

CARTA DEI SERVIZI

TECUM – Servizi alla Persona

2013

Rev. 1 del 13/05/2013



Via E. D'Adda n.17
22066 Mariano Comense
telefono: 031-749378
fax: 031-747282
e-mail: info@tecumserviziallapersona.it
sito internet: www.tecumserviziallapersona.it

**Azienda Territoriale
per i Servizi alla Persona**
Distretto di Mariano Comense

| | |
|--|----|
| INTRODUZIONE | 3 |
| 1. TECUM Servizi alla Persona | 4 |
| 1.1 Chi siamo..... | 4 |
| 1.2 Cosa facciamo..... | 4 |
| 1.3 Come siamo organizzati | 4 |
| 2. PRINCIPI E STRATEGIE | 5 |
| 2.1 Principi Fondamentali | 5 |
| 3. PRIORITÀ E LINEE STRATEGICHE | 7 |
| 3.1 La Governance del Piano di Zona..... | 7 |
| 3.2 Piano di zona 2012-2014: obiettivi | 8 |
| Area Anziani | 8 |
| Area Disabili | 9 |
| Area Minori, Giovani e Famiglia..... | 9 |
| Area Immigrazione..... | 9 |
| Area Adulti in difficoltà..... | 9 |
| 4. RAPPORTO CON I CITTADINI ED IL TERRITORIO | 10 |
| 4.1 Modalità di informazione ai cittadini | 10 |
| 4.2 Comunicazione con i cittadini | 10 |
| Perché fare un reclamo o dare un suggerimento?..... | 11 |
| Quando e dove fare un reclamo o dare un suggerimento? | 11 |
| Dove reperire il modulo di reclamo o suggerimento? | 11 |
| La risposta | 12 |
| 4.3 Valutazione della soddisfazione degli utenti | 12 |
| 4.4 TECUM ed il territorio | 12 |
| 5. MAPPA DEI SERVIZI COMPRESI NELLA CARTA | 13 |
| 5.1 AMBITO MINORI E FAMIGLIA | 14 |
| 5.2 AMBITO ORIENTAMENTO E POLITICHE DEL LAVORO | 23 |
| 5.3 AMBITO PROGRAMMAZIONE E PROGETTI..... | 31 |
| 5.4 AMBITO AFFARI GENERALI, AMMINISTRATIVI E CONTABILI | 39 |
| 6. I COMUNI CONSORZIATI | 41 |

INTRODUZIONE

TECUM Servizi alla Persona ha predisposto questo documento per migliorare i rapporti tra i soggetti erogatori di servizi e il pubblico e per garantire la trasparenza della operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche.

La *Carta dei Servizi*:

- definisce i principi, i criteri e le modalità di erogazione dei servizi di TECUM Servizi alla Persona ai cittadini del Distretto di Mariano Comense;
- stabilisce, con standard verificabili, le caratteristiche, i tempi di intervento e di risposta dei servizi a fronte di diverse situazioni o richieste;
- indica precisi riferimenti per l'accesso, diretto ed indiretto, ai servizi e per le segnalazioni di situazioni critiche da parte degli utenti e dei cittadini in genere;
- è uno strumento di supporto per la realizzazione della "Politica per la Qualità" dell'Azienda.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale e da singole "Schede di regolamentazione del servizio", ciascuna per quanti sono i servizi regolamentati.

1. TECUM Servizi alla Persona

1.1 Chi siamo

L'azienda speciale consortile denominata Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona, che opera con il nome **TECUM Servizi alla Persona**, si è costituita in data 2 maggio 2006 per volontà dei Sindaci dei Distretto di Mariano Comense, ovvero dei Comuni di Arosio, Cabiato, Carugo, Inverigo, Lurago d'Erba e Mariano Comense al fine di garantire l'esercizio di attività e di funzioni socio-assistenziali, socio sanitarie integrate e, più in generale, per la gestione dei servizi alla persona.

1.2 Cosa facciamo

TECUM Servizi alla Persona eroga servizi, programma e sviluppa progetti a favore di famiglie, minori, disabili e soggetti a rischio di emarginazione residenti nel territorio distrettuale e gestisce le risorse derivanti dai finanziamenti regionali e statali per l'attuazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali.

1.3 Come siamo organizzati

La struttura organizzativa di TECUM Servizi alla Persona comprende:

- l'Assemblea Consortile, composta dai Sindaci o delegati dei Comuni di Arosio, Cabiato, Carugo, Inverigo, Lurago d'Erba e Mariano Comense, rappresenta l'organo di indirizzo, di controllo politico-amministrativo e di raccordo con gli Enti consorziati;
- il Consiglio di Amministrazione, composto da tre membri compreso il Presidente, è responsabile della gestione amministrativa e di controllo dell'Azienda. Il Presidente ha la rappresentanza legale di fronte a terzi ed in giudizio;
- il Direttore sovrintende all'organizzazione e alla gestione delle attività, al fine di attuare i programmi e conseguire gli obiettivi definiti ed assegnati dal Consiglio;
- il Personale dipendente collabora nel raggiungimento degli obiettivi e nell'erogazione dei servizi. Sono previste molteplici figure professionali quali Assistenti Sociali, Psicologi, Educatori Professionali, Educatori e Amministrativi;
- le Cooperative e le Associazioni che contribuiscono, a diverso titolo, all'erogazione dei servizi.

2. PRINCIPI E STRATEGIE

2.1 Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi Sociali di TECUM Servizi alla Persona si ispira ai principi fondamentali della Costituzione Italiana (articoli 2, 3 e 118), a quelli contenuti nella Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", al successivo Piano Nazionale dei Servizi ed Interventi Sociali 2002-2004 e alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 in materia di Carta dei Servizi.

UNIVERSALISMO – TECUM garantisce la programmazione e la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi alla persona a favore di tutti i cittadini residenti nei territori Comuni consorziati e appartenenti al Distretto sociale di Mariano Comense (Comuni di Arosio, Cabiata, Carugo, Inverigo, Lurago d'Erba e Mariano Comense).

EGUAGLIANZA – TECUM garantisce, nel rapporto con i cittadini utenti, l'uguaglianza e l'equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni. Questo significa che, a parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche o differenti abilità. Di fronte all'esigenza di fornire garanzie e servizi a quei cittadini che versano in situazioni di particolare fragilità sociale o socio-sanitaria¹, è assicurata priorità nell'accesso ai servizi, e sostegno sociale alla richiesta ed alla scelta fra servizi e prestazioni disponibili.

IMPARZIALITÀ – TECUM garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti dei cittadini. Il cittadino, infatti, ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi.

Ogni operatore di TECUM Servizi alla Persona è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA - TECUM garantisce l'erogazione personalizzata dei servizi in rapporto alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento concordato (ove possibile) con il cittadino fruitore.

Gli operatori dei servizi di TECUM Servizi alla Persona assicurano un costante impegno alla riservatezza, al rispetto della personalità, dell'intimità, al rispetto dell'identità corporea e dei sentimenti, e di quanto viene condiviso nel rapporto fiduciario tra la persona e chi si prende cura dei suoi bisogni.

INTEGRAZIONE – TECUM garantisce l'unicità della persona e assicura la massima integrazione fra interventi e servizi di natura sociale, sanitaria, educativa, formativa, sia dal punto di vista delle singole prestazioni che da quello del processo di programmazione ed erogazione dei servizi.

CONTINUITÀ – TECUM garantisce l'erogazione dei servizi in modo continuativo e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di

¹ Condizioni di povertà, incapacità totale o parziale a provvedere alle proprie esigenze per inabilità, difficoltà ad inserirsi nella vita sociale, soggetti sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria che prevedano interventi o prestazioni assistenziali.

forza maggiore. Sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA – TECUM garantisce la programmazione, organizzazione ed erogazione dei servizi e degli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili sono impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini ed i servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA - TECUM garantisce adeguata informazione e partecipazione dei cittadini e dei dipendenti al miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare segnalazioni e proposte di miglioramento ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

Il cittadino ha diritto, sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi della legge 196 del 30/06/2003, ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento dei dati.

3. PRIORITÀ E LINEE STRATEGICHE

Le priorità e le linee strategiche in materia di politiche, servizi ed interventi sociali sono contenute in un documento di programmazione triennale denominato Piano di Zona, elaborato attraverso il confronto e la collaborazione fra i servizi degli Enti Locali, dell'ASL, dell'Azienda Ospedaliera, della Provincia di Como e delle formazioni sociali attive sul territorio, ed approvato dai Consigli Comunali dei Comuni Consorziati.

