

# **Carta dei servizi Sociali ed Educativi**

Comune di Arcore



COMUNE DI ARCORE



# Indice per aree di intervento

Servizi Sociali ed Educativi: identità e valori	pag. 5
Accesso al Servizio Sociale	pag. 6
Accesso ai Servizi Educativi	pag. 7

## Servizi Sociali per tutti i cittadini e le loro famiglie

Il sostegno alla cittadinanza attiva	pag. 8
La rete dei servizi	pag. 8
Il sostegno economico	pag. 9
Il sostegno economico all'affitto	pag. 10
La ricerca del lavoro	pag. 11

## Servizi per i cittadini stranieri e le loro famiglie

Il sostegno all'integrazione sociale dei cittadini stranieri	pag. 12
Mediazione Linguistico-culturale e Facilitazione linguistica	pag. 13

## Servizi Sociali per le persone anziane e le loro famiglie

Gli interventi a sostegno dell'autonomia e dell'autosufficienza delle persone anziane	pag. 13
L'assistenza domiciliare	pag. 14
La teleassistenza	pag. 17
Il Centro Diurno Integrato <i>L'Arca</i>	pag. 18
Il ricovero in struttura residenziale protetta	pag. 19

### **Servizi per i minori e le loro famiglie**

Gli interventi educativi in area scolastica	pag. 21
Gli interventi a tutela dei minori	pag. 21
Interventi educativi per i minori	pag. 23
L'affido familiare e l'adozione	pag. 24
Il sostegno economico alle famiglie con minori	pag. 25

### **Servizi per le persone disabili e le loro famiglie**

Orientamento ed informazione sui temi riguardanti la disabilità	pag. 26
L'assistenza domiciliare per persone disabili (SEF-D)	pag. 27
Il servizio di trasporto protetto	pag. 28
L'assistenza educativa scolastica agli alunni con disabilità	pag. 29
Percorsi formativi dopo la scuola dell'obbligo	pag. 30
L'inserimento lavorativo protetto	pag. 32
Attività di idroterapia	pag. 33

Servizi scolastici a supporto delle famiglie	pag. 33
Osservazioni, suggerimenti, reclami	pag. 40

# Identità e Valori dei Servizi Sociali ed Educativi del Comune di Arcore

I Servizi Sociali ed Educativi del Comune di Arcore riuniscono una serie articolata di servizi e interventi, coordinati fra loro, che fondano la loro ragione d'essere sul valore della persona e fanno parte di un unico settore che va sotto il nome di "Servizi alla Persona".

La Costituzione italiana riconosce ai cittadini il diritto all'assistenza e all'educazione. I Servizi Sociali ed Educativi del Comune operano al fine di garantire tali diritti ai cittadini di ogni fascia d'età residenti in Arcore e si impegnano affinché il livello qualitativo dei servizi risponda in modo puntuale alle esigenze degli individui e del territorio.

I valori fondamentali, condivisi da coloro che operano all'interno dei Servizi Sociali ed Educativi, sono il rispetto per la persona ed il diritto di ciascun individuo ad affrontare con dignità situazioni di difficoltà personale, sociale ed economica.

Il funzionamento dei servizi è garantito da operatrici e operatori che lavorano in collaborazione tra loro e che sono dotati delle necessarie competenze professionali, organizzative, gestionali e amministrative.

Le modalità di progettazione e di realizzazione dei servizi intendono valorizzare l'autonomia dei singoli e delle loro famiglie, in quanto protagonisti degli interventi di aiuto ed assistenza. Nel loro operare i Servizi Sociali ed Educativi ricercano risposte innovative alle esigenze individuate, anche attraverso la collaborazione con altri servizi e risorse del territorio.

*Le operatrici dei Servizi Sociali  
e dei Servizi Educativi*

# Accesso al Servizio Sociale

A chi posso chiedere informazioni sui servizi esistenti?

Il Servizio Sociale del Comune di Arcore si trova nella sede comunale di via Abate D'Adda n. 4

Il Servizio è aperto al pubblico:

- il lunedì dalle 14.30 alle 17.00
- il mercoledì dalle 8.45 alle 12.00
- il sabato dalle 9.00 alle 11.45

In che modo posso contattare il Servizio Sociale?

Negli orari di apertura al pubblico il cittadino può presentarsi senza alcuna formalità allo sportello ed essere orientato dal personale sui diversi servizi.

È inoltre possibile telefonare al Servizio ai numeri 039.613371- 6133723-6133738: risponde un'impiegata a cui si può esporre sinteticamente il proprio problema e che può fornire le prime indicazioni.

Si può inviare una e-mail, al seguente indirizzo:  
[servizisociali@comune.arcore.mb.it](mailto:servizisociali@comune.arcore.mb.it)

Le assistenti sociali ricevono i cittadini solo su appuntamento. Per questo, occorre rivolgersi al Servizio sociale di persona o telefonicamente: l'impiegata prende nota del problema e fissa un appuntamento con l'assistente sociale competente per il tipo di situazione esposta dal cittadino.

Dal momento della richiesta all'appuntamento, intercorre circa una settimana lavorativa, compatibilmente con le richieste da evadere.

È possibile inoltre consultare il sito del Comune, alla pagina:

<http://www.comune.arcore.mb.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=17227&idArea=19540&idCat=19542&ID=198048&TipoElemento=categoria>

# Accesso ai Servizi Educativi

A chi posso chiedere informazioni sui servizi esistenti?

I Servizi Educativi del Comune di Arcore rientrano nel settore Servizi alla Persona.

Nella presente Carta sono indicati solo alcuni dei servizi gestiti, in particolare quelli maggiormente integrati con il Servizio Sociale.

Si trovano nella sede comunale di via Abate D'Adda n. 4

Il Servizio è aperto al pubblico:

- il lunedì dalle 14.30 alle 17.00

- il mercoledì dalle 8.45 alle 12.00

- il sabato dalle 9.00 alle 11.45

In che modo posso contattare i Servizi Educativi?

Negli orari di apertura al pubblico il cittadino può presentarsi senza alcuna formalità allo sportello e viene orientato dal personale su tutti i servizi a disposizione.

È inoltre possibile telefonare al Servizio ai numeri 039.6133730 e 039.6133737; risponde un'impiegata a cui si può esporre il proprio problema.

Per inviare una e-mail, l'indirizzo è il seguente:  
serviziscolastici@comune.arcore.mb.it

È possibile inoltre consultare il sito del Comune, alla pagina:

<http://www.comune.arcore.mb.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=17227&idArea=19540&idCat=19542&ID=19803&TipoElemento=categoria>

## Il sostegno alla cittadinanza attiva

Cosa posso fare per migliorare la qualità della vita sociale della comunità?

Una comunità locale fa fronte ai bisogni e alle richieste di aiuto dei propri cittadini non solo attraverso i Servizi Sociali ed Educativi del Comune, ma anche attraverso l'impegno e la solidarietà di molti altri soggetti, associazioni o singole persone.

Come posso mettermi a disposizione di chi ha bisogno?

L'Amministrazione Comunale favorisce e sostiene le attività e le iniziative in ambito sociale ed educativo anche attraverso la pubblicazione di appositi Bandi al fine di concedere contributi e vantaggi economici.

