Distretto.

In presenza di disagiate condizioni economiche può essere contestualmente presentata all'Azienda domanda di contributo al pagamento della retta di permanenza.

## LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La R.S.A. è un servizio residenziale a **maggiore valenza sanitaria** rispetto alla casa protetta. Il carattere della permanenza, di durata variabile, è sempre **temporaneo**. Considerate le maggiori esigenze sanitarie delle persone inserite, la R.S.A. deve garantire maggiore intensità assistenziale e maggiore presenza di personale medico, infermieristico, specialista della riabilitazione, operatori socio-sanitari.

### Destinatari

La Residenza Sanitaria Assistenziale ospita anziani non auto-sufficienti e non assistibili a domicilio con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o di malattie croniche che richiedono riabilitazione, terapie, e assistenza continua.



## Finalità

L'ingresso in R.S.A. rappresenta, principalmente, una tempestiva risposta in grado di assicurare continuità assistenziale alle dimissioni ospedaliere. L'obiettivo della R.S.A. è il recupero funzionale e il mantenimento delle residue abilità fisiche, cognitive e relazionali la prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale subito in seguito a patologie complesse che non richiedono il ricovero ospedaliero.

## Costi per l'utenza

La R.S.A. inserita nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani non autosufficienti convenzionati con l'Azienda UsI usufruisce in quantità maggiore, rispetto alla casa protetta, di prestazioni sanitarie, fornite o rimborsate dall'AusI e di un rimborso giornaliero degli oneri a rilievo sanitario. Qualora la retta mensile risulti troppo elevata rispetto alla capacità economica della persona anziana inserita, l'Azienda, valutata la capacità economica dei familiari obbligati, concorre al pagamento della retta di permanenza.

## Funzioni dell'Azienda

Il percorso e le funzioni del servizio sociale sono del tutto simili a quelli previsti per l'ingresso in struttura protetta. È l'Assistente Sociale che, dopo avere analizzato il bisogno dell'anziano, trasmette la proposta di progetto assistenziale al S.A.A., che, acquisito il parere dell'U.V.G., ne decide l'approvazione. L'Azienda non ha, attualmente, in gestione alcuna R.S.A.

### RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PRESENTE NEL TERRITORIO DELLA PEDEMONTANA

COMUNE	DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	CONTATTI	GESTIONE
Collecchio	Casa degli Anziani	Via Aldo Moro, 1	0521/802356	Privata convenzionata con AusI

### MODALITÀ DI ACCESSO

#### Presso lo Sportello Sociale.

**L'Assistente Sociale**, dopo avere recepito le richieste dei familiari e/o della persona anziana, attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica che, valutati i bisogni dell'anziano, definisce il progetto individualizzato. Il SAA Distrettuale, gestore dell'accesso ai posti convenzionati e non convenzionati, ricevuto il progetto, colloca le domande nelle rispettive liste d'attesa e ne informa l'Assistente Sociale referente.

In presenza di disagiate condizioni economiche, può essere contestualmente presentata all'Azienda, domanda di contributo al pagamento della retta di permanenza.

Le persone anziane residenti, in relazione all'urgenza e alle condizioni psico-fisiche, possono avere accesso a tutte le R.S.A presenti nel Distretto.





## RICOVERI TEMPORANEI DI SOLLIEVO

Nelle case protette e nelle R.S.A. possono essere previsti posti letto per **ricoveri temporanei**.

### Destinatari

La quota di posti prevista per ricoveri temporanei è riservata a:

- anziani non autosufficienti o con patologie assimilabili, assistiti al domicilio da familiari che si fanno carico dell'assistenza
- anziani in situazioni di emergenza e di bisogno socio-sanitario in attesa della predisposizione di un più appropriato programma assistenziale
- anziani dimessi dalle divisioni ospedaliere non immediatamente assistibili a domicilio e che necessitano di convalescenza e riabilitazione

### Finalità

I ricoveri temporanei possono rappresentare dei veri e propri ricoveri di sollievo per garantire un periodo di riposo alle famiglie che assistono l'anziano a casa e non intendono ricorrere al ricovero definitivo o che, improvvisamente, non possono provvedere all'assistenza.

### Funzioni dell'Azienda

Il percorso e le funzioni del servizio sociale sono del tutto simili a quelli previsti per l'ingresso in struttura protetta. È l'Assistente Sociale che, dopo avere analizzato il bisogno dell'anziano, trasmette la proposta di progetto assistenziale al S.A.A., che, acquisito il parere dell'U.V.G. ne decide l'approvazione.

### Costi per l'utenza

I ricoveri temporanei usufruiscono, a beneficio dell'anziano e della sua famiglia, di **un maggior rimborso giornaliero** di oneri a rilievo sanitario rispetto a quanto normalmente riconosciuto per l'ingresso in casa protetta o in R.S.A.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

##### **Presso lo Sportello Sociale.**

**L'Assistente Sociale**, dopo avere recepito le richieste dei familiari e/o della persona anziana, attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica che, valutati i bisogni dell'anziano, definisce il progetto individualizzato. Il SAA Distrettuale, gestore dell'accesso ai posti temporanei e di sollievo, ricevuto il progetto, colloca le domande nelle rispettive liste d'attesa e ne informa l'Assistente Sociale referente.

In presenza di disagiate condizioni economiche, può essere contestualmente presentata all'Azienda, domanda di contributo al pagamento della retta di permanenza.

Le persone anziane residenti, in relazione all'urgenza e alle condizioni psico-fisiche, possono avere accesso a tutte le strutture protette presenti nel Distretto.



## COMUNITÀ' ALLOGGIO E APPARTAMENTI PROTETTI

La rete integrata dei servizi prevede la possibilità di inserimento in appartamento protetto o in comunità alloggio.

- La **comunità alloggio** è una struttura socio assistenziale residenziale di ridotte dimensioni realizzata in ambito territoriale distrettuale. Nella comunità alloggio sono presenti Operatori Socio Sanitari ed è assicurata la presenza dell'infermiere professionale.
- L'**appartamento protetto** è un servizio socio-assistenziale. Consiste in un appartamento realizzato con le caratteristiche per essere perfettamente fruito da persone anziane. È "protetto" in quanto l'anziano o la coppia di anziani assegnatari possono contare, all'occorrenza, sul supporto di un operatore socio sanitario.

### Destinatari e finalità

I destinatari sono persone anziane sole o in coppia, con un livello di non autosufficienza lieve o moderata, impossibilitate a rimanere nella propria abitazione per assenza di rete familiare o per la presenza di problematiche abitative.

### Funzioni dell'Azienda

L'Azienda non ha, attualmente, in gestione alcuna comunità alloggio e/o appartamento protetto. L'inserimento in tali strutture avviene su attivazione di un progetto assistenziale individualizzato, definito dall'assistente sociale e approvato dall'unità di valutazione geriatria. Referenti per l'anziano e responsabili della corretta attuazione del progetto individualizzato sono le assistenti sociali.

### Costi per l'utenza

L'inserimento in Comunità alloggio e/o in Appartamento protetto è sostenuto, a beneficio dell'anziano e della sua famiglia, dal rimborso giornaliero di oneri a rilievo sanitario. L'ammontare del rimborso viene definito dal SAA in base alla tipologia del servizio e al livello di autonomia dell'anziano. Qualora, tuttavia, la spesa risultasse troppo elevata rispetto alla capacità economica della persona anziana inserita, l'Azienda, valutata la capacità economica dei familiari obbligati, concorre al pagamento della retta di permanenza.

### MODALITÀ DI ACCESSO

#### Presso lo Sportello Sociale.

L'**Assistente Sociale**, dopo avere recepito le richieste dei familiari e/o della persona anziana, attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica che, valutati i bisogni dell'anziano, il suo grado di autonomia approva o rettifica il progetto assistenziale individualizzato.

Il SAA Distrettuale, gestore dell'accesso ai posti convenzionati, autorizza l'ingresso dell'anziano nella Comunità alloggio e/o nell'appartamento e ne informa l'Assistente Sociale referente.

In presenza di disagiate condizioni economiche, può essere contestualmente presentata all'Azienda, domanda di contributo al pagamento della retta di permanenza.

Le persone anziane residenti, in relazione all'urgenza e alle condizioni psico-fisiche, possono avere accesso indifferentemente alle Comunità alloggio e Appartamenti protetti presenti nel Distretto.