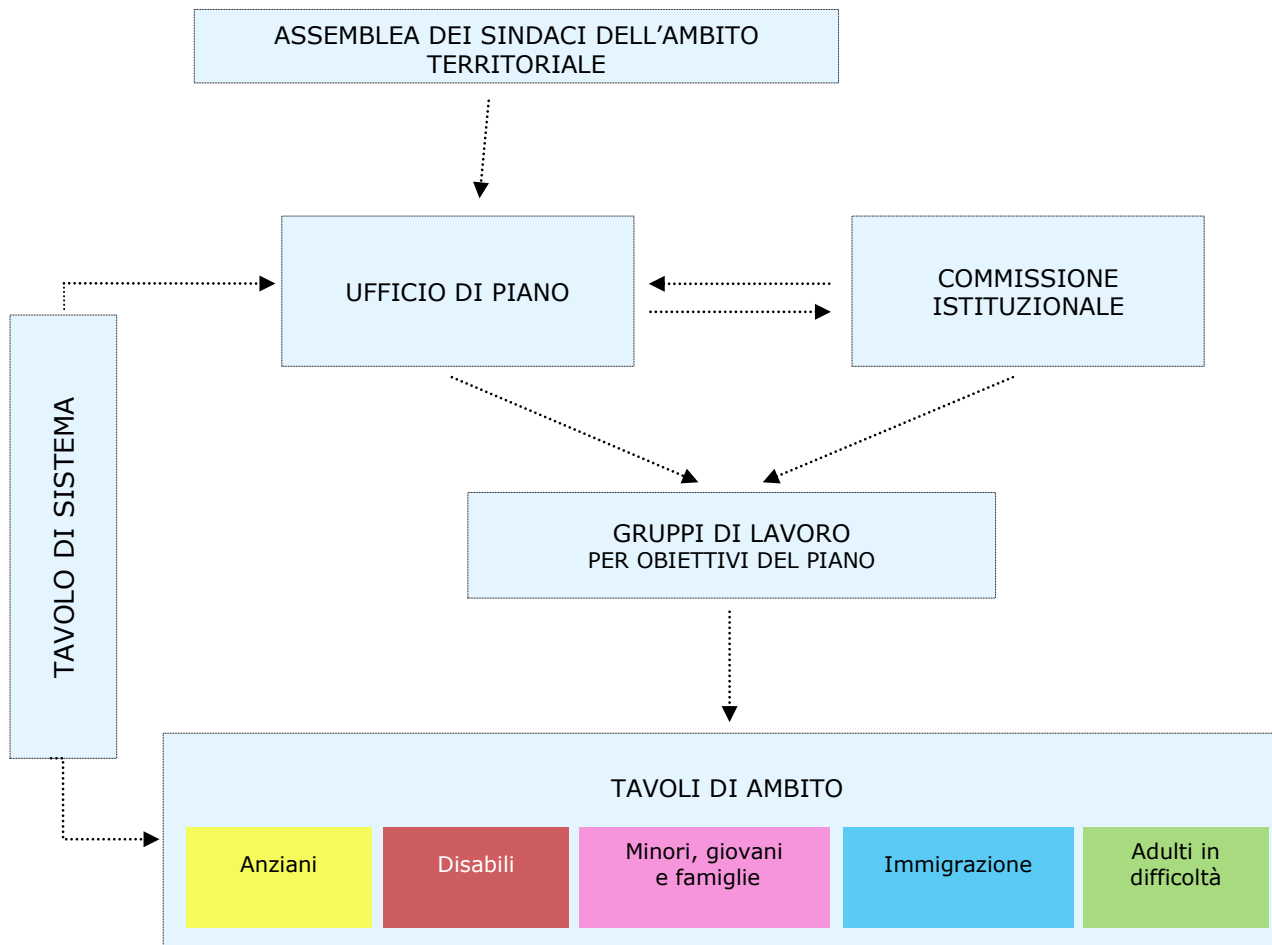
Il Piano di Zona, rappresenta il principale strumento di programmazione triennale per gli interventi sociali e sociosanitari dell'Ambito e illustra le linee di intervento e di sviluppo delle politiche sociali e sociosanitarie che dovranno essere perseguite da soggetti istituzionali e non nel territorio dell'ambito.

Le linee strategiche indicano gli obiettivi portanti della pianificazione locale riferita alle politiche, ai servizi ed agli interventi in campo sociale.

3.1 La Governance del Piano di Zona

Il modello di governance e di programmazione partecipata individuato vuole garantire una fluidità di relazioni tra tutti i soggetti e la possibilità di rendere più efficaci ed efficienti gli ambiti di confronto e programmazione individuati.

Di seguito l'esemplificazione del modello attuato con i diversi soggetti coinvolti:



ASSEMBLEA DEI SINDACI DELL'AMBITO TERRITORIALE

L'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito territoriale costituisce l'organismo politico-programmatorio del Piano di Zona. E' composta dai Sindaci o delegati dei Comuni afferenti all'Ambito Territoriale di Mariano Comense, ovvero Arosio, Cabiato, Carugo, Inverigo, Lurago d'Erba e Mariano Comense.

UFFICIO DI PIANO

L'Ufficio di Piano costituisce l'organismo dell'Ente Capofila, di supporto alla programmazione, responsabile delle funzioni tecniche, amministrative e della valutazione degli interventi per il raggiungimento degli obiettivi del Piano di Zona.

TAVOLI TEMATICI, TAVOLO DI SISTEMA E TAVOLO DI RAPPRESENTANZA DEL TERZO SETTORE

I tavoli tematici, il tavolo di sistema ed il tavolo di rappresentanza del Terzo Settore rappresentano il luogo di confronto tra programmatori istituzionali e realtà sociale ed assicura l'effettivo parere e confronto dei soggetti del Terzo Settore:

- nella programmazione, progettazione e realizzazione della rete locale delle unità di offerta sociali;
- nella individuazione dei nuovi modelli gestionali e sperimentali nell'ambito della rete sociale;
- nell'esercitare il proprio ruolo, conformemente all'articolo 3 dello Statuto regionale, di tutela, interpretazione e espressione sia dei bisogni sociali che delle risorse locali.

COMMISSIONE ISTITUZIONALE

La Commissione Istituzionale che è composta dai rappresentanti dei Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Mariano Comense, a ciò individuati e delegati dalle Amministrazioni comunali di appartenenza e da referenti dell'Ufficio di Piano, ha il compito di:

- analizzare i bisogni e indicare priorità ed obiettivi del territorio distrettuale,
- contribuire alla definizione dei criteri e delle discipline tecniche nei casi di avvio di nuovi servizi e di potenziamento di quelli esistenti,

3.2 Piano di zona 2012-2014: Obiettivi

A seguire gli obiettivi del Piano di Zona 2009-2011 del Distretto di Mariano Comense per i quali TECUM Servizi alla Persona, per il tramite dell'Ufficio di Piano, svolge attività di progettazione, programmazione e coordinamento. Sono previsti oltre ad obiettivi trasversali, che concernono l'integrazione e il coordinamento tra le politiche pubbliche e gli enti attuatori delle stesse (integrazione socio-sanitaria, integrazione con le politiche del lavoro, con le politiche di conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro, integrazione con l'amministrazione provinciale) anche obiettivi d'area.

Area Anziani

- a) Favorire la permanenza a domicilio e l'autosufficienza
- b) Supportare nei compiti di cura i familiari di persone affette da demenze (Alzheimer)

- c) Sostenere e promuovere i servizi di telefonia sociale
- d) Consolidare l'attività dei servizi di trasporto
- e) Promuovere l'incontro tra la domanda e l'offerta di cura ed assistenza privata
- f) Promuovere l'utilizzo di servizi alternativi alla residenzialità protetta

Area Disabili

- a) Uniformare i criteri di accesso ai servizi
- b) Potenziare i servizi di diurnato esistenti sul territorio
- c) Sostenere la famiglia nell'attività di cura del soggetto disabile
- d) Garantire il diritto alla frequenza scolastica
- e) Riorganizzazione e consolidamento del Servizio Integrazione Disabili Tecum

Area Minori, Giovani e Famiglia

- a) Promozione di Sviluppo di Comunità, al fine di favorire la partecipazione sociale, acquisire maggior competenze e creare reti e connessione tra i soggetti della comunità.
- b) Favorire la socializzazione, cura e benessere per i bambini 0-3 anni e i loro genitori
- c) Implementazione del Servizio Accoglienze e Affidi del territorio
- d) Prevenzione del disagio giovanile, promozione dell'agio e protagonismo giovanile offrendo la possibilità di sperimentarsi in attività educative, animative e di diventare soggetti attivi di politiche giovanili.
- e) Promozione di attività di prevenzione all'uso di stupefacenti
- f) Consolidamento dei servizi a gestione associata in particolar modo il rafforzamento del Servizio Tutela Minori e prosecuzione dei progetti attivi in collaborazione con i Servizi del Territorio e l'Amministrazione Provinciale.

Area Immigrazione

- a) Favorire una positiva integrazione dei minori stranieri e delle loro di famiglie
- b) Offrire interventi di informazione, orientamento ed accompagnamento rivolti sia alla cittadinanza sia ai servizi

Area Adulti in difficoltà

- a) Promozione di interventi di "housing sociale"
- b) Consolidamento della collaborazione tra cooperative sociali di tipo b e amministrazioni del distretto per progetti di inserimento lavorativo di persone svantaggiate
- c) Integrazione tra Servizio Inserimenti Lavorativi e servizi specialistici al fine di ottimizzare progetti di reinserimento lavorativo
- d) Uniformare a livello distrettuale i criteri di accesso e di erogazione dei sostegni economici in favore di persone in situazione di svantaggio
- e) Potenziamento del Servizio Inserimenti Lavorativi

Gli obiettivi triennali trovano declinazioni nel rispetto delle priorità di intervento annuali definite dall'Assemblea dei Sindaci.

Nella presente Carta dei Servizi non sono descritti gli interventi e i progetti di cui sopra, compresi invece nel Piano di Zona 2012-2014 consultabile sul sito internet.

4. RAPPORTO CON I CITTADINI ED IL TERRITORIO

4.1 Modalità di informazione ai cittadini

TECUM Servizi alla Persona assicura il massimo impegno per garantire chiarezza, tempestività e facilità di accesso alle informazioni sulle prestazioni e sui servizi erogati e relativi standard. Per ottimizzare il raggiungimento di tali obiettivi verranno utilizzati canali efficaci e il più possibile fruibili dal maggior numero di cittadini. Particolare attenzione verrà data al linguaggio utilizzato per la comunicazione ai cittadini, privilegiando forme ed espressioni facilmente comprensibili ed immediate.