Ecco di seguito il link per accedere all'elenco delle Associazioni locali da poter eventualmente contattare:

[http://www.comune.arcore.mb.it/upload/arcore/gestionedocumentale/albodelleassociazioniriconosciuteanno2021aggdef\\_784\\_2461.pdf](http://www.comune.arcore.mb.it/upload/arcore/gestionedocumentale/albodelleassociazioniriconosciuteanno2021aggdef_784_2461.pdf)

Ulteriori informazioni possono essere richieste all'URP, che cura l'Albo delle Associazioni comunali riconosciute.

In Arcore sono inoltre attivi:

-il *Fondo Arcore Solidale*, che si propone di sostenere con interventi economici integrativi cittadini in situazioni contingenti e straordinarie di difficoltà ed emergenza economica. Si trova presso gli uffici comunali di via Montegrappa n. 3 - tel. 039.6017413

- la *Consulta Multiculturale*,  
e-mail: [consultamulticulturale@comune.arcore.mb.it](mailto:consultamulticulturale@comune.arcore.mb.it)

## La rete dei servizi

Il Comune di Arcore insieme ad altri 28 Comuni del Vimeratese e del Trezzese ha dato vita all'**Azienda Speciale Consortile Offertasociale**, che gestisce, per conto dei Comuni, alcuni servizi sociali e socio/educativi a livello sovracomunale.



Il Servizio Sociale comunale collabora con altri servizi; a lato sono riportati gli Enti e i servizi territoriali con cui più frequentemente interagisce.



### **Offertasociale – Azienda territoriale per i Servizi alla Persona**

Vimercate, piazza Marconi 7/D, [www.offertasociale.it](http://www.offertasociale.it)

• *Unità Operativa Inserimenti Lavorativi (UOIL) c/o Offertasociale*

**ASST Brianza**, Monza, viale Elvezia, tel. 039.23841

• *Distretto socio-sanitario di Vimercate*, piazza Marconi, 7/A tel. 039.6852089

• *Sede di Arcore*: via Umberto I 17, tel. 039.617053

• *Consultorio famigliare*, Arcore in via Umberto 1°, tel.039.617146-7

• *Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)*, Usmate - Centro Polivalente, via Roma 85 tel.039.6654921 - [usmate.adi@asst-brianza.it](mailto:usmate.adi@asst-brianza.it)

• *N.O.A. Nucleo Operativo Alcologia Vimercate*, via Ronchi 6 tel. 039.6657661  
[noa.vimercate@asst-brianza.it](mailto:noa.vimercate@asst-brianza.it)

• *SerT. CARATE BRIANZA* - via Mosè Bianchi, 9 - 20841 Carate Brianza  
Tel. 0362 807550 - [sert.carate@asst-vimercate.it](mailto:sert.carate@asst-vimercate.it)

### **ASST Brianza, presidio ospedaliero di Vimercate**

via Santi Cosma e Damiano 10 - tel.039.66541

• *Poliambulatorio di Arcore*, via Umberto 1° n. 17, tel. 039.6014925

• *Unità Operativa Neuropsichiatria Infantile (UONPIA)*, Usmate - Centro Polivalente 039.6654954

• *Centro psico-sociale (CPS)*, Vimercate, via C. Battisti 23 - tel. 039.6654328

### **Centro provinciale per l'istruzione degli adulti di Monza e Brianza**

Sede di Arcore – Via Thomas A. Edison, 19 – Arcore (MB) Tel. 039 8969937  
<https://www.cpia.edu.it/mb> - email: [ctp.arcore@cpia.edu.it](mailto:ctp.arcore@cpia.edu.it)

## **Il sostegno economico**

Posso rivolgermi al Servizio Sociale se non ho abbastanza soldi per far fronte ai miei bisogni o a quelli dei miei cari?

Un cittadino residente che si trova in una situazione di difficoltà economica, e per questo non è in grado far fronte a bisogni fondamentali con le proprie risorse, può chiedere un contributo economico al Servizio Sociale del comune. Per concedere il contributo, il Servizio Sociale tiene presente sia la situazione economica complessiva della persona che lo richiede, che la sua più generale condizione di vita al momento della richiesta, in modo da avere una conoscenza complessiva del suo "stato di bisogno".

Per presentare la domanda di contributo, la prima cosa da fare è fissare un appuntamento per un colloquio con l'assistente sociale, nel quale poter spiegare

il proprio problema.

L'assistente sociale indica quali documenti bisogna presentare. Per valutare il bisogno, l'assistente sociale può chiedere di incontrare i familiari e di visitare l'abitazione della persona che fa la richiesta.

L'accesso al contributo e la determinazione della sua entità sono stabiliti dal Regolamento comunale per l'erogazione dei contributi.

Il tempo massimo che trascorre dalla presentazione della domanda, completata con la documentazione richiesta, alla risposta scritta e motivata del Servizio è al massimo di 45 giorni.

In caso di risposta affermativa, l'erogazione del contributo avviene mediamente entro 30 giorni.

Il Servizio Sociale garantisce la piena riservatezza di ogni informazione e dato riguardante gli interventi di sostegno economico.

**Alcuni servizi sono a pagamento. Cosa devo fare per chiedere una tariffa ridotta?**

La maggior parte dei servizi che prevedono la partecipazione al costo da parte dei cittadini sono tariffati in base alla condizione economica delle famiglie.

L'unico documento che consente l'accesso a tariffe ridotte è l'attestazione I.S.E.E. Indicatore della Situazione Economica Equivalente.

Per ottenere questo documento, è necessario compilare una dichiarazione che contenga tutte le informazioni relative al reddito, alla situazione abitativa, al patrimonio mobiliare e immobiliare; il calcolo del valore ISEE tiene conto inoltre della composizione familiare e dell'invalidità civile riconosciuta.

**Chi rilascia l'ISEE?**

La certificazione ISEE è rilasciata dall'INPS, anche on line, ma si può richiedere gratuitamente rivolgendosi a un Centro di assistenza fiscale (CAF).

### **Il sostegno economico all'affitto**

**C'è la possibilità di avere un contributo al costo dell'affitto, se si paga un prezzo elevato rispetto alle proprie possibilità economiche?**

Il bando viene pubblicato annualmente e gestito tramite Offertasociale Asc. Per informazioni e aggiornamenti sulle misure di sostegno al mantenimento degli alloggi in affitto si consiglia di consultare periodicamente la sezione "News" di Offertasociale

<http://www.offertasociale.it/content/news>

Per quanto riguarda l'entità, i tempi e le modalità di liquidazione del contributo, si rimanda alle indicazioni dei bandi.

Chi è assegnatario di una casa di edilizia residenziale pubblica non può usufruire di questo contributo.

**I CAF sono convenzionati per il bando affitti?**

Sì, i CAF convenzionati possono offrire supporto ai cittadini nella compilazione e inoltrare la domanda. Maggiori indicazioni saranno pubblicate di volta in volta nel bando.

### **La ricerca del lavoro**

**Posso essere aiutato nella ricerca del lavoro?**

I cittadini che sono alla ricerca di una occupazione possono rivolgersi allo sportello AFOL – Agenzia Formazione Orientamento Lavoro di Monza e Brianza. Lo Sportello Lavoro AFOL offre ai cittadini l'opportunità di essere accompagnati e supportati nella ricerca di un'occupazione e nell'individuazione di un percorso personalizzato di professionalizzazione e di inserimento/reinserimento lavorativo.