### APPARTAMENTI PROTETTI PER ANZIANI PRESENTI NEL TERRITORIO DELLA PEDEMONTANA

COMUNE	DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	CONTATTI	GESTIONE
Traversetolo	Villa Pigorini	Via 4 Novembre, 2	0521/842531	Privata convenzionata con Ausl



## ATTIVITÀ ED INTERVENTI FINALIZZATI ALLA SOCIALIZZAZIONE E ALLA PREVENZIONE DELLA FRAGILITÀ E NON AUTOSUFFICIENZA

### ○ Interventi di socializzazione

Sono attività rivolte a persone anziane e/o disabili che, attraverso la valorizzazione delle capacità individuali, hanno come obiettivo il raggiungimento del maggior benessere possibile attraverso la prevenzione ed il contrasto a situazioni di isolamento e solitudine e il mantenimento delle relazioni sociali. Gli interventi e le iniziative, organizzati e seguiti da operatori socio sanitari, possono essere individuali e di gruppo. Gli interventi individuali effettuati anche al domicilio dell'anziano, vengono attivati in attuazione di un progetto individualizzato elaborato dall'assistente sociale.

### ○ Pasti a domicilio

Sono prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare che hanno lo scopo di garantire ad Anziani in condizione di solitudine e su progetto personalizzato un'adeguata nutrizione e dignitose condizioni igieniche del guardaroba e della biancheria di casa.

### ○ Telesoccorso

È un servizio in grado di attivare, tramite la Centrale Operativa del pronto Soccorso dell'Ospedale di Parma, gli interventi necessari per l'emergenza in favore di persone anziane, Disabili, Portatori di patologie sanitarie rilevanti, in condizione di solitudine.

### ○ Telefono solidale e Filo d'Arianna

Sono servizi che consistono in una relazione telefonica costante tra anziani soli o in coppia ed eventualmente nell'esecuzione di piccoli servizi a domicilio, secondo un piano individualizzato concordato con l'Assistente Sociale. Il servizio si propone di supervisionare telefonicamente situazioni a rischio socio sanitario, creare interventi a bassa soglia assistenziale con l'eventuale coinvolgimento del volontariato, prevenire situazioni di difficoltà e di emarginazione sociale.

### ○ Attività motoria e Soggiorni Climatici

Il mantenimento del benessere fisico anche attraverso un'adeguata attività sociale, ludica, ricreativa e culturale è un obiettivo importante per la persona. A tale scopo l'Azienda propone ed organizza, in collaborazione con i Comitati Anziani e l'Associazionismo Sportivo e Culturale, corsi di ginnastica dolce e Soggiorni Climatici Marini e Montani.

### **Costi per l'utenza**

La partecipazione economica da parte dell'utenza è quantificata in tariffe approvate dalle Giunte Comunali dei Comuni soci. Per tutti i Comuni gli importi delle tariffe sono differenziati in relazione/proporzione alla capacità economica della persona e/o del nucleo familiare. Per tale motivo sono previste fasce "protette" di contribuzione, abbinata alle persone o ai nuclei familiari meno abbienti. L'ISEE lineare è lo strumento di valutazione della capacità economica e quindi della fascia di contribuzione dell'utente alla spesa. Attraverso l'ISEE lineare si crea un sistema di tariffazione più equo in quanto rapportato alla situazione reddituale e patrimoniale dei cittadini, prevedendo tariffe di contribuzione personalizzate.

## MODALITÀ DI ACCESSO

### Presso lo Sportello Sociale.

Gli interventi vengono attivati in presenza di un progetto individualizzato condiviso con la persona e la sua famiglia.

Referente del progetto è l'Assistente Sociale che può essere contattata presso lo **Sportello Sociale**.

- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera

## ASSISTENZA ECONOMICA

A favore di anziani soli o coppie di anziani possono essere attivati interventi di sostegno al reddito in presenza di condizioni di indigenza e/o temporanea difficoltà.

I requisiti, le modalità d'accesso e la tipologia delle prestazioni di aiuto economico, sono indicate al Cap. III-Servizi di supporto-Punto 1-Assistenza economica.

## TUTELA GIURIDICO - LEGALE

Secondo quanto stabilito dall'art. 404 e successivi del Codice Civile i responsabili dei servizi sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona, ove a conoscenza di fatti e condizioni di pregiudizio per il benessere psico-fisico dell'interessato, sono tenuti a presentarne opportuna segnalazione al Pubblico Ministero. Il Giudice Tutelare, acquisite le valutazioni cliniche e diagnostiche del caso e conclusa la fase istruttoria, procede ad emettere la sentenza adeguata rispetto ai bisogni di protezione legale accertati e con decreto, alla nomina della figura che dovrà curare il benessere e gli interessi della persona (amministratore di sostegno, tutore, curatore).

In mancanza di familiari conosciuti o idonei, può essere investito dell'amministrazione di sostegno, tutela ecc, il Comune di residenza che poi opera attraverso un incaricato.

In tal caso, a svolgere direttamente le funzioni di rappresentanza o supporto, sono figure professionali che operano in Azienda, purchè non direttamente coinvolte nell'attività di cura e assistenza.

## MODALITÀ DI ACCESSO

La figura professionale che può fornire informazioni e raccogliere eventuali segnalazioni è l'Assistente Sociale che può essere contattata presso lo **Sportello Sociale**.

- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera







## ADULTI E DISABILI ADULTI

Nel rispetto del protocollo d'intesa per l'erogazione delle prestazioni sociali con spesa a rilievo sanitario e con spesa a rilievo sociale fra i Comuni del Distretto Sud-Est, l'Azienda UsI Distretto Sud-Est e Pedemontana Sociale sottoscritto il 30/06/2008, l'Azienda svolge le funzioni ed esercita le attività **socio-assistenziali, Socio-Sanitarie e Socio-Sanitarie a elevata integrazione sanitaria** a favore di soggetti adulti e dei soggetti adulti diversamente abili. L'Azienda opera in rete con il Servizio Tossicodipendenze e Servizio Salute Mentale dell'Azienda UsI, con l'Azienda Sociale Sud-Est, con gli Enti di formazione del Terzo Settore e con le Associazioni di Volontariato. Realizza progettazioni, interventi e percorsi rispettosi delle esigenze e delle potenzialità delle persone e delle famiglie che si trovano, anche temporaneamente, in situazione di disagio (sociale, economico e derivante da temporanee problematiche sanitarie).

Le tipologie di intervento sono le seguenti:

- servizio di segretariato sociale, di consulenza e servizio sociale professionale
- assistenza domiciliare e supporto educativo domiciliare
- inserimento temporaneo, di sollievo o definitivo in strutture semi-residenziali e/o residenziali
- assistenza economica
- integrazione lavorativa
- assegno di cura
- trasporti
- tutela Giuridico Legale

### SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE, DI CONSULENZA E SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Attività volte ad assicurare supporto e sostegno psicologico ed emotivo, puntuale informazione, orientamento e consulenza sui servizi, sulla corretta gestione delle procedure amministrative per l'accesso alle prestazioni socio-sanitarie e socio-assistenziali e per effettuare una libera scelta tra le risorse sociali pubbliche e private disponibili sul territorio.

#### Destinatari

Adulti soli o in coppia, nuclei familiari in cui siano presenti adulti in difficoltà o in condizione di disabilità, problematiche relazionali, sociali, economiche, nonché situazioni di potenziale o effettivo pregiudizio.

Gli interventi sono attuati attraverso progettazioni individualizzate definite dall'assistente sociale referente per territorio.

#### Prestazioni

Le forme di aiuto, erogate secondo un progetto personalizzato, consistono in:

- supporti e sostegni ai singoli e alla famiglia
- agevolazioni nella fruizione di servizi pubblici
- erogazione di contributi economici
- supporto nell'accesso a centri educativi, riabilitativi, di accoglienza diurna e residenziale protetta, oltre che nella collaborazione con l'Azienda UsI e i diversi organi istituzionali che si occupano di sostegno alla persona e alla famiglia



## MODALITÀ DI ACCESSO

### Presso lo Sportello Sociale.

Gli interventi vengono attivati in presenza di un progetto individualizzato condiviso con la persona e la sua famiglia.

Referente del progetto è l'Assistente Sociale che può essere contattata presso lo **Sportello Sociale**.

- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera

## INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE E DI CONSULENZA SOCIALE PROFESSIONALE (AREA ADULTI)

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	STANDARD
Accessibilità dell'utenza	Attività di Informazione e consulenza	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico degli Sportelli	Non inferiore a 14 ore settimanali
Informazione e relazione con l'utenza	Facilità di accesso ai materiali	Massima visibilità	Aggiornamento mensile documenti, modulistica, sito internet
Organizzazione	Formazione del personale	Partecipazione a corsi di formazione	Partecipazione ad almeno 10 ore annue di formazione

## ASSISTENZA DOMICILIARE E SUPPORTO EDUCATIVO DOMICILIARE

Prestazioni socio-assistenziali erogate al domicilio della persona disabile sola o con familiari che abbiano bisogno di sostegno per la cura del proprio congiunto.

L'accesso, l'organizzazione e la gestione del servizio avviene nel rispetto del **Progetto di vita e cura e del Protocollo Distrettuale per l'elaborazione dei progetti di vita e di cure (27/05/2009)**.

### Finalità

- a) Mantenimento o recupero, per quanto possibile, dell'autonomia personale anche attraverso la prevenzione dell'insorgenza di condizioni che conducano al ricovero e all'isolamento.
- b) Promozione dell'autonomia delle persone e delle famiglie a rischio di emarginazione
- c) Accesso alla rete dei servizi
- d) Attivazione reti di solidarietà sociale

### Destinatari

Adulti soli o in coppia, nuclei familiari in cui siano presenti adulti in difficoltà o in condizione di disabilità, problematiche sanitarie, sociali, relazionali.

### Prestazioni

- Igiene e cura della persona.
- Supporto educativo individuale e familiare.
- Supervisione e controllo.



- Consegna pasti.
- Spesa e accompagnamento visite mediche e commissioni.
- Soggiorni protetti.

Il servizio è gestito direttamente dall'Azienda mediante personale dipendente o mediante affidamento a Cooperative Sociali. In rapporto alla tipologia della prestazione erogata (Socio-assistenziale o educativa) il personale impiegato è in possesso dei seguenti titoli:

- attività domiciliare assistenziale, qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS)
- attività domiciliare educativa, qualifica di Educatore Professionale

Il servizio è attivato in presenza di un progetto individualizzato elaborato dall'Assistente Sociale e condiviso con la persona interessata e la sua famiglia e, nelle situazioni a maggiore valenza sanitaria, approvato dall'Unità di Valutazione Multi dimensionale (UVM).

#### MODALITÀ DI ACCESSO

##### Presso lo Sportello Sociale.

L'Assistente Sociale, dopo avere valutato il bisogno dell'interessato e/o dei familiari attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale che, sulla base delle condizioni psico-fisiche e sociali della persona interessata, definisce il progetto di vita e di cura.

Tale progetto deve essere approvato **dall'unità di valutazione multidimensionale distrettuale.**

#### Costi per l'utenza

Laddove il progetto di vita e di cura che prevede l'intervento di assistenza domiciliare non acceda alle risorse dedicate nel Piano Distrettuale della non autosufficienza, precedentemente richiamato, l'Azienda applicherà le tariffe approvate dalle rispettive Giunte Comunali.

#### INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E SUPPORTO EDUCATIVO DOMICILIARE (AREA ADULTI)

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	STANDARD
Risorse umane	Professionalità	Titolo di studio degli Operatori	Tutti gli operatori hanno il titolo di studio richiesto
Assistenza e relazione	Attività di coordinamento	Incontri d'équipe di verifica periodica	Almeno un incontro mensile dell'Assistente Sociale con gli Operatori e i referenti Ausl.
	Progettazione	Esistenza di un progetto individuale condiviso con la persona e/o i suoi familiari	Nel 100% dei casi
		Presentazione del progetto in UVM	Nel 100% dei casi
		Possibilità di riprogettazione in relazione a nuovi bisogni	Nel 100% dei casi
Organizzazione	Tempi attivazione intervento	Raccordo fra le diverse fasi della progettazione finalizzato alla rapida attivazione del servizio.	Nelle situazioni che presentano carattere d'urgenza l'attivazione è immediata.  Di norma entro 35 giorni dalla rilevazione/segnalazione del bisogno



## INSERIMENTO TEMPORANEO, DI SOLLIEVO O DEFINITIVO IN STRUTTURE SEMI RESIDENZIALI E/O RESIDENZIALI

Qualora il progetto di vita e di cure preveda l'inserimento temporaneo, di sollievo o definitivo in strutture semi-residenziali socio riabilitative diurne o in strutture socio-riabilitative residenziali, secondo il percorso d'accesso di cui al "protocollo distrettuale per l'elaborazione dei progetti di vita e di cure", le spese alberghiere sono a carico dell'Azienda (D.G.R N° 875/9/03/1983 e 1637/96).

### CENTRI DIURNI PER DISABILI UBICATI NEI COMUNI SOCI DI PEDEMONTA

DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	CONTATTI
Centro Diurno Socio-Educativo di S. Martino	Strada S. Martino Sinzano - Collecchio	0521/802744
Centro Diurno Disabili "Il Casale"	Via Peschiere, 2 - Madregolo Collecchio	0521/801013

### MODALITÀ DI ACCESSO

#### Presso lo Sportello Sociale.

**L'Assistente Sociale**, dopo avere valutato il bisogno dell'interessato e/o dei familiari attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale che, sulla base delle condizioni psico-fisiche e sociali della persona interessata, definisce il progetto di vita e di cura.

Tale progetto deve essere approvato **dall'unità di valutazione multidimensionale distrettuale**.

Le persone adulte disabili, in relazione all'urgenza e alle condizioni psico-fisiche, possono avere accesso a tutte le strutture diurne e/o residenziali presenti nel Distretto.

### Costi per l'utenza

A tale riguardo, fatto salvo quanto previsto nel Piano Distrettuale delle attività per la non autosufficienza, l'Azienda applica i criteri di compartecipazione alla spesa a carico dell'utenza assistita nei presidi suddetti secondo quanto previsto nei rispettivi regolamenti comunali.

### ASSISTENZA ECONOMICA

A favore di adulti soli o in coppia, di adulti disabili soli, in coppia o inseriti in un nucleo familiare possono essere attivati interventi di sostegno al reddito in presenza di condizioni di indigenza e/o temporanea difficoltà. I requisiti, le modalità d'accesso e la tipologia delle prestazioni di aiuto economico, sono indicate al **Cap. III-Servizi di supporto-Punto 1-Assistenza economica**.

### INTEGRAZIONE LAVORATIVA

Le persone disabili che hanno difficoltà ad inserirsi autonomamente nel mondo del lavoro possono trovare nel servizio un sostegno attraverso interventi di mediazione al lavoro.

Il SILD (Servizio Inserimenti Lavorativi Disabili) è Promosso dall'Amministrazione Provinciale, dall'Azienda Usi, dall'Azienda Sociale Sud-Est e da Pedemontana Sociale. Attraverso Operatori qualificati sostiene e ac-



compagna temporaneamente la persona verso un collocamento mirato con le seguenti finalità:

- favorire l'inserimento della persona disabile attraverso abbinamenti idonei lavoratore-Impresa
- sperimentare tirocini lavorativi a favore di persone che trovano difficoltà ad inserirsi nel mondo del lavoro

#### INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI DI INTEGRAZIONE LAVORATIVA

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	STANDARD
Assistenza e relazione	Progettazione	Esistenza di un progetto individuale condiviso con la persona, i suoi familiari e l'ASP	100%
		Possibilità di riprogettazione in relazione a nuovi bisogni	100%
Organizzazione		Raccordo fra le diverse fasi della progettazione finalizzato al monitoraggio costante dell'esperienza formativa e/o lavorativa. Incontri d'équipe di verifica periodica	Almeno bimestrali con Educatori e Coordinatori ASP

#### ASSEGNO DI CURA

L'assegno di cura è un sostegno economico destinato alle persone in situazione di deficit grave che può essere erogato direttamente alla persona disabile, alla sua famiglia o ad altre persone che la assistono. L'assegno di cura, previsto e disciplinato dalle Deliberazioni di Giunta Regionale N° 1122/2002 e 2068/2004, è alternativo all'inserimento in una struttura residenziale e permette alla persona disabile di rimanere nel proprio contesto sociale ed affettivo, nonché di condurre una vita il più possibile indipendente. È concesso un contributo aggiuntivo di 160 euro/mese per le badanti nell'ambito del progetto che prevede l'assegno di cura, sulla base di una specifica richiesta con verifica di due requisiti indispensabili:

- documentazione attestante la regolare contrattualizzazione del rapporto di lavoro
- a partire dal 1 novembre 2009 il limite della condizione economico reddituale valutata in base all'ISEE, estratto del solo beneficiario per l'eventuale concessione del contributo economico supplementare di 160 euro, è elevato a €15.000

#### Finalità

Finalità dell'intervento è quella di potenziare le opportunità delle persone disabili per la loro permanenza nel proprio contesto di vita, riconoscendo un sostegno economico a supporto del lavoro di cura svolto dalle famiglie o da altre persone che assistono il disabile, al fine anche di evitare o posticipare l'ingresso nelle strutture residenziali.