Gli strumenti che TECUM mette a disposizione per facilitare la comunicazione con i cittadini sono i seguenti:

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è disponibile presso la sede di TECUM Servizi alla Persona e/o presso gli Uffici Servizi Sociali dei Comuni Consorziati. Inoltre è reperibile una copia informatica del documento accedendo al sito internet www.tecumserviziallapersona.it.

Nella Carta sono riportate specificatamente tutte le informazioni concernenti le modalità di accesso e di erogazione dei servizi forniti e dei loro standard di qualità.

Le informazioni contenute nella presente Carta saranno aggiornate con cadenza triennale.

SITO INTERNET

L'aggiornamento continuo delle informazioni sui servizi erogati è garantito dal sito internet www.tecumserviziallapersona.it e dai siti internet dei Comuni Consorziati.

Ogni Comune si impegna a mettere in evidenza sul proprio sito il collegamento al sito www.tecumserviziallapersona.it dove è pubblicata la presente Carta dei Servizi.

Le informazioni sui servizi erogati sono accessibili ai seguenti indirizzi:

- Comune di Arosio www.comune.ariosio.co.it
- Comune di Cabiате www.comune.cabiате.co.it
- Comune di Carugo www.comune.carugo.co.it
- Comune di Inverigo www.comune.inverigo.co.it
- Comune di Lurago d'Erba www.comune.luragoderba.co.it
- Comune di Mariano Comense www.comune.marianocomense.co.it

MATERIALE INFORMATIVO

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

4.2 Comunicazione con i Cittadini

Per ricevere informazioni e per un primo orientamento nell'ambito dei servizi sociali, i cittadini si devono rivolgere agli Uffici Servizi Sociali del proprio Comune di residenza, che rappresenta il primo ingresso al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari.

Per ricevere informazioni circa i servizi e le attività di TECUM Servizi alla Persona ci si può rivolgere agli operatori personalmente (previo appuntamento), per telefono, via fax e con una e-mail ai seguenti contatti:

telefono 031.749378

fax 031.747282

pec: tecumserviziallapersona@twtcert.it

e-mail: info@tecumserviziallapersona.it

o attraverso la sezione "Contatti" del sito web dell'azienda, all'indirizzo
www.tecumserviziallapersona.it

Gli uffici di TECUM Servizi alla Persona sono aperti:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00
- il venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30.

Il contatto con i servizi è garantito da operatori competenti, cortesi e capaci di informare in modo chiaro e completo l'utenza.

Per favorire il miglioramento della qualità dei servizi e la capacità di risposta alle esigenze espresse dagli utenti, TECUM Servizi alla Persona è impegnata nello sviluppo e nel consolidamento delle numerose esperienze di analisi della soddisfazione degli utenti fruitori dei servizi.

Per effettuare segnalazioni, esporre reclami, evidenziare disservizi, fare proposte utili per il miglioramento dei servizi i cittadini/utenti si possono rivolgere direttamente a TECUM Servizi alla Persona.

Perché fare un reclamo o dare un suggerimento?

I reclami dei cittadini relativi alle inadempienze dei servizi e al non rispetto degli standard di qualità garantiti, insieme ai suggerimenti e alle segnalazioni di irregolarità costituiscono, per TECUM Servizi alla Persona, strumenti utili al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Quando e dove fare un reclamo o dare un suggerimento?

In caso si verifichi una violazione della presente Carta dei Servizi l'utente può inoltrare un reclamo o un suggerimento scritto a TECUM Servizi alla Persona che compierà gli accertamenti dovuti segnalando ai responsabili competenti il disservizio.

Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure il reclamo/suggerimento può essere fatto sia in forma diretta, recandosi personalmente presso gli uffici di TECUM Servizi alla Persona negli orari previsti, oppure in forma indiretta, inoltrando una nota scritta o avvalendosi della modello "reclamo/suggerimento" da trasmettere a via posta, via fax o via posta elettronica.

Tutto il personale di TECUM Servizi alla Persona è in grado di fornire informazioni sulle procedure di reclamo/suggerimento.

Dove reperire il modulo di reclamo o suggerimento?

Il modulo di reclamo o suggerimento e di segnalazione è disponibile presso gli uffici di TECUM Servizi alla Persona o scaricabile dal sito internet dell'Azienda.

La risposta

Entro 30 giorni dalla segnalazione l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

L'Azienda si impegna a rendicontare annualmente il dettaglio dei reclami inoltrati dai cittadini e delle misure adottate da TECUM Servizi alla Persona. Nel rapporto, che sarà pubblicato sul sito web aziendale, saranno riportati dati ed informazioni sulla rispondenza dei servizi rispetto agli standard generali indicati nella presente Carta.

4.3 Valutazione della soddisfazione degli utenti

Per ottenere un quadro aggiornato dei giudizi degli utenti sulla qualità dei servizi e sulla loro rispondenza ai bisogni espressi, viene predisposto un sistema di monitoraggio, che riguarda quei servizi indicati nella presente Carta in cui è possibile rilevare il livello di soddisfazione degli utenti.

Sulla base delle analisi dei dati ottenuti dalle rilevazioni periodiche e potendo comparare i risultati con i dati relativi alle indagini precedenti, saranno definiti in ambito di programmazione gli obiettivi di miglioramento.

4.4 TECUM ed il territorio

Poiché l'esito delle politiche sociali dipende in gran misura dal grado di coinvolgimento delle formazioni sociali nei processi programmatici ed attuativi, TECUM Servizi alla Persona si è dotata di strumenti e di forme di partecipazione di tutti gli attori della realtà sociale presenti ed attivi sul territorio: comuni, associazioni, cooperative ecc...

5. MAPPA DEI SERVIZI COMPRESI NELLA CARTA

AMBITO MINORI E FAMIGLIA

SERVIZIO TUTELA MINORI
SERVIZIO EDUCATIVO
SERVIZIO ACCOGLIENZE E AFFIDI
INTERVENTI SOCIALI NELL'AMBITO DEL CENTRO ADOZIONI DELL'ASL DI COMO
UNITA' PENALE MINORILE

AMBITO ORIENTAMENTO E POLITICHE DEL LAVORO

SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI
SERVIZI AL LAVORO
SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO E ORIENTAMENTO AL LAVORO (SAOL)

AMBITO PROGRAMMAZIONE E PROGETTI

SERVIZIO INTEGRAZIONE SOCIALE DISABILI
SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA (A.S.H.)
SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE (A.D.H.)
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

AMBITO AFFARI GENERALI, AMMINISTRATIVI E CONTABILI

5.1 AMBITO MINORI E FAMIGLIA

SERVIZIO TUTELA MINORI

Il Servizio Tutela Minori e Famiglia si attiva in presenza di problematiche familiari che possono mettere a rischio il benessere fisico ed emotivo del minore. In particolare il Servizio concorre a promuovere i diritti dell'infanzia contrastando l'isolamento, l'emarginazione, lo sfruttamento, la violenza e le situazioni sociali che non ne rispettino la dignità, i bisogni, la sensibilità. Mira inoltre a prevenire ed individuare precocemente situazioni di disagio relazionale o di danno ai bambini e ai ragazzi, tutelando e proteggendoli nelle situazioni di rischio e/o di pregiudizio. Il Servizio sostiene ed accompagna le famiglie in difficoltà nello svolgimento del proprio ruolo genitoriale.

Destinatari

Sono destinatari del servizio i minori (0-18 anni con possibilità di prosieguo fino ai 21 anni) e le loro famiglie, residenti nel territorio distrettuale, che sono sottoposti o meno a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, che presentano situazioni familiari inadeguate o pregiudizievoli che mettono a rischio il benessere fisico ed emotivo dei minori.

Attività svolte

Il Servizio è composto da un'équipe di Assistenti Sociali e Psicologi a cui vengono affidati i diversi casi segnalati.

Le aree di intervento del Servizio Tutela Minori e Famiglia sono le seguenti:

- a) situazione di sospetto o provato maltrattamento fisico e/o psicologico, sospetta o provata grave trascuratezza, sospetto o provato abuso sessuale, abbandono, a danno di minorenni, per i quali potrebbe essere necessario un intervento da parte dell'Autorità Giudiziaria Minorile;
- b) indagini psico-sociali richieste dalla Procura presso il Tribunale per i Minorenni, dal Tribunale per i Minorenni stesso, e dal Tribunale Ordinario;
- c) indagini e/o accertamenti di ordine psicologico sociale, richiesti dall'Autorità Giudiziale ai fini dell'affidamento della prole, regolamentazione dei rapporti con il genitore non affidatario, nei casi di separazione dei coniugi e/o divorzio;
- d) indagini e/o accertamenti di ordine sociale per verificare la possibilità di regolarizzare la permanenza di minorenni stranieri non accompagnati;
- e) consulenze ai Servizi Sociali Comunali e alle Scuole, in merito a situazioni di disagio familiare di minorenni.

Il Servizio attua diverse tipologie di intervento, rivolte sia ai minorenni sia agli adulti del nucleo familiare, attraverso la predisposizione di un progetto individualizzato.

Gli interventi possono comprendere:

- colloqui di sostegno e monitoraggio al minore, alla sua famiglia ed altri adulti significativi;
- inserimento dei minori in servizi educativi/aggregativi presenti sul territorio (asili nido, scuola dell'infanzia, centri di aggregazione giovanile,...);

- invio/orientamento di adulti o minorenni a servizi del territorio specialistici (consultorio familiare, neuropsichiatria infantile, ecc. ...);
- attivazione di percorsi di orientamento e inserimento lavorativo in collaborazione con il Servizio Inserimenti Lavorativi (S.I.L.);
- attivazione di assistenza domiciliare educativa in collaborazione con il Servizio Educativo e organizzazione di incontri protetti;
- attivazione di forme di solidarietà familiare e di affidamento familiare (a parenti o eterofamiliare) in collaborazione con il Servizio Accoglienze e Affidi;
- inserimento in comunità alloggio per minorenni o madre-bambino.