Lo Sportello Lavoro si trova in via Montegrappa n. 3, presso gli uffici comunali adiacenti all'URP ed è aperto al pubblico, previo appuntamento, il mercoledì e il giovedì dalle 9.00 alle 13.00. Per informazioni contattare il numero 039.6017413 oppure inviare una e-mail a [m.turco@afolbrianza.it](mailto:m.turco@afolbrianza.it)

**Esistono percorsi tutelati per l'inserimento al lavoro, se si è in una situazione di difficoltà sociale?**

Il Servizio Sociale comunale si occupa più specificamente di offrire percorsi protetti di inserimento al lavoro di cittadini che sono in situazioni di svantaggio sociale.

In questi casi infatti, il Servizio Sociale facilita l'inserimento lavorativo segnalando la persona al SIL (Servizio Inserimenti Lavorativi) gestito a livello sovracomunale da Offertasociale.

Il SIL si occupa di valutare le possibilità lavorative della persona, di ricercare una postazione lavorativa compatibile con tali possibilità, di seguire e sostenere la persona nei vari momenti del percorso di inserimento al lavoro e di mediare tra le esigenze della persona e quelle dell'azienda che ospita l'inserimento.

L'inserimento al lavoro avviene solitamente in maniera graduale, attraverso percorsi di tirocinio o di borsa lavoro, che non comportano sempre o immediatamente l'assunzione della persona da parte dell'azienda.

Il SIL si occupa di inserire al lavoro:

- **persone con invalidità** accertata o in via di accertamento, inseribili al lavoro secondo la legge 68/99;
- **persone in condizione di svantaggio sociale**, quali persone con disagio psichiatrico o psicosociale, utenti in carico ai servizi delle dipendenze (Sert e Noa), ex detenuti o soggetti sottoposti a misure alternative alla carcerazione, cittadini extracomunitari, rifugiati e richiedenti asilo, donne vittime di

maltrattamento e categorie di soggetti in particolari condizioni di svantaggio ed emarginazione;

- **adolescenti e giovani** a rischio generico di emarginazione;
- **giovani disabili** che necessitano di essere preparati all'esperienza lavorativa;

Su questi servizi ed opportunità è possibile avere informazioni prendendo un appuntamento con le assistenti sociali.

## **Il sostegno all'integrazione sociale dei cittadini stranieri**

Posso essere aiutato ad integrarmi in questa comunità, se sono straniero?

Un cittadino straniero residente nel Comune accede come qualsiasi altro cittadino ai servizi sociali comunali.

Per facilitare l'integrazione degli stranieri nella comunità locale è attiva la Consulta Multiculturale Arcorese, contattabile all'indirizzo e-mail: [consultamulticulturale@comune.arcore.mb.it](mailto:consultamulticulturale@comune.arcore.mb.it)

A Vimercate è inoltre attivo lo *Sportello per cittadini immigrati*, che informa sulla legislazione in materia di immigrazione e orienta sui modi di accedere ai servizi (anagrafe, scuola, riconoscimento dei titoli di studio, abitazione, lavoro, ospedale, consultorio, consolati, questura...).

Lo Sportello è un servizio organizzato da Offertasociale, nell'ambito del progetto Sistema Territoriale per l'integrazione culturale (STARS).

Ha sede presso Spazio Città, via Cavour 72, Vimercate – tel. 371.4592820.

L'accesso agli sportelli è possibile solo previo appuntamento.

E-mail: [progettostars@offertasociale.it](mailto:progettostars@offertasociale.it)

<http://www.offertasociale.it/servizi/stars-facilitazione-e-integrazione-cittadini-stranieri>

Per gli adulti, esistono corsi di lingua italiana?

Per i cittadini stranieri esiste la possibilità di frequentare corsi di lingua italiana per stranieri, organizzati dal CPIA (Centro Provinciale Istruzione Adulti – ex CTP), pagando un contributo inoltre presso il CTP è possibile conseguire la certificazione CILS e frequentare il corso per l'integrazione linguistica necessario per ottenere il rilascio del permesso di soggiorno (DM 4 giugno 2010) e per coloro che richiedono la cittadinanza italiana (Legge 1/12/2018 n. 132).

Il CTP offre inoltre un servizio di orientamento sui percorsi formativi presenti nel nostro territorio.

Il CTP ha sede presso la scuola primaria "D. Alighieri" in Via Thomas A. Edison, 19 – Arcore (MB) – Tel. 039 8969937 – email: [ctp.arcore@cpia.edu.it](mailto:ctp.arcore@cpia.edu.it)

Da settembre 2021 ingresso da via Aldo Moro s.n.c.

<https://www.cpia.edu.it/wp/arcore/>

<https://www.cpia.edu.it/mb/esami-cils-certificazione-italiano-lingua-straniera/>

## Mediazione linguistico-culturale e facilitazione linguistica

Supportare  
l'integrazione  
scolastica di alunni  
stranieri

Gli interventi di mediazione e di facilitazione linguistica sono garantiti direttamente dall'Istituto Comprensivo Via Monginevro e supportati da un contributo economico comunale previsto dalla Deliberazione CC n. 39/2019. Dall'anno scolastico 2019/20 è stato formulato dall'Azienda Speciale Consortile Offerta Sociale un Protocollo operativo per la gestione del servizio di mediazione linguistico-culturale nell'ambito distrettuale del Vimercatese. Il protocollo è nato dall'esigenza di qualificare l'erogazione degli interventi di mediazione linguistico-culturale negli istituti scolastici con soggetti accreditati che garantiscono un costo calmierato degli interventi.

## Gli interventi a sostegno dell'autonomia e dell'autosufficienza delle persone anziane

Il Servizio Sociale  
del Comune mette a  
disposizione  
diverse possibilità  
per aiutare l'anziano  
ad essere il più  
possibile  
autosufficiente.

I servizi e gli interventi che il Servizio Sociale offre alla persona anziana hanno lo scopo fondamentale di conservarne l'autonomia e l'autosufficienza, vale a dire la capacità, per quanto possibile, di "fare da sé" a casa propria e di mantenere il proprio stile di vita e le relazioni umane nel proprio ambiente.

Ogni intervento sociale viene pensato come un percorso individuale, non standardizzato, orientato al benessere della persona ed è concordato con la persona stessa o con i suoi familiari, in modo da tenere pieno conto delle loro intenzioni e volontà.

A seconda del bisogno o del livello di difficoltà della persona anziana, esistono diverse possibilità per sostenere al meglio condizioni di autonomia ed autosufficienza.

Di seguito sono riportati i servizi attivi rivolti a differenti situazioni di bisogno:

### • Servizio di assistenza domiciliare

Tutti i cittadini anziani che si trovano in una situazione di difficoltà, temporanea o prolungata, nel prendersi cura di sé rispetto ai propri bisogni primari, possono richiedere al Servizio Sociale un intervento di assistenza domiciliare.

Informazioni, tempi e modalità di questo servizio sono riportate nelle pagine seguenti.

### • Servizio di teleassistenza

La persona anziana può richiedere al Servizio Sociale la teleassistenza per poter contare su di un intervento tempestivo in ogni situazione di emergenza all'interno della propria casa.

Informazioni, tempi e modalità del servizio di teleassistenza sono riportate nella scheda relativa.

Come faccio a spostarmi fuori casa se ho bisogno di essere accompagnato?