#### Destinatari

Il beneficiario finale del sostegno è la persona disabile in situazione di deficit grave. Il sostegno può essere erogato alla persona disabile, ai suoi familiari o ad altri soggetti che intrattengono con la persona disabile consolidati e verificabili rapporti di cura, anche se non legati da vincoli familiari.

#### Entità del sostegno economico

L'importo del contributo è variabile in relazione all'intensità dell'impegno assistenziale. Il livello contributivo più elevato è quello previsto dalle Aziende Usi (Direttiva 2068/2004) per persone in condizione di gravissima disabilità e totale non auto-sufficienza.



## MODALITÀ DI ACCESSO

### Presso lo Sportello Sociale.

**L'Assistente Sociale**, dopo avere recepito le richieste dei familiari e/o della persona disabile e valutato il bisogno, attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale che, valutata la situazione sociale, familiare e l'intensità assistenziale degli interventi di cura, definisce il progetto di vita e di cura. La concessione dell'assegno di cura è subordinata alla presenza di determinati requisiti economici del nucleo familiare del soggetto beneficiario.

## SERVIZIO DI TRASPORTO

Il servizio di trasporto attivato dall'Azienda sulla base di un progetto di vita e di cura, prevede il trasporto della persona disabile con automezzi adeguati e personale addetto all'accompagnamento.

### Destinatari e finalità

I destinatari sono le persone disabili e/o le persone che anche temporaneamente, a causa di patologie invalidanti, non sono autonome negli spostamenti e nell'utilizzo di mezzi pubblici di trasporto.

Il servizio è finalizzato a favorire l'accesso alle strutture sanitarie e socio-sanitarie, alle attività di studio, formative, lavorative, riabilitative e di tempo libero. I mezzi utilizzati ed il personale impiegato garantiscono la sicurezza e la perfetta fruibilità del servizio.

### Costi per l'utenza

Laddove il progetto di vita e di cura che prevede l'intervento di assistenza domiciliare non acceda alle risorse dedicate nel Piano Distrettuale della non autosufficienza, l'Azienda applicherà le tariffe vigenti in ogni Comune per la fruizione del servizio di taxi sociale.

## MODALITÀ DI ACCESSO

### Presso lo Sportello Sociale.

**L'Assistente Sociale**, dopo avere recepito il bisogno/ richiesta della persona e/o dei familiari valuta la situazione sociale e familiare, definisce il progetto di vita e di cura e attiva il servizio. Contestualmente il progetto viene presentato all'**Unità di Valutazione Multidimensionale** affinché ne possa essere autorizzato l'accesso al Fondo per la non autosufficienza.

## TUTELA GIURIDICO - LEGALE

Secondo quanto stabilito dall'art. 404 e successivi del Codice Civile i responsabili dei servizi sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona, ove a conoscenza di fatti e condizioni di pregiudizio per il benessere psico-fisico dell'interessato, sono tenuti a presentarne opportuna segnalazione al Pubblico Ministero. Il Giudice Tutelare, acquisite le valutazioni cliniche e diagnostiche del caso e conclusa la fase istruttoria, procede ad emettere la sentenza adeguata rispetto ai bisogni di protezione legale accertati e, con decreto, alla nomina della figura che dovrà curare il benessere e gli interessi della persona (amministratore di sostegno, tutore, curatore). In mancanza di familiari conosciuti o idonei, può essere investito dell'amministrazione di sostegno, tutela ecc, il Comune di residenza che poi opera attraverso un incaricato. In tal caso, a svolgere direttamente le funzioni di rappresentanza o supporto, sono figure professionali che operano in Azienda, purchè non direttamente coinvolte nell'attività di cura e assistenza.







## IMMIGRATI

Il cittadino immigrato e la sua famiglia, legalmente presente e residente, sono portatori degli stessi bisogni del cittadino e della famiglia di cittadinanza e nazionalità italiana. Come tali accedono a tutti i servizi sociali e socio-sanitari del territorio i cui destinatari sono di volta in volta, in relazione all'età, alle condizioni psico-fisiche, sociali e sanitarie, bambini, adolescenti, genitori, anziani, disabili, ecc.

Il Piano regionale sociale e sanitario 2008-2010 pone con forza il tema della "integrazione delle politiche" anche in riferimento al fenomeno migratorio individuando tre macro-obiettivi prioritari: **costruire relazioni positive, garantire pari opportunità** di accesso tutelando le differenze e **assicurare i diritti della presenza legale**. A tale riguardo diverse sono le attività e le progettualità in essere nei Comuni Soci, peraltro tutte inserite nel Piano di zona per la salute ed il benessere sociale, in quanto esperienze a livello sovra comunale o distrettuale. Pertanto oltre a quelle già descritte al precedente Capitolo "Infanzia, adolescenza e famiglia" sono presenti in tutti i Comuni soci: **sportelli informativi e di orientamento** presso i quali è possibile ricevere consulenza per i rinnovi dei permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari e procedure amministrative per la permanenza legale. Gli sportelli, in rete con il Servizio Sociale di Pedemontana Sociale, sono attivi grazie alla collaborazione con gli altri Comuni del Distretto e Cooperative Sociali specializzate nel settore.

### SPORTELLI INFORMATIVI

COMUNE	DENOMINAZIONE	GESTIONE	INDIRIZZO	CONTATTI
Collecchio	Sede Comunale	CIAC - Onlus	V.le Libertà, 3 Collecchio	0521/301244
Felino	Sportello Sociale	Azienda	Via Gerbella, 4. Prossimamente la sede dello sportello sociale verrà trasferita in Largo Villa Guidorossi, 11	0521/335917
Montechiarugolo	Sportello Sociale	Azienda	P.zza Rivasi, 3	0521/687706
Sala Baganza	Sportello Sociale	Azienda	Via del Mulino 1	0521/331350
Traversetolo	Sportello Sociale	CIAC - Onlus	Via 4 Novembre, 2	0521/344551

## INTEGRAZIONE LAVORATIVA E PER L'AUTONOMIA

Le persone che hanno difficoltà ad inserirsi autonomamente nel mondo del lavoro a causa di disabilità, uscita dal carcere, disoccupazione in età matura, dipendenza da alcool o da sostanze, possono trovare nel servizio un sostegno attraverso interventi di mediazione al lavoro.

La persona disabile con certificazione di invalidità superiore al 46%, per accedere al lavoro, deve rivolgersi al Centro per l'Impiego che fornisce informazioni sulle agevolazioni previste dalla legge.

Le persone disabili gravi possono accedere ad occupazioni maggiormente protette presso Centri Socio-Occupazionali e Cooperative Sociali.

In seguito a rilevazione del bisogno e/o segnalazione, l'Azienda, nel rispetto di accordi e protocolli sottoscritti con l'**Azienda Sociale Sud-Est**, quale Ente gestore, elabora progetti individuali finalizzati alla formazione professionale della persona disabile o di persone adulte attraverso esperienze di borse lavoro, stage e alternanza scuola lavoro. Sono in capo all'Azienda tutte le funzioni e le attività di progettazione, verifica e aggiornamento delle programmazioni avviate.







CAPITOLO I I I

SERVIZI DI SUPPORTO



## ASSISTENZA ECONOMICA

L'Assistenza Economica è un intervento che, attraverso l'erogazione di varie tipologie di prestazioni a sostegno del reddito, ha l'obiettivo di realizzare progetti di crescita e di autonomia delle persone economicamente e socialmente più deboli. Si prefigge di favorire l'autosufficienza, il superamento di situazioni di bisogno, l'esclusione sociale.