Il Servizio mantiene uno stretto legame con il territorio di appartenenza dei bambini e degli adolescenti e le strutture da loro frequentate: servizi per la prima infanzia, scuole, oratori, centri di aggregazione, ecc.

Modalità di accesso al servizio

Il Servizio si attiva su proposta dell'Assistente Sociale del Comune di residenza o su richiesta dell'Autorità Giudiziaria.

I cittadini o agenzie del territorio (CAG, oratorio, scuola, gruppi sportivi, ecc. ...) che volessero segnalare un caso, possono mettersi in comunicazione con l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza del minore (si veda l'indirizzo al capitolo 6).

Solo in casi di situazioni connotate da gravità o urgenza i cittadini potranno rivolgersi direttamente agli uffici di TECUM Servizi alla Persona.

Costo a carico dell'utente

Il servizio è gratuito.

Fattori e standard di qualità

| <i>Qualità per l'utente è:</i> | <i>TECUM garantisce:</i> |
|--------------------------------------|--|
| Tempestività dell'intervento | + I casi valutati come urgenti dall'équipe sono presi in carico entro 48 ore dalla segnalazione. |
| Personalizzazione dell'intervento | + Presenza di un progetto di intervento personalizzato per tutti gli utenti. |
| | + Su almeno il 90% dei progetti opera un'équipe multidisciplinare sul caso composta da Assistenti Sociali e Psicologi. |
| Professionalità degli operatori | + Almeno un incontro quindicinale di équipe per il confronto sui progetti di intervento. |
| | + Tutti gli operatori partecipano ad almeno un corso di aggiornamento all'anno sui temi attinenti il servizio. |
| Comfort e riservatezza dell'ambiente | + Sono disponibili più ambienti per colloqui riservati. |
| | + Sono disponibili spazi idonei all'attesa. |
| | + Gli spazi sono gradevoli, rassicuranti, dotati di giochi ed arredo adeguato all'età. |

SERVIZIO EDUCATIVO

Il Servizio Educativo, è gestito da una Cooperativa Sociale, che in sinergia con l'Azienda, è responsabile della progettazione e realizzazione di interventi educativi diretti a minori in situazioni di disagio presi in carico dal Servizio Tutela Minori.

Il Servizio collabora con le altre équipe dell'azienda per l'attuazione di progetti educativi individualizzati inseriti in un progetto di lavoro più ampio, che coinvolge diverse professionalità e competenze.

Inoltre il servizio, su richiesta dell'Autorità Giudiziaria e nella situazioni in cui risulti necessario, progetta e attua incontri protetti volti al mantenimento e alla ricostruzione della relazione tra figli e genitori per garantire il diritto di visita.

Destinatari

Sono destinatari del servizio i minori (0-18 anni con possibilità di prosieguo fino ai 21 anni) e le loro famiglie, residenti nel territorio distrettuale, che nel loro contesto abituale, si trovano a vivere una situazione di difficoltà, di momentanea crisi e/o di rischio di emarginazione.

Altra tipologia di destinatari sono i genitori che incontrano, in uno spazio neutro, i figli non conviventi.

Attività svolte

L'équipe del servizio è composta da un coordinatore e da Educatori Professionali della Cooperativa che gestisce il Servizio e da un Educatore Professionale, dipendente Tecum, che svolge gli incontri protetti.

L'équipe educativa programma e gestisce, in sinergia con le altre équipe, le seguenti attività:

- a) **assistenza domiciliare minori** (A.D.M.) che offre un supporto educativo alle famiglie e uno spazio relazionale ai minori, residenti nel territorio, in condizioni di difficoltà non grave, che necessitano la presenza di una figura adulta che integri e sostenga le funzioni educative svolte dai genitori;
- b) **il diritto di visita e relazione** che, su richiesta dell'Autorità Giudiziaria e nella situazioni in cui risulti necessario, progetta e attua incontri volti al mantenimento e alla ricostruzione della relazione tra figli e genitori lontani;
- c) **attività educative di gruppo** che garantiscono uscite sul territorio, soggiorni vacanze per gruppi di età omogenee;
- d) **orientamento a un progetto di vita formativo e/o PROFESSIONALE** che, in collaborazione con il Servizio Inserimento Lavorativo, attua progetti di orientamento formativo e accompagnamento al lavoro per minori adolescenti.

Modalità di accesso al Servizio

Il Servizio si attiva con segnalazione scritta da parte del Servizio Tutela Minori e Famiglia, il quale si raccorda con dell'Assistente Sociale del Comune di residenza. La priorità per l'attivazione degli interventi educativi viene data alle richieste effettuate dall'Autorità Giudiziaria.

Costo a carico dell'utente

Il servizio è gratuito.

Fattori e standard di qualità

| <i>Qualità per l'utente è:</i> | <i>TECUM garantisce:</i> |
|---|--|
| Personalizzazione dell'intervento | + Presenza di un progetto di intervento personalizzato per tutti gli utenti, in cui siano definiti tempi e obiettivi specifici. |
| Professionalità degli operatori/cooperativa | + Su almeno il 90% dei progetti opera un'équipe multidisciplinare sul caso composta da Assistenti Sociali, Psicologi ed Educatori Professionali. |
| | + Garanzia agli operatori di percorsi di supervisione e formazione specifica. |
| | + Almeno un incontro quindicinale di equipe al fine di programmare e gestire gli interventi educativi. |
| | + Almeno un incontro ogni quattro mesi dell'équipe multidisciplinare sul caso finalizzata al monitoraggio degli interventi. |
| Comfort e riservatezza dell'ambiente | + Almeno un incontro ogni tre mesi tra Responsabile del Servizio e Coordinatore della Cooperativa. |
| | + È disponibile un locale idoneo per incontri protetti ed educativi. |
| | + Sono disponibili spazi idonei all'attesa. |
| | + Gli spazi sono gradevoli, rassicuranti, dotati di giochi, materiale per attività creative ed arredo adeguato all'età. |

SERVIZIO ACCOGLIENZE E AFFIDI

Il Servizio Accoglienze e Affidi realizza una serie di attività volte alla promozione della cultura dell'accoglienza di minori in difficoltà. In particolare si occupa della conoscenza e valutazione di persone, coppie e nuclei familiari disponibili per accoglienze e affidi, dell'avvio e del monitoraggio dei progetti, nonché del sostegno alle famiglie durante tali percorsi. Il Servizio Accoglienze e Affidi, in stretta collaborazione con il Servizio Tutela Minori e Famiglia e i Servizi Sociali Comunali, realizza affidi e accoglienze a tempo pieno o a tempo parziale a seconda del bisogno che il bambino e la sua famiglia presentano. La durata del progetto di affido/accoglienza è valutato a seconda del tempo necessario al recupero delle competenze genitoriali della famiglia di origine, con la quale il bambino mantiene un legame.

La famiglia affidataria e/o accogliente viene informata sulle finalità dell'affido, sia in generale sia rispetto al progetto individuale, pertanto è coinvolta in tutte le fasi del progetto. I supporti a favore degli affidatari sono colloqui di sostegno, un contributo economico e la copertura assicurativa.

Il Servizio Accoglienze e Affidi collabora, per le attività di promozione e di socializzazione, con le diverse Agenzie del territorio, quali le istituzioni scolastiche e gruppi costituiti da famiglie sensibili ai temi dell'accoglienza (Famiglie in Tandem e Reti di famiglie aperte all'accoglienza) che svolgono una funzione di riferimento nell'ambito territoriale del Distretto di Mariano.

Destinatari

Sono destinatari del servizio singoli, coppie, famiglie, gruppi ed associazioni interessate alle tematiche dell'accoglienza e dell'affido.

Attività svolte

L'equipe del Servizio è composta da una Assistente Sociale, uno Psicologo ed una Educatrice Professionale con la funzione di coordinamento organizzativo.

Le attività svolte sono le seguenti:

- a) sensibilizzazione e promozione della cultura dell'affido e dell'accoglienza sul territorio;
- b) colloqui informativi;
- c) percorsi di valutazione dei singoli, coppie e famiglie che offrono disponibilità all'affido/accoglienza;
- d) predisposizione di progetti di affido/accoglienza con i servizi invianti (Servizio Tutela/Comune) e costante raccordo;
- e) colloqui di monitoraggio e sostegno delle famiglie affidatarie/accoglienti;
- f) conduzione di gruppi di sostegno alle famiglie;
- g) formazione alle famiglie;
- h) fornire adeguate informazioni sugli aspetti delegati alla famiglia affidataria e accogliente nonché accompagnarli all'accesso ai servizi sanitari, educativi, sociali;
- i) erogazione di un contributo economico da parte del Comune di residenza del minore;
- j) garantire copertura assicurativa regionale.

Modalità di accesso al servizio

Il Servizio si attiva su richiesta degli interessati, previo appuntamento.

Costo a carico dell'utente

Il servizio è gratuito.