L'anziano che ha necessità di spostarsi fuori casa – per esempio per affrontare delle terapie, oppure delle visite mediche specialistiche – se non può farlo autonomamente e non dispone del sostegno di familiari può rivolgersi al Servizio di trasporto protetto.

### L'assistenza domiciliare

Come posso ricevere aiuto a domicilio, se non sono in grado di cavarmela da solo nella cura di me stesso o del mio ambiente?

Il Servizio Sociale del Comune offre il servizio di assistenza domiciliare (contraddistinto dalla sigla SAD), a favore di tutti quei cittadini che sono in una situazione di difficoltà, temporanea o prolungata, nel prendersi cura di sé rispetto ai propri bisogni primari (come ad esempio l'igiene personale o l'alimentazione).

Lo scopo di questo servizio è quello di aiutare la persona a mantenere per quanto è possibile la propria autonomia nella sua abitazione e nel suo ambiente di vita e di sostenere i familiari che se ne prendono cura.

Il servizio di assistenza domiciliare per una persona disabile (contraddistinto dalla sigla SAD H) è lo stesso di quello rivolto ad ogni altro cittadino in condizioni di non completa autosufficienza.

Per accedere al servizio di assistenza domiciliare ed anche per il servizio di pasto a domicilio è necessario rivolgersi al Servizio Sociale e fissare un appuntamento per un colloquio con l'assistente sociale, nel quale si può esporre dettagliatamente la propria situazione e chiedere informazioni; l'assistente sociale raccoglie tutte le notizie e i dati utili a valutare la richiesta e compila una scheda personale.

Se la domanda di assistenza viene accolta, l'assistente sociale compila la richiesta e indica alla persona le Cooperative accreditate per l'erogazione del servizio al fine di attuare la scelta.

L'assistente sociale al momento dell'attivazione del servizio effettua una visita domiciliare per definire, in accordo con l'interessato e la sua famiglia, il PAI (Piano di Assistenza Individuale) nel quale vengono definite la frequenza, la

durata, l'orario degli interventi e le modalità dell'assistenza.

In seguito la coordinatrice della cooperativa scelta effettuerà una visita domiciliare per conoscere l'assistito e definire nei dettagli gli interventi da svolgere.

Dalla presentazione della domanda di assistenza domiciliare all'inizio del servizio può trascorrere un periodo di tempo variabile, in quanto attualmente è presente una lista d'attesa.

Per il servizio di pasto a domicilio, dalla presentazione della domanda all'inizio del servizio, l'attesa è mediamente di una settimana.

**Chi sono le persone che in concreto mi aiuteranno?  
Quale aiuto posso ricevere?**

L'assistenza domiciliare viene realizzata attraverso l'intervento, svolto a casa delle persone che la richiedono, da Ausiliari socio-assistenziali.

L'ausiliario o ausiliaria socio-assistenziale è una persona con una precisa qualifica professionale, che aiuta la persona in difficoltà nello svolgimento delle attività quotidiane.

Opera in vista del benessere della persona che assiste e per fare questo presta attenzione sia all'ambiente in cui la persona vive sia alla sua situazione personale.

Oltre a svolgere un compito di aiuto e supporto, l'ausiliaria socio-assistenziale si occupa anche di stimolare ed attivare la persona ad essere il più possibile autonoma.

Nel corso del suo intervento l'operatore supporta i familiari della persona assistita, fornendo loro consigli ed indicazioni, per lo svolgimento dei compiti di assistenza.

**Igiene personale e dell'ambiente**

In seguito alla valutazione dell'assistente sociale, la persona può essere aiutata per il bagno settimanale, oppure per l'igiene personale quotidiana o a giorni alterni, nel rispetto del piano di assistenza concordato.

Questi interventi sono svolti nell'attenzione e nel rispetto della persona, dei suoi tempi, delle sue capacità.

L'ausiliario/a presta particolare cura e adotta le tecniche più idonee nella mobilizzazione di persone allettate.

Le attività di aiuto per l'igiene dell'ambiente possono essere previste esclusivamente all'interno del piano di assistenza complessivo alla persona che preveda anche interventi di igiene personale e nei casi sociali di evidente difficoltà.

Sono rivolte a persone sole o coppie inabili, senza figli e con situazione economica insufficiente.

L'assistente domiciliare non è un "operatore delle pulizie domestiche"; tuttavia

sostiene la persona nei suoi bisogni, e dunque la affianca, se necessario, nelle normali funzioni domestiche.

Per favorire il benessere dell'assistito, l'ausiliario/a si preoccupa di avere uno 'sguardo d'insieme' sulle sue condizioni di vita: pulizia, sicurezza, decoro, segnalazioni del bisogno di manutenzione o di riparazioni nella casa.

### **il pasto...**

L'assistente domiciliare può aiutare la persona nella preparazione del pranzo, per garantirle un'alimentazione regolare e corretta.

Il pasto può anche essere consegnato già pronto a domicilio.

Il servizio è organizzato attraverso un menù unificato, differenziato per settimana e nei periodi invernale/estivo.

Possono essere richiesti anche il menù in bianco oppure una dieta personalizzata in presenza di intolleranze alimentari e/o particolari patologie, presentando idonea certificazione medica. L'attivazione della dieta è garantita dopo tre giorni lavorativi dalla presentazione della corretta modulistica e verrà somministrata fino alla data riportata sul certificato medico.

Se la persona ha necessità di essere aiutato al momento del pranzo, può segnalarlo all'assistente sociale al momento della richiesta per attivare l'assistenza domiciliare.

Se invece la persona è in grado da sola di consumare il pasto, la consegna viene effettuata tra le ore 12 e le ore 13 direttamente dal personale della ditta di ristorazione.

### **prendere le medicine...**

L'ausiliario socioassistenziale non ha la qualifica professionale idonea per gestire le terapie di farmaci.

Può però aiutare a ricordare, a chi ha difficoltà, i tempi in cui deve assumere i farmaci prescritti dal medico.

### **uscire di casa...**

L'assistente domiciliare, se il progetto di intervento lo prevede, può accompagnare la persona a svolgere commissioni o pratiche burocratiche oppure affiancarla nel fare la spesa, limitatamente al territorio comunale.

In casi particolari può fare alcuni acquisti per conto della persona.

### **E se occorre fare dei cambiamenti nel programma di assistenza?**

Il PAI (Piano Assistenziale Individuale) può essere rivisto e modificato in ogni momento per validi motivi e in base alla situazione socio-sanitaria, attraverso una nuova valutazione dell'assistente sociale in accordo con l'utente o la sua famiglia.

**In che orari e in che tempi funziona il servizio?**

Il servizio di assistenza domiciliare è erogato 7 giorni su 7, nei giorni feriali dalle ore 7.00 alle ore 20.00 e nei giorni festivi dalle ore 7.30 alle ore 14.00. Le cooperative accreditate garantiscono la continuità dell'assistenza attraverso ausiliari socio assistenziali "jolly" che sostituiscono tempestivamente gli operatori in caso di assenza.

Il servizio è garantito in tutti i mesi dell'anno ed anche nei giorni festivi infrasettimanali (esclusi solo i giorni di Natale e Pasqua).

**Quanto costa?**

È prevista da parte dei cittadini una partecipazione al costo del servizio, stabilita annualmente con Deliberazione di Giunta Comunale. Il costo del servizio per gli utenti è definito tramite delle tariffe orarie; a seconda del valore della propria certificazione ISEE l'assistito compartecipa con una quota oraria ai costi del servizio.