### DESTINATARI

Destinatari degli interventi di Assistenza Economica sono i cittadini e le famiglie residenti nel territorio dei cinque Comuni che versino in condizione di disagio e/o di emarginazione, in condizione di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro.

**Gli interventi economici** devono essere sostenuti da un **progetto individuale redatto dall'Assistente Sociale territoriale e condiviso con il richiedente**. Possono essere attivati in presenza di condizioni economiche definite dal "Regolamento aziendale degli interventi di assistenza economica a favore di persone bisognose" approvato dal Consiglio di Amministrazione con delibera N°36 del 10/09/2008. L'ISEE lineare è lo strumento di valutazione della capacità economica e quindi della fascia di contribuzione dell'utente alla spesa. Attraverso l'ISEE lineare si crea un sistema di tariffazione più equo in quanto rapportato alla situazione reddituale e patrimoniale dei cittadini, prevedendo tariffe di contribuzione personalizzate.

La Commissione Aziendale preposta valuta mensilmente le progettazioni di integrazione al reddito elaborate dall'Assistente Sociale.

### PRESTAZIONI

#### INTERVENTI ECONOMICI A FAVORE DI FAMIGLIA E MINORI, ADULTI

© **Contributi straordinari.** Consistono in contributi saltuari o, comunque, occasionali, rivolti a persone o a nuclei familiari che si trovino a dover fronteggiare un'improvvisa e straordinaria situazione di disagio economico.



◎ **Contributi continuativi.** Consistono in contributi mensili da erogare a persone sole o a nuclei familiari che versino in condizione di disagio per inadeguatezza del reddito rispetto alla soddisfazione dei bisogni primari.

◎ **Contributo per rimpatrio salme, e resti mortali.** Consiste nell'erogazione di un contributo a concorso delle spese sostenute da famiglie che versino in stato di bisogno, per il rimpatrio di salme e resti mortali di persone straniere immigrate decedute.

◎ **Buoni Spesa.** Sono interventi economici, alternativi al trasferimento in denaro, finalizzati all'acquisto di beni di prima necessità.

## **INTERVENTI ECONOMICI A FAVORE DI ANZIANI E DISABILI**

◎ **Contributi straordinari o “una tantum”.** Sono rivolti alle persone che si trovano a dover fronteggiare un'improvvisa e straordinaria situazione di disagio economico.

◎ **Sussidi continuativi per bisogni vitali.** Hanno carattere di continuità, prevedendo tuttavia verifiche periodiche, a supporto di situazioni di prolungato bisogno. Tale intervento a favore di persone Anziane è denominato **Minimo Vitale**.

◎ **Partecipazione alle spese di permanenza in strutture.**

◎ **Rimborso spese sanitarie.** È un intervento economico rivolto a cittadini anziani o disabili che oltre al disagio economico siano portatori di problematiche sanitarie tali da richiedere il rimborso per consistenti spese mediche o farmaceutiche.

◎ **Borse lavoro.** Sono interventi economici erogati in conseguenza dell'inserimento lavorativo presso ambienti protetti di persone svantaggiate seguite dal servizio sociale nell'ambito di un progetto personalizzato.

L'Azienda svolge, inoltre, le attività informative e le funzioni amministrative in capo ai Comuni relative a **INTERVENTI A SOSTEGNO DEL REDDITO** derivanti da progettualità Distrettuali e da Normativa Statale quali:

◎ **Prestito sull'Onore.** È la possibilità di accedere a un prestito “sociale” a sostegno della persona e della famiglia nella risoluzione di momentanee difficoltà economiche o per uscire da un percorso assistenziale.

◎ **Sostegno Economico e agevolazioni tariffarie** a favore di famiglie con un numero di figli pari o superiore a quattro.

◎ **Assegno di Maternità.** È un contributo economico Statale (fondi INPS) a sostegno delle famiglie. L'art. 66 della legge 448/98 prevede l'erogazione di un assegno di maternità mensile, sostitutivo del trattamento previdenziale dell'indennità di maternità, il cui importo viene aggiornato annualmente dall'INPS.

◎ **Assegno al nucleo familiare.** È un contributo economico Statale (fondi INPS) a sostegno delle famiglie. L'art. 65 della legge 448/98 prevede l'erogazione rivolto a nuclei familiari con almeno 3 figli minori a carico. L'importo mensile dell'assegno, erogato per 13 mensilità, viene aggiornato ogni anno.

◎ **Bonus Energia.** È un'agevolazione introdotta dal Decreto Interministeriale 28/12/2007 con l'obiettivo di sostenere la spesa energetica delle famiglie in condizione di disagio economico e/o in presenza di una persona costretta a utilizzare apparecchiature domestiche elettromedicali necessarie per l'esistenza in vita.



## MODALITÀ DI ACCESSO

### Presso lo Sportello Sociale

L'accesso agli interventi a sostegno del reddito è valutato in base all'ISEE.

Occorre presentare domanda all'Assistente Sociale.

Alla domanda dovrà essere allegata l'attestazione ISEE completa di Dichiarazione Sostitutiva Unica in corso di validità.

Il Piano Assistenziale proposto dall'Assistente Sociale viene esaminata dalla Commissione preposta.

## INDICATORI E STANDARD PER LA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI ECONOMICI

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	STANDARD
Assistenza e relazione	Progettazione	Raccordo fra le diverse fasi della progettazione finalizzato alla rapida attivazione dell'intervento	Il progetto viene sottoposto alla Commissione completo e corredato dalla documentazione necessaria
Organizzazione	Tempestività	Tempo trascorso dalla presentazione della domanda completa alla risposta del servizio	In situazioni d'urgenza è immediata  Nella norma entro 30 giorni dalla rilevazione del bisogno
		Tempo trascorso tra la risposta positiva del servizio sociale e la liquidazione del contributo	In situazioni d'urgenza è immediata  Di norma entro sette giorni di calendario



## EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA, ALLOGGI A CANONE AGEVOLATO E FONDO AFFITTO

L'Azienda svolge tutte le funzioni e le attività relative **all'Edilizia Residenziale Pubblica (gestione e manutenzione del patrimonio abitativo), agli alloggi a canone agevolato** realizzati dalla Società di scopo Parmabitare e **Fondo affitto** che la normativa statale e Regionale pone in capo ai Comuni.

I rapporti con Acer Parma relativi alla gestione e manutenzione del patrimonio abitativo, sono disciplinati con un atto unico, per tutti i Comuni Soci, di "Affidamento ad Acer Parma in **concessione d'uso** del patrimonio immobiliare di proprietà Comunale (art. 41 della Legge Regionale 8/08/2001 N° 24).

In seguito all'approvazione di tale atto l'Azienda è subentrata ai rispettivi Comuni soci e svolge tutte le funzioni e le attività relative **all'Edilizia Residenziale Pubblica (Gestione e manutenzione del patrimonio abitativo), degli alloggi destinati alla locazione a canone agevolato e del Fondo per l'accesso in locazione (Fondo Affitto).**

### MODALITÀ DI ACCESSO

#### Presso lo Sportello Sociale

Per informazioni relative a graduatorie, pubblicazione bandi di assegnazione e/o liquidazione Contributi Fondo affitto.

## TAXI SOCIALE

Il Taxi Sociale è un servizio di trasporto e accompagnamento per facilitare la mobilità delle persone anziane, disabili o rientranti in altre fasce deboli di popolazione all'interno e all'esterno dei confini comunali.

### FINALITÀ'

- Promuovere l'autonomia della persona, anziana, disabile e/o a rischio di emarginazione, nonché sostenerla supportandola negli spostamenti che per motivi di età, di condizione psico-fisica e sociale, non è in grado, anche temporaneamente, di spletare.
- Favorire l'accesso ai servizi sanitari e socio-sanitari e alle sedi lavorative e di studio.
- Attivare reti di solidarietà sociale del territorio (vicinato, volontariato, ecc.), al fine di favorire un miglior inserimento delle persone in difficoltà nel proprio contesto sociale.

### ORGANIZZAZIONE

Il servizio, presente in tutti i Comuni della Pedemontana, per i Comuni di Collecchio, Felino, Montechiarugolo e Traversetolo è gestito direttamente dall'Azienda mediante personale dipendente o attraverso affidamento a Cooperative Sociali o in collaborazione con Associazioni di Volontariato.