Fattori e standard di qualità

| <i>Qualità per l'utente è:</i> | <i>TECUM garantisce:</i> |
|---|---|
| Soddisfazione delle famiglie interessate all'affido e delle famiglie affidatarie | + Non meno del 90% delle famiglie indicate soddisfatte della cortesia e della competenza degli operatori. |
| Professionalità degli operatori | + Su almeno il 90% dei progetti di affido opera un'equipe multidisciplinare composta da Assistente Sociale e Psicologo con esperienze specifiche. + Un percorso approfondito di conoscenza delle famiglie aspiranti affidatarie/accoglienti. |
| Comfort e riservatezza dell'ambiente | + Sono disponibili più ambienti per colloqui riservati. + Sono disponibili spazi idonei all'attesa. |
| Rispetto delle tempistiche concordate con famiglie aspiranti affidatarie ed affidatarie | + Il primo colloquio con le famiglie interessate è effettuato entro un mese dalla richiesta. |
| Azione di supporto continuativa per le famiglie affidatarie/accoglienti | + I colloqui di monitoraggio dedicati alla famiglia affidataria vengono effettuati con frequenza almeno trimestrale. + I colloqui di monitoraggio delle famiglie accoglienti vengono effettuati almeno ogni quattro mesi. |
| Uniformità e trasparenza | + Presenza di un regolamento. |

INTERVENTI SOCIALI NELL'AMBITO DEL CENTRO ADOZIONI DELL'ASL DI COMO

TECUM, in collaborazione con il Centro Adozioni dell'ASL di Como, offre informazioni preliminari ed orientamento alle coppie che intendono adottare un bambino, garantisce lo svolgimento dell'indagine sociale sulla coppia che da disponibilità per un'adozione nazionale o internazionale e sostiene il nucleo familiare durante l'anno post-adoattivo.

Destinatari

Sono destinatari del servizio coppie interessate all'adozione di un minore italiano e straniero, coppie che hanno inoltrato dichiarazione di disponibilità all'adozione nazionale e internazionale e famiglie adottive nell'anno post-adoattivo.

Attività svolte

Gli interventi vengono effettuati da un'assistente sociale la quale fornisce informazioni relative all'iter adottivo. Inoltre insieme allo psicologo dell'ASL, garantisce:

- a) indagini sociali per coppie che hanno inoltrato domanda di disponibilità all'adozione nazionale ed internazionale.
- b) interventi di sostegno e monitoraggio della coppia adottiva e del minore nell'anno di affidamento post-adoattivo.

Modalità di accesso al servizio

Tutte le famiglie residenti sul territorio distrettuale interessate al processo di adozione possono accedere per informazioni direttamente agli uffici di TECUM Servizi alla Persona.

Per le attività di indagine e di consulenza, gli interessati dovranno recarsi presso la sede del distretto ASL di Ponte Lambro, presso il Consultorio familiare.

Le domande di adozione devono essere inoltrate al Tribunale per i Minorenni di Milano.

Costo a carico dell'utente

Il servizio è gratuito.

UNITA' PENALE MINORILE

L'Unità Penale Minorile si occupa dei ragazzi denunciati a piede libero per reati commessi in età minorile.

Gli operatori aiutano ad affrontare consapevolmente il procedimento penale e a fare in modo che l'iter penale possa essere per loro anche un momento di apprendimento e consapevolezza. Dopo una fase di indagine conoscitiva, vengono progettati interventi socio educativi al fine di aiutare ad affrontare consapevolmente l'iter penale in corso e riparare all'errore compiuto.

Destinatari

Sono destinatari del servizio ragazzi che hanno commesso reati da minorenni e per i quali si è aperto un procedimento penale e le relative famiglie.

Attività svolte

L'Unità Penale Minorile si ispira ai principi espressi dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 448/88, in particolar modo al valore rieducativo del procedimento penale.

E' composta da un'assistente sociale e da una psicologa e gli interventi comprendono:

- a) indagini psico-sociali richieste dall'Autorità Giudiziaria per i Minorenni fornendo un quadro della situazione personale, sociale e famigliare del minorenne sottoposto a procedimento penale;
- b) progetti socio-educativi volti a riparare all'errore compiuto;
- c) accompagnamento e sostegno del minore all'udienze e al processo presso il Tribunale per i Minorenni;
- d) collaborazioni con l'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni del Dipartimento di Giustizia Minorile.

Modalità di accesso al servizio

L'Unità Penale Minorile si attiva su mandato della Procura della Repubblica per i Minorenni e/o dall'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni del Dipartimento di Giustizia Minorile Minorili

Costo a carico dell'utente

Il servizio è gratuito.

Fattori e standard di qualità

Qualità per l'utente è:

TECUM garantisce:

Rispetto dei tempi per lo svolgimento dell'indagine

+ Rispetto per almeno il 70% delle situazioni dei tempi previsti per l'indagine.

Essere informati sui contenuti e sulle modalità di effettuazione dell'indagine

La relazione da inviare al Tribunale viene condivisa e discussa con il minore ed eventualmente anche con i suoi famigliari.

Garanzia di una valutazione integrata sociale e psicologica e costruzione di progetti individuali

+ Sul 100% delle situazioni opera un'equipe interdisciplinare composta da uno psicologo ed un assistente sociale.
+ La costruzione di percorsi socio educativi specifici e individualizzati volti al recupero del reato per quelle situazioni in cui è necessario.

Accompagnamento al processo e
all'iter giudiziale

- + Per tutte le situazioni spiegazione dell'iter giudiziale.
- + Per il 70% delle situazione partecipazione al processo e alle udienze.

5.2 AMBITO ORIENTAMENTO E POLITICHE DEL LAVORO

SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI

Il Servizio Inserimenti Lavorativi (SIL) è un servizio specialistico di mediazione lavorativa dedicato a persone che versano in situazioni di particolare difficoltà a realizzare un progetto lavorativo senza un'assistenza mirata.

Svolge la funzione di accompagnamento ed integrazione lavorativa attraverso la progettazione di percorsi personalizzati (orientamento, tirocinio, bilancio di risorse, scouting aziendale, tutoring, ricerca attiva) nell'ambito di una relazione educativa e di aiuto (accompagnamento graduale e mirato al cambiamento, attivazione nel progetto individuale).

Destinatari

Possono accedere al Servizio le persone con una certificazione di invalidità civile e/o con svantaggio ai sensi della Legge 381/91 purché residenti nei comuni del distretto di Mariano Comense.

Nello specifico:

- persone con disabilità fisiche, intellettive, psichiche o sensoriali che comportino una riduzione della capacità lavorativa superiore al 45%;
- tossicodipendenti, alcool-dipendenti, sofferenti psichici in carico rispettivamente ai Ser.T (Servizio Tossicodipendenze), N.O.A (Nuclei Operativi Alcologia), CPS (Centro Psico-Sociale) nei casi in cui tali servizi ritengano praticabile l'inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro;
- adolescenti e giovani in età lavorativa a rischio di emarginazione e soggetti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria;
- ex detenuti e persone ammesse alle misure alternative alla detenzione;
- persone che si trovano in condizioni di invalidità non riconosciuta e che necessitano di un supporto/consulenza per avviare la pratica per il riconoscimento.

Attività svolte

L'equipe è multidisciplinare ed è composta da n.1 psicologo (responsabile del servizio), n. 1 educatore professionale, n. 1 operatore della mediazione lavorativa.

Azioni dirette:

- a) valutazione delle abilità residuali e dell'occupabilità dell'utente;
- b) progettazione di percorsi individualizzati di inserimento lavorativo;
- c) promozione di tirocini presso i datori di lavoro pubblici e privati, al fine di realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro;
- d) supporto educativo e sostegno motivazionale quali azioni di preparazione e/o di accompagnamento al progetto di inserimento lavorativo;
- e) tutoring al tirocinio e affiancamento on the job nel caso di soggetti che presentino particolari difficoltà;
- f) monitoraggio post-assunzione per un periodo di 2 anni o per tempi più prolungati nel caso in cui il progetto lo richieda;
- g) orientamento al lavoro tramite colloqui individuali e incontri di gruppo;

- h) supporto all'elaborazione del curriculum vitae e alla preparazione del colloquio di selezione;

Azioni indirette:

- a) incontri di rete con i referenti dei servizi inviati e dei servizi specialistici per la progettazione e la verifica degli interventi;
- b) colloqui con la famiglia dell'utente per la condivisione degli obiettivi dell'intervento;
- c) ricerca e contatto con aziende e associazioni di categoria del territorio per l'individuazione di postazioni lavorative compatibili al profilo dell'utenza in carico;
- d) incontri di presentazione/promozione del servizio;
- e) incontri di rete con operatori accreditati per i servizi al lavoro e la formazione, con i Centri per l'impiego, con le associazioni di categoria;
- f) contatti con i medici di base e i patronati per l'avvio iter della certificazione di invalidità;

Modalità di accesso al servizio

Il Servizio si attiva su segnalazione dell'Assistente Sociale del Comune di residenza o su richiesta dei Servizi Specialistici Territoriali (Ser.T, NOA, CPS, Tutela Minori e Famiglia).

Costo a carico dell'utente

Il servizio è gratuito.