La certificazione ISEE può essere richiesta ai CAF convenzionati ed è obbligatoria per poter usufruire del servizio di assistenza domiciliare.

Il SAD non può fornire assistenza domiciliare di tipo sanitario (infermieristica o fisioterapica). Per questo occorre rivolgersi all'ufficio Assistenza Domiciliare Integrata della ASST, che ha sede a Usmate, Centro Polivalente di via Roma n. 85 – tel. 0396288055.

### **La teleassistenza**

**Esiste un modo per poter avvisare velocemente e ricevere aiuto, se sono in difficoltà a casa mia?**

Il servizio di teleassistenza è una forma di assistenza a domicilio, realizzata attraverso un apparecchio (una specie di modem) che viene collegato al telefono di casa della persona assistita. Alla persona viene inoltre consegnato un telecomando: premendo il pulsante del telecomando, l'apparecchio è in grado di chiamare automaticamente la centrale del servizio di teleassistenza, dove sono presenti giorno e notte operatori volontari.

Quando la persona assistita segnala situazioni di malore o di emergenza, i volontari possono avvertire i soccorritori indicati dall'assistito, oppure, se è necessario, inviare un'ambulanza, avvertire la guardia medica o il medico di base.

Il servizio è rivolto in particolare a persone sole, che per la loro specifica condizione (ad esempio anziani o disabili) possono trovarsi dentro la loro casa in situazione di difficoltà o di emergenza.

Il Comune di Arcore assicura la teleassistenza ai suoi cittadini attraverso l'associazione AVPS di Vimercate (Associazione Volontari di Pronto Soccorso,

con sede in via Cadorna 28, tel 039.6612112) che gestisce operativamente il servizio in convenzione con l'Azienda intercomunale Offertasociale.

<http://www.offertasociale.it/servizi/teleassistenza>

**Come si fa ad avere la teleassistenza e l'impianto di chiamata a casa propria?**

Per avere informazioni dettagliate e per fare domanda di teleassistenza, occorre rivolgersi al Servizio Sociale.

L'assistente sociale fissa una visita domiciliare a casa della persona interessata, durante la quale compila una scheda con tutte le informazioni utili per attivare il servizio. I tempi per collegare l'apparecchio dipendono dall'organizzazione di AVPS.

La teleassistenza può essere richiesta in via continuativa o anche per un periodo (ad esempio durante i mesi estivi).

**Quanto costa?**

Il costo del servizio dipende dalla condizione economica complessiva (I.S.E.E.) di chi lo richiede.

### **Il centro diurno integrato L'Arca**

**Le persone anziane non completamente autosufficienti possono frequentare il Centro Diurno integrato L'Arca.**

Le persone anziane che hanno difficoltà nello svolgere autonomamente le attività della vita quotidiana, e le cui famiglie non siano in grado di garantire loro una assistenza in modo continuo, possono frequentare il Centro Diurno Integrato L'Arca del Comune.

Il Centro Diurno L'Arca vuole garantire la qualità della vita delle persone anziane che lo frequentano e dei loro familiari. Attraverso una serie di attività, sia assistenziali che sanitarie, opera affinché le persone autosufficienti conservino nel tempo le loro abilità, e quelle non completamente autonome mantengano un livello di vita soddisfacente.

Può accogliere fino a 30 persone, e di fatto solo la presenza di gravi problemi di comportamento impedisce l'accesso ad un anziano.

Oltre alla responsabile, nel centro sono presenti un medico geriatra, operatrici socio-assistenziali, animatrici, fisioterapisti ed infermiere.

Il Centro Diurno si trova all'interno del Centro S. Apollinare, in via S. Apollinare 1; il numero di telefono è 039.6180075  
e-mail: [cdiacore@ancoraservizi.info](mailto:cdiacore@ancoraservizi.info)

Per poter frequentare il Centro Diurno, occorre contattare direttamente la



responsabile del Centro. La responsabile fornisce tutte le informazioni necessarie, guida l'anziano o i suoi familiari ad una visita della struttura, chiarisce quale documentazione è necessaria per accedere al Centro, consegna copia della modulistica.

La domanda di ammissione, una volta presentata, viene valutata da una équipe composta dalla responsabile del Centro, dal geriatra e dall'assistente sociale del Comune.

La risposta viene comunicata al massimo entro 5 giorni lavorativi dalla visita geriatrica, fissata in base alla disponibilità di posti.

L'apertura del Centro Diurno è dalle 8.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.

È possibile inoltre la frequenza part-time mattutina o pomeridiana.

Per ciascuna persona ammessa al Centro viene predisposto un piano di assistenza individualizzato, condiviso da tutti gli operatori e rivalutato ogni 6 mesi o in base alle necessità.

A chi usufruisce di questo servizio è richiesta una partecipazione al costo, variabile in base alla situazione economica complessiva della persona assistita. Il Centro Diurno L'Arca ha una propria carta dei servizi, che può essere richiesta allo sportello dei Servizi Sociali o direttamente al Centro Diurno.

[http://www.comune.arcore.mb.it/upload/arcore/gestionedocumentale/429CartaServiziCdi\\_2010\\_784\\_2628.pdf](http://www.comune.arcore.mb.it/upload/arcore/gestionedocumentale/429CartaServiziCdi_2010_784_2628.pdf)

## **Il ricovero in struttura residenziale protetta per persone anziane e disabili**

Nei casi più difficili, si possono aiutare persone e familiari a considerare la possibilità di ricovero in una struttura residenziale

Ogni intervento di aiuto e di sostegno ai bisogni della persona anziana o disabile ha lo scopo di mantenere la persona, fin dove è possibile, nel suo normale ambiente di vita e di relazione.

Tuttavia, nel caso estremo di una persona anziana o disabile la cui autonomia è compromessa in maniera grave e che si trova senza possibilità di assistenza continuativa a casa propria, occorre valutare l'opportunità di inserimento (temporaneamente oppure stabilmente) in una struttura residenziale.

In Regione Lombardia tali strutture, comunemente identificate come Case di Riposo, si chiamano più propriamente Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) nel caso di persone anziane e residenze sanitarie Disabili e Comunità Alloggio Disabili (RSD, CA) nel caso di persone disabili.

Il Servizio Sociale del Comune, attraverso le assistenti sociali, può aiutare i familiari della persona in difficoltà a considerare tutte le possibili alternative e fornire le informazioni sulle strutture esistenti nel territorio.

E' poi la famiglia che contatta direttamente la struttura. E' infatti importante che siano i familiari della persona anziana o disabile a valutare l'ambiente e la situazione residenziale, e ad instaurare un loro rapporto di fiducia con il personale della struttura. Il Servizio Sociale è ovviamente a disposizione quando sia necessaria una relazione sociale riguardante la situazione della persona e, inoltre, per svolgere le pratiche di persone prive di familiari. Ogni struttura valuta le domande in base ai suoi criteri e ha la sua lista d'attesa.

**Il ricovero per persone anziane può anche essere temporaneo**

Vi è anche il caso in cui il bisogno di ricovero della persona anziana è legato ad un tempo limitato, per esempio dopo un periodo di degenza ospedaliera, oppure in situazioni in cui coloro che normalmente prestano assistenza sono impossibilitati a svolgere il proprio compito.