Funziona di norma cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00 (escluso i giorni festivi).



L'accesso, l'organizzazione e la gestione del servizio avviene nel rispetto dei Regolamenti Comunali ancora vigenti.

Gli interventi di trasporto vengono effettuati con l'utilizzo di mezzi adeguati e rispondenti a tutti i requisiti di sicurezza.

### COSTI PER L'UTENZA

Qualora il progetto individualizzato che prevede il servizio di trasporto acceda alle risorse dedicate nel Piano Distrettuale della non autosufficienza, l'intervento non richiede alcun tipo di partecipazione economica da parte dell'utente. Negli altri casi l'Azienda applicherà le tariffe, definite sulla base delle diverse capacità economiche dell'utenza, approvate dai rispettivi regolamenti Comunali.

### MODALITÀ DI ACCESSO

#### Presso lo Sportello Sociale

Gli interventi di trasporto vengono attivati su domanda dell'interessato o dei suoi familiari e/o in presenza di un progetto individualizzato elaborato dall'Assistente Sociale e condiviso con la persona e la sua famiglia.

**L'Assistente Sociale** e gli **operatori referenti** del servizio possono essere contattati presso lo **Sportello Sociale**.

- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera

## CONTRIBUTI PER L'ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE E PER L'ADATTAMENTO DELL'AMBIENTE DOMESTICO E DI VEICOLI AD USO PRIVATO.

L'Azienda svolge tutte le funzioni e le attività relative all'accesso dei cittadini residenti ai contributi derivanti da normativa statale e regionale poste in capo al Comune.

### FUNZIONI DELL'AZIENDA

L'Azienda offre un **servizio di informazione e consulenza**, rivolto alle persone disabili ed anziane, alle loro famiglie, attraverso l'attività del proprio personale che opera negli sportelli sociali, rispetto alle opportunità previste dalla legge nazionale e regionale in tema di contributi per **l'abbattimento di barriere architettoniche (Legge 13/89)**, per **l'acquisto e l'adattamento di veicoli privati** destinati al trasporto di persone disabili gravi, **l'acquisto di ausili, attrezzature, arredi personalizzati, strumentazioni tecnologiche ed informatiche per il controllo dell'ambiente domestico (L.R. 29/97)**.

Lo stesso personale, qualora si rendessero necessarie informazioni e consulenze maggiormente approfondite concernenti soluzioni tecniche

e architettoniche ecc., **indirizza e mette in contatto i cittadini interessati con il Centro Provinciale per l'adattamento dell'ambiente domestico.**

**Presso gli sportelli sociali** viene curata la fase istruttoria e viene fornito supporto e assistenza ai cittadini interessati nella compilazione della modulistica e nella raccolta della documentazione necessaria.

Gli operatori dell'Azienda (assistenti sociali e figure amministrative) istruiscono le pratiche e predispongono gli atti necessari da trasmettere ad altri Enti ed Istituzioni per la concessione agli aventi diritto dei benefici economici.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

##### **Presso lo Sportello Sociale**

Per informazioni, consulenze, assistenza nella compilazione delle domande di contributo e presentazione delle domande stesse.

- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera

## PIANO DI ZONA

Individuato dalla L.R. n.2 /2003 art.29, è uno strumento volto a favorire la formazione di sistemi locali di interventi fondato su servizi e prestazioni tra loro complementari, riconosciuto nell'ambito della titolarità dei comuni allo svolgimento delle funzioni socio-assistenziali (L. 328/2000).

#### CARATTERISTICHE E PRESTAZIONI

L'Azienda, attraverso le diverse figure professionali che in essa opera, partecipa e rappresenta tutti i Comuni soci in ambito Distrettuale e Provinciale nei tavoli tecnici propedeutici alla definizione del PIANO DI ZONA attraverso le seguenti funzioni e attività:

- analisi dei bisogni, programmazione e progettazione delle azioni nell'ambito delle proprie aree di competenza
- predisposizione atti e istruttoria al fine della stesura dell'accordo di programma attuativo dei progetti da sottoporre all'approvazione del comitato di distretto
- valutazione delle azioni realizzate, esame delle problematiche, delle criticità suggerite dai soggetti attuatori per una corretta gestione di tutti i progetti

Sono in capo all'Azienda, inoltre, la realizzazione, la gestione e la verifica dei risultati raggiunti relativamente a tutte le progettualità cui aderiscono i Comuni soci, dettagliatamente descritte nel **Piano Attuativo 2010 del Piano di Zona 2009/2011.**

Le progettualità specifiche per le quali l'Azienda svolge funzioni di raccordo e coordinamento fra diversi Comuni e/o gestisce direttamente per i Comuni soci, sono indicate nelle rispettive Aree Tematiche di appartenenza.



CAPITOLO IV

RAPPORTI  
CITTADINO-AZIENDA



## ACCESSO AGLI ATTI

La natura giuridica di Pedemontana Sociale, le sue funzioni, le sue finalità e principi, la natura e tipologia delle sue attività, **la connotano come soggetto erogatore di servizi pubblici.**

**In quanto tale l'Azienda opera secondo principi di continuità, regolarità, imparzialità e trasparenza**

**assicura** ai cittadini:

- il diritto di accedere alle informazioni di cui è in possesso
- l'informazione sullo stato degli atti, dei procedimenti, progetti e provvedimenti di pubblico interesse e che comunque li riguardino

### MODALITÀ DI ACCESSO

**Nelle more** della definizione di **procedure aziendali** (uffici, modulistica, tempi) finalizzate a regolamentare il "diritto di accesso" i cittadini potranno esercitare i propri diritti secondo quanto indicato nei Regolamenti Comunali vigenti in materia.

### Presso lo Sportello Sociale

- Presentandosi direttamente durante gli orari di apertura al pubblico
- Telefonando
- Inviando un fax
- Inviando un'e-mail anche dal sito internet
- Inviando una lettera

I cittadini possono richiedere le informazioni, prendere visione di documenti e atti, nonché ottenerne copia rivolgendosi agli operatori dello **Sportello Sociale del Comune di residenza**. Il personale mette a disposizione del cittadino la modulistica, laddove necessaria e fornisce informazioni sulle modalità e i tempi.

### OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONI	INDICATORI	TEMPI	STANDARD
<b>Partecipazione trasparenza</b> <b>Omogeneizzazione delle procedure</b>	Regole aziendali condivise	1)stesura regolamento aziendale; Trattamento dei dati sensibili e giudiziari  2)Definizione procedimento e modulistica per garantire il diritto di accesso agli atti.	Entro 31/12/10	1) Approvazione ed entrata in vigore del regolamento sul trattamento dei dati sensibili e giudiziari.  2)Approvazione ed applicazione delle procedure per garantire il diritto di accesso agli atti.

## SISTEMA QUALITA'

L'attività e i servizi offerti sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del lavoro costante, sviluppatosi in anni di gestione diretta da parte dei Comuni Soci. La convinzione della possibilità di un miglioramento nella qualità dei servizi erogati ai cittadini attraverso l'utilizzo solidale delle risorse territoriali disponibili e l'integrazione di Territori che presentano caratteristiche e problematiche affini, è stato il motivo alla base della scelta costitutiva di Pedemontana Sociale. **L'osservatorio qualità dei servizi** di Pedemontana Sociale, realizzato in collaborazione con **il Dipartimento di Statistica-Università di Bologna e il Centro di Ricerca Synopsis Lab**, è nato per dare una risposta alla necessità di impostare un sistema completo di valutazione della qualità dei servizi e di individuare strumenti permanenti di monitoraggio e analisi dei bisogni espressi dai cittadini. Tali attività sono finalizzate alla rilevazione di criticità sulle quali intervenire per il miglioramento dei servizi, sia di punti forza da utilizzare come perno per la valorizzazione dell'Azienda. **L'osservatorio** si propone, quindi, di rilevare le criticità e i punti di forza dei servizi e di utilizzarne i risultati, i suggerimenti e le proposte provenienti dall'utenza per migliorarne la qualità. Gli aspetti (dimensioni) della qualità dei servizi individuati per l'attività di approfondimento suddetta quali maggiormente significativi nel "servizio sociale" sono:

- il personale, le attrezzature, le strutture e gli spazi, gli strumenti di comunicazione
- la capacità di fornire il servizio in modo affidabile e preciso
- la volontà di aiutare gli utenti e fornire il servizio con prontezza
- la competenza e la cortesia dei dipendenti e la loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza
- l'approccio individualizzato

Lo strumento prescelto per comunicare direttamente con i cittadini/utenti è un **questionario** che periodicamente sarà riproposto per verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati. Naturalmente la distribuzione e raccolta del questionario rappresenta la fase operativa di maggiore evidenza verso l'esterno, ma il sistema qualità è costituito anche da:

- attività di formazione che coinvolge tutti gli operatori dell'Azienda, fornita da consulenti esterni e da professionalità interne;
- restituzione all'utenza dei risultati e delle informazioni ottenute in seguito alla raccolta dei questionari



## IMPEGNI DELL'AZIENDA E DOVERI DEL CITTADINO

L'Azienda, realizzando la Carta dei servizi intende mettere a disposizione dei cittadini uno strumento di garanzia, di trasparenza e di imparzialità a tutela dei loro diritti. In questo modo l'Azienda e i soggetti pubblici e privati che collaborano e concorrono all'erogazione dei servizi, assumono la responsabilità di rispettare gli impegni assunti. Ruolo di primo piano è occupato dai cittadini che devono essere consapevoli dei loro **diritti e doveri**.