Fattori e standard di qualità

| <i>Qualità per l'utente è:</i> | <i>TECUM garantisce:</i> |
|--|--|
| Soddisfazione degli utenti fruitori del servizio | + Non meno del 70% degli utenti soddisfatti. Indagine rivolta ai fruitori del servizio sulla qualità percepita e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato, attraverso un questionario somministrato annualmente al campione di riferimento. |
| Professionalità degli operatori | + Sul 100% dei progetti opera un'equipe multidisciplinare sul caso composta da n. 1 educatore professionale, n. 1 psicologo, n. 1 operatore della mediazione lavorativa. + Almeno un incontro mensile di equipe + Tutti gli operatori partecipano ad almeno un corso di aggiornamento all'anno sui temi attinenti il servizio. |
| Monitoraggio continuo dell'intervento | + Non meno di n. 1 verifica mensile del tirocinio da effettuarsi presso la struttura ospitante o presso Tecum. |
| Tempestività dell'intervento | + Il servizio assicura una prima valutazione dei casi segnalati come urgenti e considerati tali dall'equipe entro 10 giorni dalla segnalazione da parte del Servizio inviante. Previa valutazione del Servizio, si garantisce la presa in carico entro 20 giorni. |



| | |
|-----------------------------------|--|
| Personalizzazione dell'intervento | + Presenza di un progetto individualizzato per il 100% degli utenti in carico. |
|-----------------------------------|--|

SERVIZI AL LAVORO

Il servizio concorre all'attuazione delle politiche del lavoro attraverso una serie di azioni finalizzate a:

- informare e orientare i lavoratori e le imprese in merito ai servizi disponibili per l'accesso al lavoro, alle caratteristiche e alle opportunità del mercato del lavoro locale e del sistema di formazione professionale, alle tipologie contrattuali e al relativo quadro di incentivi economici e normativi, alle politiche attive e alle misure per l'inserimento o il reinserimento sul mercato del lavoro, agli incentivi a sostegno del lavoro autonomo e alla imprenditorialità, nonché alla rete dei servizi e delle strutture accreditate o autorizzate come operatori del mercato del lavoro;
- favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- prevenire e contrastare la disoccupazione di lunga durata attraverso la realizzazione di azioni di orientamento e di accompagnamento al lavoro;
- promuovere misure personalizzate a favore dei lavoratori, con particolare riferimento ai lavoratori svantaggiati;

Nell'ambito dei servizi per la promozione dell'inserimento nel mercato del lavoro e della lotta alla disoccupazione di lunga durata, TECUM in qualità di operatore accreditato da Regione Lombardia assicura a tutti i lavoratori disoccupati, secondo gli indirizzi definiti dalla Regione ai sensi del d.lgs. 181/2000, i seguenti servizi:

- acquisizione della dichiarazione sostitutiva dello stato di disoccupazione;
- colloquio di accoglienza;
- proposta di adesione a iniziative e a misure personalizzate di inserimento lavorativo o di riqualificazione professionale o altre misure che favoriscano l'integrazione professionale;

Destinatari

Possono accedere al servizio tutti i residenti in Regione Lombardia.

Attività svolte

L'equipe è composta da n.1 addetto all'accoglienza e all'informazione degli utenti, n.1 responsabile dell'unità organizzativa, n. 1 tutor, n. 1 operatore a supporto dell'inserimento lavorativo dei disabili.

Svolge le seguenti attività:

- a) gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- b) informazione e colloquio individuale;
- c) supporto alla corretta conoscenza delle opportunità in relazione alle politiche per l'occupazione;
- d) diagnosi dei bisogni e della domanda individuale;
- e) bilancio professionale;
- f) supporto alla predisposizione di un percorso personalizzato;
- g) stipula e gestione del patto di servizio e del piano di intervento personalizzato;
- h) monitoraggio e valutazione delle azioni (orientative, formative o di inserimento lavorativo)
- i) prenotazione e gestione Dote lavoro
- j) promozione di tirocini presso i datori di lavoro pubblici e privati, al fine di realizzare
- k) momenti di alternanza tra studio e lavoro.

Modalità di accesso al servizio

Il servizio assicura un'apertura al pubblico per 30 h settimanali.

Costo a carico dell'utente

Il servizio è gratuito.

Fattori e standard di qualità

| <i>Qualità per l'utente è:</i> | <i>TECUM garantisce:</i> |
|-----------------------------------|--|
| Tempestività dell'intervento | + E' assicurata l'accoglienza al 100% degli utenti che accedono al servizio nelle ore di apertura al pubblico. |
| Professionalità degli operatori | + Sul 100% delle iniziative e misure di inserimento lavorativo attivate opera un'equipe multidisciplinare composta da n. 1 addetto all'accoglienza, n. 1 responsabile dell'unità organizzativa, n. 1 tutor, n. 1 operatore a supporto dell'inserimento lavorativo dei disabili. + Almeno un incontro mensile di equipe. + Gli operatori partecipano ad almeno n. 1 corso di aggiornamento all'anno sui temi attinenti il servizio. + Il responsabile del servizio partecipa ad almeno n.1 incontro all'anno sui temi attinenti l'accreditamento regionale e relativa normativa. |
| Personalizzazione dell'intervento | + Presenza di un progetto individualizzato per tutti gli utenti che aderiscono ad una proposta di iniziative e di misure di inserimento lavorativo. |

SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO E ORIENTAMENTO AL LAVORO (SAOL)

Il SAOL è un servizio dedicato all'informazione, orientamento e accompagnamento lavorativo dei cittadini residenti nei comuni di Arosio, Carugo e Mariano Comense. È articolato nelle seguenti unità di intervento:

1. Sportello Orient@Lavoro;
2. Servizio "Accompagnamento al Lavoro Fasce Deboli".

1. SPORTELLO ORIENT@LAVORO

E' uno sportello rivolto a persone in cerca di prima occupazione o che si trovano a vivere momenti di transizione tra disoccupazione-lavoro, lavoro-lavoro, lavoro-formazione, formazione-lavoro.

Offre servizi che agevolano la ricerca autonoma e attiva del lavoro da parte dell'utenza e fornisce una consulenza orientativa individuale ai meccanismi del mercato del lavoro e di ricerca di un'occupazione.

Destinatari

Tutti i cittadini residenti nei Comuni di Arosio, Carugo e Mariano Comense

Attività svolte

Azioni rivolte all'utenza:

- a) accoglienza e informazione sui servizi erogati, consultazione e diffusione di materiale, gestione appuntamenti;
- b) consulenza orientativa;
- c) pre-selezione e matching, attraverso l'inserimento nella banca dati del servizio, la raccolta, lo screening e l'invio dei profili in linea con le esigenze aziendali;
- d) accompagnamento alla ricerca di un'occupazione;
- e) supporto all'elaborazione del curriculum vitae;
- f) informazioni sul mercato del lavoro, sul sistema dell'offerta formativa e sulla rete dei servizi per il lavoro offerta dal territorio;
- g) auto-consultazione cartacea e on-line delle offerte di lavoro.

Azioni rivolte alle imprese

- a) incontro domanda/offerta di lavoro, promozione dei lavoratori ed invio delle candidature;- verifica dell'incrocio domanda/offerta;
- b) accesso a una banca dati di curricula selezionati;
- c) incontro domanda/offerta di tirocini formativi e di orientamento per consentire all'azienda di incontrare, conoscere e formare una nuova risorsa;
- d) assistenza nella fase di attivazione del tirocinio, con particolare riferimento alla normativa di riferimento;
- e) consulenza sulle tipologie contrattuali e il relativo quadro di incentivi economici e normativi;
- f) informazioni sulla rete dei servizi al lavoro del territorio.

Modalità di accesso al servizio

È assicurata un'apertura/accolgenza al pubblico differenziata per Comune come da contratto di servizio.

Costo a carico dell'utente

Il servizio è gratuito. Orient@Lavoro si rivolge gratuitamente anche alle imprese che richiedono un supporto nella ricerca e selezione di personale.

Fattori e standard di qualità

Servizio sperimentale.

2. SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO FASCE DEBOLI

Il servizio è rivolto a persone che versano in situazioni di particolare fragilità e difficoltà a formulare e realizzare un progetto professionale personale senza un'assistenza mirata.

Il percorso di accompagnamento al lavoro fasce deboli è connotato da una presa in carico fortemente strutturata attraverso un approccio di integrazione e di collegamento con le politiche e le azioni di accoglienza e di inserimento sociale.

Destinatari

Tutti i cittadini residenti nei Comuni di Arosio, Carugo e Mariano Comense che:

- appartengono ad un'area di povertà sociale, di deprivazione socio-culturale a rischio di emarginazione;
- hanno superato i 50 anni di età, privi di un posto di lavoro o in procinto di perderlo;
- sono disoccupati che vivono soli con una o più persone a carico;
- sono giovani che abbiano meno di 25 anni o che abbiano completato la formazione a tempo pieno da non più di due anni e che non abbiano ancora ottenuto il primo impiego retribuito regolarmente;
- sono membri di una minoranza nazionale all'interno di uno Stato membro che hanno necessità di consolidare le proprie esperienze in termini di conoscenze linguistiche, di formazione professionale o di lavoro, per migliorare le prospettive di accesso ad un'occupazione stabile;
- sono svantaggiati ai sensi della 381/91 che nonostante la situazione in cui versano siano in grado di attivare risorse interne ed esterne ai fini di una ricerca lavorativa senza il supporto degli interventi specialistici previsti dal SIL dell'Azienda;
- desiderano intraprendere o riprendere un'attività lavorativa e che non abbiano lavorato, né seguito corsi di formazione, per almeno due anni, in particolare che abbiano lasciato il lavoro per la difficoltà di conciliare vita lavorativa e vita familiare;
- sono disoccupati di lungo periodo.

Attività svolte

Le attività svolte sono le seguenti:

- a) accoglienza ed informazione;
- b) analisi della condizione di occupabilità;
- c) potenziamento delle capacità di autopromozione;
- d) selezione/valutazione delle opportunità lavorative;

- e) potenziamento delle competenze (competenze trasversali per un rinforzo delle risorse personali e/o competenze tecnico-professionali per esigenze di qualificazione /riqualificazione); per la realizzazione di questa attività è previsto anche un collegamento con le strutture di formazione professionale;
- f) monitoraggio in itinere rispetto all'esito della ricerca e follow-up in azienda

Modalità di accesso al servizio

L'accesso al servizio è su appuntamento, subordinato alla valutazione e alla segnalazione, tramite apposita modulistica, da parte dei servizi sociali comunali.