L'assistente sociale del Comune può in questi casi fornire informazioni ed indirizzi anche delle case famiglia esistenti sul territorio. Le case famiglia sono strutture di ricovero temporaneo, più piccole rispetto alle case di riposo e con un limitato numero di ospiti (di solito, dai 5 ai 10). L'atmosfera all'interno è più "familiare" rispetto alle grandi strutture, e il tipo di servizio che offrono ha un carattere più assistenziale che sanitario (il personale sanitario è di solito esterno alla casa famiglia).

**Esistono possibilità di contributo economico per pagare le rette del ricovero?**

Il Comune, quando la persona viene inserita in una struttura residenziale protetta, può contribuire al pagamento della retta se questa supera le possibilità economiche dell'anziano o del disabile e dei suoi familiari.

Per presentare la domanda di contributo occorre rivolgersi all'assistente sociale del Comune, che fornisce la modulistica e spiega come va compilata. Il Servizio Sociale quindi valuta la richiesta, sulla base dei criteri adottati dal regolamento comunale, esaminando la condizione economica complessiva della persona che richiede il ricovero. Il contributo viene erogato direttamente al beneficiario.

Con gli stessi criteri di valutazione economica del ricovero, può essere preso in considerazione un contributo sostitutivo di ricovero (ad esempio per sostenere il costo di personale di assistenza) erogato direttamente alla persona assistita.



## Gli interventi educativi in area scolastica

Favorire nella scuola condizioni di concreto benessere per i bambini, ragazzi, i genitori, gli insegnanti è importante.

Il Comune di Arcore eroga interventi e servizi a favore della popolazione scolastica (dal nido alle scuole superiori) per promuovere lo “star bene” a scuola, con una particolare attenzione agli alunni con disabilità e/o in situazione di disagio e alle loro famiglie.

Nucleo centrale di tali interventi è il servizio di psicopedagogia scolastica, che garantisce interventi qualificati, coordinati con le Istituzioni Scolastiche e con il servizio di Assistenza Educativa Scolastica (AES). Il servizio è in delega a Offertasociale Asc e normato dal *Protocollo d'intesa per il servizio di assistenza educativa* approvato dalla rete delle istituzioni scolastiche del vimercatese-trezzese, da Offertasociale Asc, dalle Amministrazioni comunali e dalle Cooperative che gestiscono il servizio.

Servizio di Psicopedagogia Scolastica

Il servizio psico-pedagogico prevede il supporto professionale ad insegnanti e genitori per affrontare situazioni di disadattamento scolastico e di svantaggio socio-culturale, per l'assistenza psicopedagogica per gli alunni disabili, per la definizione e il monitoraggio, insieme agli insegnanti di classe, dei progetti educativi personalizzati per alunni con problematiche psico-sociali, per azioni di orientamento scolastico nonché il raccordo, con il Servizio Tutela Minori del Comune e il progetto *Fra righe e quadretti* dell'Associazione Volontariato Arcore.

## Gli interventi a tutela dei minori

Come si può tutelare la crescita di un bambino o di un ragazzo, se vivono in condizioni problematiche?

Vi sono situazioni in cui un minorenne (bambino o adolescente) vive una situazione di grave disagio, tale da mettere a rischio il suo normale percorso di crescita.

In questi casi interviene il Servizio Tutela Minori del Servizio Sociale.

Il Servizio Tutela Minori è formato da tre assistenti sociali e due psicologi; si occupa di offrire un intervento specializzato di tutela, vale a dire un'azione per garantire condizioni di sicurezza o di maggior benessere per il minore e inoltre, in tutti i casi in cui è possibile, per favorire la trasformazione e il cambiamento di quella situazione che sta all'origine del disagio e del malessere della persona minorenne.

Nei suoi interventi il Servizio Tutela Minori è prima di tutto attento al bambino

o all'adolescente. Nel fare questo tuttavia si impegna fin dove è possibile a sostenere ed aiutare il suo nucleo familiare, affinché la situazione di crisi trovi nel tempo una risoluzione ed il minore possa continuare a vivere, fuori da una condizione di rischio, nella sua famiglia.

Il Servizio Tutela Minori viene a conoscenza della condizione di grave difficoltà del minore perché gli viene segnalata da diversi possibili interlocutori: dalla famiglia stessa, dalla scuola, dal medico di base o da altri servizi sanitari, come ad esempio l'ospedale, dai servizi soci-sanitari del territorio, dalla autorità giudiziaria o delle forze dell'ordine.

Quando l'assistente sociale e la psicologa ricevono una segnalazione, per prima cosa approfondiscono la conoscenza della situazione attraverso colloqui e contatti ulteriori con chi ha segnalato il disagio, con altri servizi e realtà del territorio che possono essere entrati in relazione con quella situazione problematica, con la famiglia stessa del minore.

Sulla base di questa conoscenza valutano l'opportunità di un intervento. Il Servizio Tutela Minori, se ritiene che sia necessario intervenire, predisponde un progetto, nel quale individua che cosa fare e con quali risorse per affrontare e produrre un cambiamento nella situazione di malessere. Il progetto può prevedere, per esempio, colloqui periodici di sostegno educativo e psicologico, l'assistenza educativa a domicilio, l'affido familiare.

La famiglia del minore viene informata e coinvolta nel progetto di intervento. Ciò a cui punta il Servizio Sociale è infatti un intervento realizzato in piena condivisione con i familiari del minore, in maniera tale che l'azione di tutela del bambino o dell'adolescente abbia anche un importante aspetto di sostegno ed aiuto al nucleo familiare.

Nel caso in cui si riscontri una situazione di grave pregiudizio per il minore oppure, nel caso in cui non vi sia collaborazione al progetto di intervento da parte dei familiari del minore, il Servizio Tutela Minori deve segnalare la situazione alla autorità giudiziaria (Procura presso il Tribunale per i Minori o Tribunale Ordinario), che interverrà con un proprio provvedimento. Il Servizio Sociale a quel punto metterà in atto ciò che prevede il provvedimento del magistrato per tutelare il minore.

Accade anche che l'autorità giudiziaria contatti direttamente il Servizio Tutela Minori e dia indicazioni di intervenire rispetto, ad esempio, a situazioni di maltrattamento, abuso, grave trascuratezza, abbandono, separazione conflittuale dei genitori.

Il giudice può chiedere al Servizio Sociale un'indagine psico-sociale, o una valutazione delle capacità genitoriali; può inoltre dare mandato al Servizio per azioni quali l'allontanamento del minore dal nucleo familiare, la regolamentazione delle visite dei genitori, oppure interventi indirizzati al sostegno educativo o terapeutico del minore e dei suoi genitori.

Un servizio specifico, gestito dall'azienda sovracomunale Offertasociale, interviene nelle situazioni riguardanti minori che hanno commesso dei reati. Gli interventi di tutela minori non comportano nessun costo per l'utente.

### **Interventi educativi per minori**

È possibile offrire aiuto e sostegno a bambini ed adolescenti che si trovino in una situazione di disagio e difficoltà?