**PEDEMONTANA SOCIALE e le Cooperative Sociali, le Associazioni di Volontariato, gli Enti Pubblici che** concorrono all'erogazione dei servizi **si impegnano a garantire:**

- 1) **riservatezza** quale diritto fondamentale di ogni cittadino
- 2) **attenzione, cortesia e capacità di ascolto**
- 3) **semplicità e chiarezza** nel fornire informazioni sui servizi e sulle prestazioni
- 4) **trasparenza** nel proprio operato consentendo all'utente e alla sua famiglia di conoscere in qualsiasi momento l'andamento e lo stato di realizzazione del progetto individualizzato che lo riguarda
- 5) il **diritto** a presentare **reclami e segnalazioni** in presenza di disservizi e ad ottenere in tempi brevi risposta e chiarimenti

**IL CITTADINO** che fruisce dei servizi e delle prestazioni sociali è tenuto ad assumere comportamenti **volti alla collaborazione e al reciproco rispetto**. In particolare, per il buon esito del progetto individualizzato, **è tenuto a:**

- 1) fornire tutte le **informazioni utili** al fine della fruizione delle prestazioni sociali e della definizione dell'intervento più adeguato ai suoi bisogni
- 2) avvertire il Responsabile o, in caso di sua assenza, altro operatore o figura professionale facente parte del servizio, di eventuali rinunce, necessità di interruzione o di non fruizione degli interventi programmati
- 3) non richiedere al personale addetto ai servizi, prestazioni fuori orario, né prestazioni non previste nel progetto/contratto
- 4) non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio
- 5) concorrere al costo dei servizi fatte salve le situazioni per cui, dai vigenti regolamenti, è prevista l'esenzione
- 6) non richiedere informazioni sull'utenza né porre in atto comparazioni con altre situazioni

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

La soddisfazione del cittadino fruitore dei servizi costituisce uno degli obiettivi prioritari dell'Azienda che, operando in un sistema a rete, concorre, anche per il tramite e in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, a garantire il benessere della popolazione assistita.

La segnalazione di un cittadino relativamente ad un presunto disservizio può costituire un significativo contributo al miglioramento della qualità in quanto consente di focalizzare l'attenzione sui processi di erogazione dei servizi e, se necessario, di introdurre i correttivi finalizzati al superamento delle criticità evidenziate.

Gli utenti, i loro familiari o affini, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, **possono presentare segnalazioni e reclami** contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruizione delle prestazioni socio-assistenziali che l'Azienda è tenuta a garantire.

**Nessuna penalizzazione/sanzione nella fruizione delle prestazioni, deve derivare al cittadino come conseguenza della presentazione di una segnalazione o di un reclamo.**

### MODALITÀ DI ACCESSO

Le segnalazioni e i reclami dovranno essere presentati, **presso lo Sportello Sociale del Comune di residenza** e con le modalità si **seguito specificate**, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Le **segnalazioni**, che di norma consistono in osservazioni di semplice e ed agevole definizione, vengono gestite con tempestività dagli operatori dello **Sportello Sociale**, che l'hanno ricevuta.

Quando le contestazioni si presentano di complessità tale da richiedere una valutazione approfondita perché riguardanti aspetti organizzativi o comportamenti con ricadute significative sull'immagine dell'Azienda, il personale che raccoglie la contestazione, informa il cittadino della possibilità di inoltrare formale reclamo attraverso:

- **lettera in carta libera** indirizzata a Pedemontana Sociale presso il recapito dello Sportello Sociale Territoriale
- **nota via posta elettronica** trasmessa a Pedemontana Sociale presso il recapito dello Sportello Sociale Territoriale
- **compilazione di apposita scheda** sottoscritta dall'interessato, disponibile presso gli Sportelli Sociali territoriali
- **colloquio telefonico o di persona presso lo Sportello Sociale territoriale**



#### MODALITÀ DI ACCESSO

Per i colloqui e le segnalazioni telefoniche l'Operatore che riceve la comunicazione compila un' apposita scheda che consente la registrazione di quanto segnalato con l'acquisizione di dati per le comunicazioni di merito.

È stabilito un **flusso informativo fra gli Sportelli Sociali e la sede centrale che consente alla Direzione Aziendale il monitoraggio del numero e della tipologia delle segnalazioni e/o reclami pervenuti.**

In caso di formale presentazione di reclamo, lo Sportello Sociale che lo ha ricevuto, trasmette all'ufficio /servizio interessato copia del reclamo stesso e richiede la comunicazione degli elementi utili a formulare la risposta e e gli eventuali interventi effettuati o programmati per superare le criticità evidenziate.

La lettera di risposta viene, di norma, trasmessa alla persona interessata **entro 30 giorni** dal ricevimento del reclamo.

In presenza di situazioni di particolare complessità per le quali risultino necessari ulteriori approfondimenti l'ufficio/servizio interessato dal reclamo, trasmette comunicazione allo sportello sociale, che informa l'interessato, della necessità **di proroga. La proroga al termine per la risposta non potrà essere superiore a ulteriori 30 giorni.**

FONTI NORMATIVE



## CAP. II LE AREE D' INTERVENTO

### INFANZIA, ADOLESCENZA E FAMIGLIA

- Legge 328/00
- Legge Regionale 2/2003
- Legge 184/83 e successive modifiche di cui alla legge 149/01
- Legge Regionale 21/96
- Legge Regionale 14/2008
- DGR 1637/96
- DGR 846/07
- Legge 286/98
- Protocollo d'intesa per l'erogazione delle prestazioni sociali con spesa a rilievo sanitario e con spesa a rilievo sanitario e sociale (30/06/2008)
- Protocollo operativo Servizio Sociale - NPIA (Azienda "Pedemontana Sociale" - Ausl Distretto Sud-Est)
- Piano di zona per la salute e il benessere sociale - Programma Attuativo 2010 - Comitato di Distretto dell'11/03/2009

### Disabili minori

- Legge 104/92
- Accordo di Programma Provinciale per l'integrazione e il coordinamento dei servizi di cui alla legge 104/92
- Protocollo d'intesa per l'erogazione delle prestazioni sociali con spesa a rilievo sanitario e con spesa a rilievo sanitario e sociale (30/06/2008)
- Direttive Regionali 30/07/2007 n.1206, 28/07/2008 n. 1230
- Deliberazione Giunta Regionale 1122/2002 (Assegno di cura)
- Piano Distrettuale delle attività per la non autosufficienza - Area Disabili 2008
- Protocollo Distrettuale per l'elaborazione dei progetti di vita e di cure (27/05/2009)

### ANZIANI

- Legge 328/00
- Legge Regionale 2/2003
- Legge Regionale 5/1994
- D.G.R 1206 /2007
- Protocollo Operativo Distrettuale attuativo della DGR 1206/2007
- Piano Distrettuale per la non autosufficienza - Area Anziani
- Atto di concessione a favore di Coop Selios - Coop. Sociale di Servizi alla persona - per la gestione della Struttura Protetta "Residenza al Parco"
- Protocollo Operativo/Gestionale per il funzionamento dei servizi di Centro Diurno e di Casa Protetta con KCS Caregiver - Residence Villa Matilde
- Convenzione e Protocollo Operativo sottoscritti il 18/05/2009 con la Casa Protetta "Villa Benedetta" per l'accoglienza semi-residenziale di anziani residenti nel Comune di Sala Baganza.
- Piano di zona per la salute ed il benessere sociale - Programma Attuativo 2010 - Comitato di Distretto dell'11/03/2009