Costo a carico dell'utente

Il servizio è gratuito.

Fattori e standard di qualità

Servizio sperimentale

5.3 AMBITO PROGRAMMAZIONE E PROGETTI

L'ambito programmazione e progetti si occupa della gestione del Piano di Zona e delle attività di programmazione di interventi e servizi ad esso connessi. Inoltre si occupa della progettazione e dello sviluppo di interventi sperimentali, che vengono sostenuti da diversi canali di finanziamento (fondi nazionali, regionali, provinciali, comunali, fondazioni...)

SERVIZIO INTEGRAZIONE SOCIALE DISABILI

Il Servizio Integrazione Sociale Disabili ha la funzione di promuovere una cultura di inclusione sociale dei minori con disabilità e delle loro famiglie, potenziare la collaborazione e il lavoro di rete tra soggetti coinvolti nella cura e presa in carico del minore e offrire supporto tecnico ai servizi sociali dei Comuni del territorio distrettuale per programmare, coordinare, gestire e verificare gli interventi.

Destinatari

Sono destinatari degli interventi gli operatori sociali, educativi e scolastici, i minori con disabilità ed i loro famigliari.

Attività svolte

Il servizio è composto da assistente sociale e psicologo.

Le attività svolte sono:

- a) programmazione di incontri a tema rivolti alla cittadinanza e di percorsi di formazione per operatori sociali, educativi e scolastici;
- b) mappatura dei bisogni e delle risorse del territorio sul tema della disabilità;
- c) realizzazione di azioni che favoriscano collaborazione e condivisione di buone prassi di lavoro nella rete dei servizi;
- d) consulenza e orientamento a favore dei Servizi Sociali comunali per minori in stato di handicap;
- e) implementazione di nuove forme di intervento e/ o collaborazioni con le scuole e gli Enti del territorio.

Modalità di accesso al servizio

Il Servizio si attiva su richiesta dei Servizi Sociali e delle Amministrazioni Comunali dell'Ambito Territoriale di Mariano Comense.

Costo a carico dell'utente

Il servizio è gratuito.

Fattori e standard di qualità

| <i>Qualità per l'utente è:</i> | <i>TECUM garantisce:</i> |
|--|--|
| Informazione completa e tempestiva | + Informazione sulla normativa di riferimento, sui possibili progetti e sulla rete dei servizi. |
| Presenza di buone prassi | + Realizzazione di almeno 4 incontri con i diversi attori della rete per la condivisione e il monitoraggio di buone prassi. |
| Soddisfazione dei fruitori del servizio | + Non meno del 70% dei fruitori soddisfatti. Indagine annuale rivolta ai fruitori del servizio sulla qualità percepita e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato. |
| Professionalità degli operatori | + Il servizio è composto da un'equipe multidisciplinare + Tutti gli operatori partecipano almeno ad un corso all'anno sui temi attinenti il servizio |
| Partecipazione dei fruitori del servizio nella definizione dei progetti e degli interventi | + Nel 100% dei casi i progetti e gli interventi vengono costruiti e condivisi con gli operatori di riferimento sul territorio + Almeno tre incontri l'anno in plenaria con tutti i Servizi Sociali dell'Ambito Territoriale |

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA (A.S.H.)

Il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica è responsabile della progettazione e realizzazione di interventi educativi volti a favorire l'inclusione scolastica dei minori disabili. Il servizio è gestito in appalto da una Cooperativa Sociale che collabora con i Servizi Sociali comunali, il Servizio Integrazione Disabili Tecum e con le altre équipe dell'Azienda, qualora coinvolte nella presa in carico del minore e della sua famiglia.

Destinatari

Sono destinatari del servizio i minori frequentanti le scuole di ogni ordine e grado, con disabilità certificata, e residenti nei comuni di Arosio, Cabiato, Carugo e Inverigo.

Attività svolte

Il servizio è composto da un'équipe di Educatori Professionali, Assistenti Educatori e Coordinatore Psicologo a cui viene affidata la progettazione e attuazione dei singoli interventi educativi; ogni minore usufruisce della presenza di un educatore ad personam che lo affianca all'interno del contesto scolastico in cui è inserito e che:

- a) sostiene lo sviluppo delle potenzialità e delle capacità del minore attraverso un supporto relazionale, emotivo ed educativo;
- b) promuove e facilita la relazione fra il minore disabile e il gruppo dei pari, il personale docente e non;
- c) favorisce la collaborazione e il lavoro di rete tra soggetti che, all'interno della scuola, coinvolti nella cura e presa in carico del minore.

Modalità di accesso al servizio

Il Servizio si attiva su richiesta delle assistenti sociali dei Comuni di Arosio, Cabiato, Carugo e Inverigo, le quali raccolgono le richieste pervenute dalle scuole e avallate dai servizi di neuropsichiatria competenti.

Costo a carico dell'utente

Il servizio è gratuito.

Fattori e standard di qualità

| <i>Qualità per l'utente è:</i> | <i>TECUM garantisce:</i> |
|-----------------------------------|---|
| Personalizzazione dell'intervento | + Presenza di un progetto di intervento personalizzato per almeno il 90% degli utenti. |
| Tempestivo avvio dell'intervento | + Attivazione nuovo servizio entro 6 giorni dalla richiesta. |
| Professionalità degli operatori | + Su almeno l'80% dei progetti opera un'équipe multidisciplinare. |
| | + Agli operatori è assicurata una supervisione almeno bimestrale di confronto sull'operatività. |
| | + Per ogni progetto almeno due incontri di équipe all'anno con il Servizio Sociale Comunale. |
| | + Tutti gli operatori partecipano almeno ad un corso all'anno sui temi attinenti il servizio. |

| | |
|---|---|
| Soddisfazione dei fruitori del servizio | + Non meno del 70% dei fruitori soddisfatti. Indagine annuale rivolta ai fruitori del servizio sulla qualità percepita e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato. |
|---|---|

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE (A.D.H.)

Il Servizio di Assistenza Educativa Domiciliare è responsabile della progettazione e realizzazione di interventi educativi volti a favorire l'inclusione sociale dei minori disabili e in situazione di disagio psico-sociale. Il servizio è gestito in appalto da una Cooperativa Sociale che collabora con i Servizi Sociali Comunali, il Servizio Integrazione Disabili Tecum e con le altre équipe dell'Azienda, qualora coinvolte nella presa in carico del minore e della sua famiglia.

Destinatari

Sono destinatari del servizio i minori, residenti nei Comuni di Arosio, Cabiato, Carugo e Inverigo, che si trovano in una condizione di disabilità e che, in presenza di una rete familiare fragile, necessitano dell'intervento, al proprio domicilio e/o sul territorio, di personale educativo per perseguire l'integrazione sociale.

Attività svolte

Il servizio è composto da un'équipe di Educatori Professionali, Assistenti Educatori e Coordinatore Psicologo a cui viene affidata la progettazione e attuazione dei singoli interventi educativi; ogni minore usufruisce della presenza di un educatore ad personam che lo affianca all'interno del contesto extrascolastico e che:

- a) sostiene lo sviluppo delle potenzialità e delle capacità del minore attraverso un supporto relazionale, emotivo ed educativo;
- b) promuove la relazione fra il minore disabile e il gruppo dei pari facilitando l'accesso alle risorse del territorio e un positivo utilizzo del tempo libero;
- c) supporto alla famiglia al fine di superare le fragilità educative.
- d) favorisce la collaborazione e il lavoro di rete tra i contesti frequentati dal minore.

Modalità di accesso al servizio

Il Servizio si attiva su richiesta delle assistenti sociali dei Comuni di Arosio, Cabiato, Carugo e Inverigo.

Costo a carico dell'utente

Definito dai singoli regolamenti dei comuni.

Fattori e standard di qualità

| <i>Qualità per l'utente è:</i> | <i>TECUM garantisce:</i> |
|-----------------------------------|---|
| Personalizzazione dell'intervento | + Presenza di un progetto di intervento personalizzato per almeno il 90% degli utenti. |
| Tempestivo avvio dell'intervento | + Attivazione nuovo servizio entro 6 giorni dalla richiesta. |
| Professionalità degli operatori | + Su almeno l'80% dei progetti opera un'équipe multidisciplinare. + Agli operatori è assicurata una supervisione almeno bimestrale di confronto sull'operatività. + Per ogni progetto almeno due incontri di équipe |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | | all'anno con il Servizio Sociale Comunale. |
| | | | + Tutti gli operatori partecipano almeno ad un corso all'anno sui temi attinenti il servizio. |
| Soddisfazione dei fruitori del servizio | | | + Non meno del 70% dei fruitori soddisfatti. Indagine annuale rivolta ai fruitori del servizio sulla qualità percepita e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato. |

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili è responsabile della progettazione e realizzazione di interventi di cura e accudimento volti a sostenere la domiciliarità e l'autosufficienza dell'individuo, in situazione di fragilità, nel contesto familiare e sociale. Il servizio è gestito in appalto da una Cooperativa Sociale che collabora in stretta connessione con i Servizi Sociali Comunali.

Destinatari

Sono destinatari del servizio anziani, persone con disabilità fisica e/o psichica, ed in genere nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione e fragilità sociale, residenti nei Comuni di Arosio, Cabiata, Carugo e Inverigo che necessitano dell'intervento al proprio domicilio di personale assistenziale.

Attività svolte

Il servizio è composto da un'equipe di operatori ASA e/o OSS e da un Coordinatore a cui viene affidata la progettazione e attuazione dei singoli interventi.