Gli interventi educativi per minori (che all'interno del Servizio Sociale vengono tecnicamente identificati con la sigla SEF e SEF-D, vale a dire Servizio Educativo Familiare e SEF- disabili), sono rivolti a bambini ed adolescenti che mostrano evidenti segnali di difficoltà e disagio nei rapporti con se stessi, con le altre persone e nelle situazioni sociali. Le difficoltà del minore spesso hanno a che fare con le condizioni esistenti nell'ambiente in cui egli vive; l'intervento quindi, oltre a fornire aiuto e supporto educativo alla persona minorenni, vuole anche offrire sostegno e possibilità di positiva evoluzione al contesto di relazioni che sta intorno al minore, con particolare riguardo alla sua situazione familiare.

L'intervento educativo rivolto a minori consiste, in concreto, nell'affiancare al bambino o all'adolescente un educatore professionale in giorni e ore stabiliti. L'educatore va a casa del minore e svolge insieme a lui varie attività, sia all'interno dell'abitazione che al di fuori.

Le attività consistono solitamente in momenti di gioco, di svago (attività sportive, gite, cinema), nell'aiutare la persona minorenni nello studio e nei compiti a casa, nell'accompagnarlo alla scoperta e all'utilizzo di luoghi e occasioni dal territorio dove sia possibile socializzare con coetanei o altre persone e trascorrere costruttivamente il tempo libero.

Attraverso queste attività, e soprattutto attraverso la significativa relazione interpersonale tra il minore e l'educatore, che favorisce cambiamenti evolutivi; l'intervento dell'educatore mira a realizzare l'accoglienza ed il riconoscimento dei bisogni del bambino o dell'adolescente, la scoperta e la valorizzazione delle sue caratteristiche personali, l'aumento della sua autonomia e della sua capacità di relazione.

L'educatore è inoltre figura di sostegno per la famiglia del minore: il suo intervento può infatti funzionare da stimolo e fattore di trasformazione della relazione tra genitori e figli.

Gli interventi educativi per minori fanno capo al Servizio Tutela Minori del

### **Servizio Sociale.**

Di fronte alla segnalazione della situazione di difficoltà il Servizio Tutela Minori può decidere, coinvolgendo la famiglia del bambino o dell'adolescente, di attivare un intervento educativo.

Dopo aver definito insieme il progetto di intervento, il Servizio Tutela Minori presenta l'educatore alla famiglia e al minore stesso, proponendo un vero e proprio "contratto educativo" che chiede la condivisione riguardo ai tempi, agli obiettivi, alle verifiche intermedie, agli impegni reciproci e al ruolo dell'educatore nell'intervento che verrà attivato. A scadenze prefissate, il Servizio Tutela e l'educatore si incontrano con la famiglia del minore per verificare l'andamento del progetto educativo. Gli interventi educativi per i minori non comportano alcun costo per l'utente.

### **L'affido familiare e l'adozione**

**Persone o nuclei familiari possono rendersi disponibili per accogliere minori in condizioni di difficoltà**

Di fronte a situazioni di disagio di minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo, il Servizio sociale può predisporre un affido familiare.

L'affido è un intervento di protezione e tutela, che consiste nell'inserire in un nucleo familiare diverso da quello originario, per un tempo variabile, minori in condizioni di difficoltà, di rischio o di disagio che possono pregiudicare un sereno sviluppo evolutivo.

Il nucleo familiare affidatario può essere costituito da una coppia (con o senza figli, sposata o non sposata) o da una persona singola, senza vincoli di età rispetto al minore affidato. Il minore può essere affidato anche a parenti; può avvenire con il consenso dei genitori naturali o in seguito ad una disposizione del Tribunale per i minorenni. Ci sono molte forme di affido: a tempo pieno, diurno, per il fine settimana, per le vacanze, a seconda del bisogno che il minore e la famiglia d'origine presentano.

E' prevista l'erogazione di un contributo alla famiglia affidataria per le spese sostenute per il minore in affido.

L'affido è realizzato con il lavoro integrato tra il Servizio sociale comunale e il Servizio Affidi - Mowgli gestito da Offertasociale, che si incontrano periodicamente per la verifica del progetto di affido.

**Dove mi posso rivolgere per avere informazioni sull'affido?**



**e per l'adozione?**

Chi è interessato a proporsi come famiglia affidataria può avere informazioni presso il Servizio Affidi – Mowgli; la sede del servizio è a Bellusco, via Pascoli 2 c/o Scuola Elementare.

I recapiti sono i seguenti:

tel. 039.6882285 – fax 039.6201569 - mail: [affidimowgli@offertasociale.it](mailto:affidimowgli@offertasociale.it)

Il Servizio Affidi - Mowgli assicura un percorso formativo alle famiglie che si rendono disponibili e l'accompagnamento e un sostegno psicologico ed educativo durante l'esperienza dell'affido.

Il Servizio sociale comunale non ha competenze sull'adozione.

Per avere informazioni sull'adozione occorre rivolgersi al Consultorio familiare dell'ASST Brianza, con sede ad Arcore in via Umberto 1° n.17 tel. 039.617146-7

### **Il sostegno economico alle famiglie con minori**

**Posso ottenere aiuti economici per affrontare la nascita di un bambino, oppure per crescere i miei figli, se non ho abbastanza mezzi?**

Come qualunque altro cittadino, i genitori di bambini ed adolescenti residenti ad Arcore possono chiedere un contributo economico al Servizio Sociale del Comune per far fronte a bisogni fondamentali che non riescano a soddisfare con le loro risorse economiche.

Esistono inoltre alcuni contributi erogati direttamente dallo Stato, per i quali si forniscono le seguenti informazioni.

Per i cittadini italiani o della Comunità Europea o cittadini di paesi terzi che siano in possesso del permesso di soggiorno di lungo periodo, vi è la possibilità di ottenere un contributo economico a favore del nucleo familiare (assegno per nucleo familiare – Lg. n. 488 del 23/12 /1998) se:

- nella famiglia sono presenti almeno 3 figli minorenni;
- la famiglia si trova in una modesta situazione economica.

La domanda deve essere presentata entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello per il quale è richiesto l'assegno.

Le donne italiane, le donne cittadine di stati comunitari e le donne di stati extracomunitari ma con carta di soggiorno possono inoltre richiedere un contributo per un figlio neonato o adottato (assegno di maternità), facendo domanda entro 6 mesi dalla data del parto.

Sia per l'assegno per nucleo familiare che per l'assegno di maternità le domande devono essere presentate ai Centri di Assistenza Fiscale convenzionati con il Comune di Arcore:

## *Servizi per le persone disabili e le loro famiglie*

- CAF CGN spa, Via Umberto I 14 – tel. 039 9633389
- CAF CO.GE.SAF, via Piave n. 22 – tel. 039.6882469
- CAF FEDERACAI Via Roma 27° - tel.039.6013854

I CAF ricevono la domanda, che viene protocollata presso gli Uffici comunali, il Servizio Sociale valuta i requisiti, quindi i CAF trasmettono la documentazione all'INPS, che eroga direttamente alla famiglia il contributo.

### **Servizio di orientamento ed informazione su temi riguardanti la disabilità**

Chi mi può aiutare su “cosa fare” o “come fare”?

Per poter svolgere i suoi compiti istituzionali di assistenza, il Servizio Sociale dispone di informazioni, conoscenze ed anche di concrete relazioni e contatti con la rete dei servizi ed in generale con le realtà territoriali che si occupano dei bisogni delle persone disabili.

Le informazioni in possesso del Servizio sono a disposizione dei cittadini, che nei colloqui con le assistenti sociali possono essere orientati rispetto al “che fare” o al “come fare” per soddisfare i bisogni e le aspettative delle persone disabili.