- Convenzione con l'Azienda Usl - Distretto Sud-Est per l'erogazione delle prestazioni Sanitarie e Socio-Sanitarie e Socio-Assistenziali a rilievo sanitario nei confronti di Anziani non auto sufficienti ospitati presso i Centri Diurni ubicati nei Comuni di Collecchio, Montechiarugolo e Traversetolo sottoscritta il 18/02/2009
- Convenzione con l'Azienda Usl - Distretto Sud-Est "Riconoscimento sostegno economico per la valorizzazione degli interventi previsti nei progetti individualizzati di vita e di cure per il mantenimento a domicilio degli anziani non auto-sufficienti e degli adulti inabili non autosufficienti a causa di forma morbose equiparabili a quelle geriatriche"
- Regolamenti comunali vigenti del Servizio di Assistenza Domiciliare
- Regolamenti Comunali vigenti del Servizio Centro Diurno

## ADULTI E DISABILI ADULTI

- Legge 328/00
- Legge Regionale 2/2003
- Legge 104/92
- Accordo di Programma Provinciale per l'integrazione e il coordinamento dei servizi di cui alla legge 104/92
- Protocollo d'intesa per l'erogazione delle prestazioni sociali con spesa a rilievo sanitario e con spesa a rilievo sanitario e sociale (30/06/2008)
- Direttive Regionali 30/07/2007 n.1206, 28/07/2008 n. 1230
- D.G.R. 1637/1996
- D.G.R. N° 875/9/03/1983 e successive modificazioni
- Direttiva Regionale N° 564/2000
- Deliberazione Giunta Regionale 1122/2002 (Assegno di cura)
- Legge 12/03/99 N° 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"
- Legge Regionale 30/06/2003 "Norme per l'uguaglianza delle opportunità di accesso al sapere, per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento dell'istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione fra loro"
- Legge Regionale 1/08/2005 N° 17 "Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, della sicurezza e regolarità del lavoro"
- Piano Distrettuale delle attività per la non autosufficienza - Area Disabili 2008
- Protocollo Distrettuale per l'elaborazione dei progetti di vita e di cure (27/05/2009)
- Piano di zona per la salute e il benessere sociale - Programma Attuativo 2010 - Comitato di Distretto dell'11/03/2009

### **Inserimento temporaneo, di sollievo o definitivo in strutture semi residenziali e/o residenziali**

- Protocollo d'intesa per l'erogazione delle prestazioni sociali con spesa a rilievo sanitario e con spesa a rilievo sanitario e sociale (30/06/2008)
- D.G.R 1637/1996
- D.G.R N° 875/9/03/1983 e successive modificazioni
- Direttiva Regionale N° 564/2000
- Direttive Regionali 30/07/2007 n.1206, 28/07/2008 n. 1230
- Piano Distrettuale delle attività per la non autosufficienza
- Protocollo Distrettuale per l'elaborazione dei progetti di vita e di cure (27/05/2009)



## CAP. III SERVIZI DI SUPPORTO

### EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA, ALLOGGI A CANONE AGEVOLATO E FONDO AFFITTO

- Legge Regionale 8/08/2001 N° 24
- Legge Regionale N° 2/2003.
- Legge n. 431 del 9/12/1998
- Atto di "Affidamento in concessione d'uso del patrimonio immobiliare di proprietà Comunale" dal momento della sua approvazione

### CONTRIBUTI PER L'ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE E PER L'ADATTAMENTO DELL'AMBIENTE DOMESTICO E DI VEICOLI AD USO PRIVATO.

- Legge N° 13 del 9/01/1989 "Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati"
- Legge Regionale 29/97 "Norme e provvedimenti per favorire le opportunità di vita autonoma e l'integrazione sociale delle persone disabili"
- Legge 5 Febbraio 1992 n° 104 "Legge quadro per l'assistenza l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"

### PIANO DI ZONA

- Legge 328/2000
- Legge Regionale 2/2003.
- Piano Attuativo 2010 del Piano di Zona 2009/2011
- Accordo di programma 11/03/2009

## CAP. IV RAPPORTI CITTADINO-AZIENDA

### ACCESSO AGLI ATTI

- Art.22. lett.e) L- 241/90
- Artt. 10, 38, 43 D.lgs 267/2000
- Art. 113. D.lgs 267/2000
- DPR 184 . 12/04/2006



**Collaborano al raggiungimento degli obiettivi di Pedemontana Sociale e al miglioramento continuo della qualità dell'offerta e dei progetti:**

Abretti Angela, Agnello Rosalinda, Aprea Noemi, Aquino Teada Jacqueline, Beggì Noris Rosa, Bosi Alessandra, Capitelli Maria Pia, Cau Caterina, Cavatorta Raffaella, Charradi Mina, Conte Anna, Dalla Ghirarda Carla, Favalesi Claudia, Forni Roberta, Gatti Deanna, Germanò Rosaria, Ghini Simona, Lombardi Rossanna, Pasqua Daniela, Pelacci Giuseppina, Pereira Dutra Selma, Pesce Gabriella, Pisi Stefania, Pizzimento Rosa, Rapaggi Francesca, Ravazzoni Elisabetta, Ricci Maria Orietta, Scalabrino Paola Anna, Tiberini Edda, Toader Carmen, Valenti Elisabetta (**Operatore Socio Sanitario**) Azzolini Graziella, Anelli Monia, Corradi Catia, Faccini Flavia, Vezzali Simona, Zoppi Maria Cristina (**Responsabile Attività Assistenziali**), Capretti Rossella, Groppi Elena (**Istruttore amministrativo, Sportello**), Martinelli Carla, Sartori Cristina (**Esecutore amministrativo Sportello**), Bernier Francesca, Bruni Silvia, Coruzzi Rosanna, Forestieri Elisa, Fornari Sabrina, Giuberti Cristina, Maloni Silvia Anna, Manghi Chiara, Pelosio Stefania, Perfigli Roberta, Romano Isidora, Sacchi Caterina, Sardella Massimo (**Assistente Sociale**), Garagnani Fabio (**Responsabile Amministrativo**), Giannino Carmela (**Istruttore Amministrativo**), Minunno Liliana (**Esecutore Amministrativo**), Moglia Mariantonia (**Responsabile Area Minori e Famiglie**), Orlando Daniela (**Responsabile Area Adulti e Anziani**), Rinaldi Maria Assunta (**Istruttore Direttivo Sportello**), Scauri Ivonne (**Istruttore Amministrativo Contabile**), Schianchi Rosanna (**Istruttore Direttivo Sportello**), Temporini Adriano (**Direttore Generale**), Ugolotti Luciana (**Istruttore Direttivo**).

**Hanno inoltre collaborato:**

Accardo Provvidenza, Aristi Elisabetta, Biggio Katia, Monica Daniela, Nemesniciuc Michaela Monica, Pambianchi Sonia (**Operatore Socio Sanitario**), Boccioni Samanta, Chessa Antonella, Mussi Federica, Manzella Ilaria, Squintu Maria Elena Bonaria, Berengan Elena (**Assistente Sociale**), Gambetti Daniela (**Istruttore Amministrativo Sportello**), Adinolfi Eleonora, Agnetti Morena, Luzu Teresa, Pizzelli Daniela, Sammarro Assunta, Sguanci Dalmazio (**Educatore Asilo Nido**), Agazzi Stefania, Di Gesù Rita (**Operatore Asilo Nido**), Messina Anna (**Direttore Generale**), Sassi Edda (**Responsabile Adulti Anziani e Disabili**), Costabile Angelo, Savina Sara (**Ufficio Personale**), Scaccaglia Massimo (**Responsabile Amministrativo**), Pavarani Emiliano (**Responsabile Area Minori e Famiglie**).



Con la collaborazione di



**BANCA MONTE PARMA**



## INFO

Azienda Speciale Consortile  
per i servizi alla Persona  
Pedemontana Sociale  
Via A. Moro, 13  
43044 Collecchio (PR)  
[www.pedemontanasociale.it](http://www.pedemontanasociale.it)