Il S.A.D. è costituito da un insieme di prestazioni di natura socio-assistenziale offerte alla persona a domicilio, e più specificamente:

a) prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo assistenziale:

- aiuto nell'igiene e pulizia personale,
- aiuto nella corretta deambulazione,
- aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, per l'assunzione di cibi e bevande e per deambulare,
- aiuto nel mantenimento di abilità quali, per esempio, l'uso del telefono, degli elettrodomestici, dei mezzi di trasporto, ecc.

b) prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice esecuzione (con esclusione di prestazioni infermieristiche):

- aiuto nella mobilizzazione attiva e passiva dell'assistito a letto e prestazioni similari,
- massaggi e frizioni per prevenire piaghe da decubito,
- assistenza e collaborazione con eventuale familiare o personale infermieristico nella sorveglianza per la corretta assunzione dei farmaci e delle prescrizioni mediche agli utenti soli,
- aiuto nell'uso e/o utilizzo di presidi o ausili sanitari.

c) prestazioni di assistenza e cura dell'ambiente domestico e dell'alloggio:

- pulizia ordinaria e cura delle condizioni igieniche dell'ambiente anche attraverso l'utilizzo di elettrodomestici,
- disbrigo di piccole commissioni di vario genere (acquisto generi alimentari, medicinali, materiale igienico sanitario, ecc.),
- preparazione e cottura dei pasti o eventuale consegna di pasti pre-cotti con mezzi del dipendente dell'Impresa o dell'Impresa stessa.

d) prestazioni complementari:

- accompagnamento dell'assistito, presso strutture per visite mediche, esami clinici, per disbrigo pratiche burocratico-amministrative, per la partecipazione a momenti socializzanti, ricreativi, culturali, ecc.

Modalità di accesso al servizio

Il Servizio si attiva su richiesta delle Assistenti Sociali dei Comuni di Arosio, Cabiato, Carugo e Inverigo.

Costo a carico dell'utente

Definito dai singoli regolamenti dei comuni.

Fattori e standard di qualità

| <i>Qualità per l'utente è:</i> | <i>TECUM garantisce:</i> |
|---|--|
| Personalizzazione dell'intervento | + Presenza di un progetto di intervento personalizzato per almeno il 100% degli utenti |
| Tempestivo avvio dell'intervento | + Attivazione nuovo servizio entro 6 giorni dalla richiesta |
| Professionalità degli operatori | + Su almeno l'80% dei progetti opera un'equipe multidisciplinare |
| | + Agli operatori è assicurata una supervisione almeno mensile di confronto sull'operatività |
| | + Per ogni progetto almeno due incontri di équipe all'anno con il Servizio Sociale Comunale |
| Soddisfazione dei fruitori del servizio | + Tutti gli operatori partecipano almeno ad un corso all'anno sui temi attinenti il servizio |
| | + Non meno del 70% dei fruitori soddisfatti. Indagine annuale rivolta ai fruitori del servizio sulla qualità percepita e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato |

5.4 AMBITO AFFARI GENERALI, AMMINISTRATIVI E CONTABILI

L'Ambito Affari Generali Amministrativi e Contabili si occupa di tutte quelle attività trasversali che riguardano il supporto alla governance interna ed esterna e che garantiscono il funzionamento dell'Azienda dal punto di vista amministrativo e contabile.

Attività svolte

Nello specifico le attività dei servizi sono i seguenti:

- a) **Servizio Affari Generali e controlli interni** svolge funzioni di segreteria e di supporto per l'Assemblea Consortile, il Consiglio di Amministrazione e il Direttore, al fine di assicurare ai componenti la collaborazione necessaria per lo svolgimento delle attività di competenza, occupandosi anche della gestione degli atti (verbali, deliberazioni, determinazioni, ecc). Provvede inoltre alla gestione dei servizi generali, come le risorse umane, il front-office, la comunicazione, la posta e il protocollo, i contratti, le convenzioni e la gestione del sistema per la qualità;
- b) **Gestione economica e finanziaria** coordina le attività di pianificazione, approvvigionamento, gestione contabile delle risorse economiche e finanziarie. Predispose tutti i documenti di programmazione economica mediante un processo ricognitivo, valutativo e conclusivo con la stesura dei documenti di programmazione (Relazione previsionale e programmatica, Bilancio pluriennale e Bilancio annuale), previa verifica della veridicità e dell'attendibilità dei dati e delle notizie contenuti. Sovrintende alla regolarità dei procedimenti contabili e delle modalità di gestione delle risorse economiche nel rispetto delle norme di legge e del regolamento di contabilità.
- c) **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** è il canale istituzionale di comunicazione fra l'Azienda e i diversi "portatori di interesse", garantisce la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, promuove e gestisce la comunicazione Istituzionale on-line attraverso l'aggiornamento del sito Internet Aziendale.
- d) **Gestione Unità d'Offerta** Le unità d'offerta sociale sono quelle strutture costituite per garantire le condizioni di benessere e inclusione sociale della persona, della famiglia e della comunità e per prevenire, rimuovere o ridurre situazioni di disagio dovute a condizioni economiche, psico-fisiche o sociali, nel rispetto dei principi e dei valori della Costituzione e della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea. L'autorizzazione, la sospensione, la revoca dell'autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle strutture socio-assistenziali è di competenza dell'Azienda. Le strutture Socio-Assistenziali possono distinguersi in: Strutture per minori (Asilo Nido, Micro Nido, Centro Prima Infanzia, Nido famiglia, Centro per l'aggregazione giovanile, Comunità Educativa, Comunità Familiare, Alloggio per l'autonomia, Centro ricreativo Diurno, Comunità di Accoglienza Residenziale, Servizio Formazione all'Autonomia), Strutture per disabili (Comunità alloggio, Centro Socio Educativo, Servizio Formazione all'Autonomia, Comunità di Accoglienza Residenziale) e Strutture per Anziani (Centro Diurno, Alloggio Protetto). L'esercizio dell'attività è subordinato alla presentazione all'Azienda di apposita Comunicazione preventiva per l'esercizio (CPE) nel rispetto dei criteri e delle procedure stabilite con Legge Regionale.

Il Sistema di Certificazione della Qualità

L'Azienda, dal marzo 2009, ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione Qualità ai sensi della norma Uni EN ISO 9001:2008 per la progettazione e l'erogazione dei servizi Affidi, Adozioni, Educativi, Inserimenti Lavorativi e Tutela Minori e Famiglia che è stata riconfermata nel mese di febbraio 2012.

6.I COMUNI CONSORZIATI



L'Ambito Territoriale di Mariano Comense, che occupa una superficie di quasi 39 Km², comprende i Comuni di Arosio, Cabiato, Carugo, Inverigo, Lurago d'Erba e Mariano Comense; risulta essere il più piccolo Ambito della Provincia di Como e comunque quello a maggior densità di popolazione, 1.447 abitanti per km² contro la media provinciale di 454 abitanti per Km².

COMUNE DI AROSIO



Ufficio Servizi Sociali
Viale Grandi Invalidi 6 - 22060 Arosio (CO)
Telefono 031 7604310 fax 031 763686
pec: comune.ariosio@halleypec.it
e-mail segreteria@comune.ariosio.co.it
www.comune.ariosio.co.it

Giorni e orari di apertura al pubblico
- martedì, mercoledì: 10.00-13.00
- sabato: 10.00-12.15

COMUNE DI CABIATE



Ufficio Servizi Sociali
Via Achille Grandi 1 - 22060 Cabiato (CO)
Telefono 031 769301 fax 031 756203
pec: info@pec.comune.cabiato.co.it
e-mail servizi-sociali@comune.cabiato.co.it
www.comune.cabiato.co.it

Giorni e orari di apertura al pubblico
- da lunedì a giovedì: 10.00-12.30 (fuori orario su appuntamento)



COMUNE DI CARUGO

Ufficio Servizi Sociali

Via Luigi Cadorna 3 - 22060 Carugo (CO)

Telefono 031 758193 fax 031 758631

pec: protocollo@pec.comune.carugo.co.it

e-mail servizisociali@comune.carugo.co.it

www.comune.carugo.co.it

Giorni e orari di apertura al pubblico

- martedì e giovedì: 10.00-13.00

- sabato: 10.00-12.00



COMUNE DI INVERIGO

Ufficio Servizi Sociali

Via Enrico Fermi 1 - 22040 Inverigo (CO)

Telefono 031 3594240 fax 031 608961

pec: comune.inverigo@pec.provincia.como.it

e-mail assistente.sociale@comune.inverigo.co.it

www.comune.inverigo.co.it

Giorni e orari di apertura al pubblico:

- martedì e giovedì: 10.00-13.00



COMUNE DI LURAGO D'ERBA

Ufficio Servizi Sociali

Via Roma 89 - 22040 Lurago d'Erba (CO)

Telefono 031 3599515 fax 031 3599540

pec: comune.luragoderba@legalmail.it

e-mail elisabetta.barbaglia@comune.luragoderba.co.it

www.comune.luragoderba.co.it

Giorni e orari di apertura al pubblico

- lunedì e mercoledì: 10.00-12.30

- venerdì: 17.00-18.30



COMUNE DI MARIANO COMENSE

Ufficio Servizi Sociali

Piazza Console T. Manlio 6/8 - 22066 Mariano Comense (CO)

Telefono 031 757252 fax 031 749287

pec: comune.marianocomense@pec.regione.lombardia.it

e-mail servizisociali@comune.mariano-comense.co.it

www.comune.mariano-comense.co.it

Giorni e orari di apertura al pubblico

- lunedì e mercoledì: 10.00-13.00 e 16.45-18.15

- martedì, giovedì e venerdì: 10.00-13.00