Di seguito alcuni temi importanti riguardanti tali bisogni ed aspettative:

Come faccio ad ottenere il riconoscimento di invalidità di un mio familiare, così da tutelare meglio i suoi diritti ed ottenere aiuto?

#### **Il riconoscimento dell'invalidità**

La competenza riguardo al riconoscimento dell'invalidità civile appartiene all'INPS.

La persona che vuole richiedere il riconoscimento di invalidità deve rivolgersi al proprio medico di base, che dovrà inserire il certificato medico digitale, rilasciando alla persona una ricevuta con relativo protocollo.

Successivamente la persona può rivolgersi ad un patronato per l'inserimento telematico della domanda di invalidità o inserirla direttamente ([www.inps.it](http://www.inps.it)).

Esiste inoltre, nei casi più gravi, la possibilità di chiedere, sempre all'INPS, il riconoscimento della condizione di “handicap” (Legge 104/92), per usufruire delle facilitazioni o degli interventi previsti.

Il Servizio Sociale può informare sulla procedura da attivare per richiedere il riconoscimento di invalidità, sui documenti necessari a presentarla, chiarire quali agevolazioni si possono ottenere una volta che l'invalidità venga riconosciuta.



Se ne ho bisogno per me o per un familiare disabile, come posso procurarmi degli ausili?

### **Gli ausili**

È compito della ASST Brianza – sede di Vimercate, fornire gli ausili necessari a una persona disabile (ad esempio carrozzine, letti ortopedici, comode, deambulatori, materassi antidecubito, pannoloni, traverse, scarpe ortopediche, particolari strumenti informatici, ecc...).

Per questi bisogni, è quindi necessario rivolgersi all'ASST Brianza.

A chi posso rivolgermi per conoscere leggi e norme che tutelano chi è in condizione di disabilità...

### **I diritti della persona disabile**

Al Servizio Sociale ci si può anche rivolgere per conoscere ed avere chiarimenti riguardo alle leggi che tutelano i diritti delle persone disabili e che prevedono facilitazioni, forme di sostegno anche economico oppure possibilità di inserimento e di integrazione sociale.

Per questo genere di informazioni ed approfondimenti, occorre rivolgersi allo sportello del Servizio e fissare un appuntamento con l'assistente sociale.

...e per ricevere informazioni su quali occasioni offre il nostro territorio per le persone disabili?

### **Tempo libero e vacanze per persone disabili**

Le assistenti sociali possono fornire informazioni e contatti con associazioni, agenzie ed organizzazioni del territorio che operano per offrire alle persone disabili occasioni e momenti di animazione, attività espressive divertimento e vacanza.

In alcuni casi il Servizio Sociale collabora e sostiene le attività di queste organizzazioni.

Come posso ottenere un aiuto per accudire a casa una persona disabile?

### **L'assistenza domiciliare per persone disabili (SEF-D)**

Una persona disabile può avere bisogno di un aiuto educativo a domicilio, per mantenere o sviluppare la sua autonomia e la capacità di relazionarsi positivamente con le persone dentro e fuori casa.

Per richiedere un aiuto educativo a domicilio bisogna fissare un colloquio con l'assistente sociale per esporre la propria situazione.

Se l'assistente sociale valuta necessario l'intervento educativo, concorda con i familiari della persona disabile un progetto.

## **Il servizio di trasporto protetto**

**A chi mi posso rivolgere se ho reali necessità di trasporto, e non posso fare da solo o contare sull'aiuto di persone vicine?**

Le persone disabili che:

- abbiano bisogno di spostarsi fuori casa per terapie, visite o esami medici, oppure per frequentare scuole, centri diurni o centri socio-educativi,
- siano nella concreta impossibilità di muoversi autonomamente,
- non dispongano di alcun aiuto da parte di familiari o altre persone vicine, possono chiedere di utilizzare il servizio di trasporto protetto.

Se si ha necessità di esser trasportati continuativamente per un periodo di tempo, occorre prendere un appuntamento con l'assistente sociale, che indica la documentazione necessaria e compila con l'interessato o suo familiare la domanda.

Il Servizio Sociale quindi valuta la richiesta e al massimo entro due settimane comunica alla persona se è stata accettata.

Se si ha necessità di un trasporto occasionale, occorre rivolgersi direttamente alle segreterie delle associazioni convenzionate con il Comune per effettuare trasporti protetti:

- Associazione del Volontariato Arcore (tel.039.6015035)

e-mail: [volontariato.arcore@gmail.com](mailto:volontariato.arcore@gmail.com)

- Associazione AUSER (tel. 039.6882511) e-mail: [auserarcore@gmail.com](mailto:auserarcore@gmail.com)

Le associazioni raccolgono le domande e i dati della persona che fa richiesta, quindi comunicano se il trasporto richiesto può essere effettuato.

**Il servizio di trasporto ha un costo?**

Il servizio di trasporto protetto è effettuato da un autista e, se necessario, da un accompagnatore ed è limitato di norma al territorio del comune di Arcore e a quello dei comuni limitrofi.

Il servizio di trasporto protetto non è rivolto a persone allettate. Chi si trova in questa condizione, può richiedere il trasporto alla AVPS (Associazione Volontari di Pronto Soccorso) di Vimercate, il cui numero di telefono è 039.6612112

È prevista da parte dei cittadini una partecipazione al costo del servizio, sulla base del regolamento comunale e delle tariffe deliberate annualmente.

## L'assistenza educativa scolastica agli alunni con disabilità

E' possibile facilitare la frequenza scolastica di un bambino o di un ragazzo con disabilità?

I Servizi Educativi e scolastici del Comune, nel quadro del Piano per il diritto allo studio, mettono a disposizione di tutte le scuole statali e private, se convenzionate, di Arcore (nido, materna, elementare, media e scuola superiore) il servizio di assistenza educativa - scolastica agli alunni disabili.

Le modalità di attivazione ed erogazione del servizio sono definite nel Protocollo per l'assistenza educativa sottoscritto dal Comune, Dirigenti scolastici e Cooperativa sociale erogatore del servizio.

Chi è e cosa fa l'assistente educativa?

Il servizio di assistenza a favore di alunni disabili è delegato all'azienda Offertasociale Asc e viene erogato dalla Cooperativa sociale Aeris di Vimercate.

L'assistente educativo è un operatore che ha qualifica specifica ed esperienza in campo educativo. Collabora, insieme all'insegnante di sostegno della scuola, all'attuazione del progetto educativo individualizzato previsto per l'alunno disabile.

In concreto facilita l'apprendimento dell'alunno compiendo un lavoro di semplificazione e "traduzione" del materiale didattico, riproponendo e rielaborando assieme al ragazzo o alla ragazza gli argomenti trattati in classe, adeguandoli ai suoi tempi e alle sue modalità.

L'assistente educativo opera inoltre a favore dell'integrazione sociale del bambino o ragazzo disabile nella scuola, facilitando la sua relazione e comunicazione con gli altri; si occupa dei bisogni più strettamente assistenziali, compreso il momento del pranzo in mensa; lo accompagna nelle uscite sul territorio organizzate dalla scuola; è infine la persona che, se possibile, presta assistenza presso i centri estivi.

La domanda di assistenza educativa viene presentata direttamente dalla scuola ai Servizi Educativi del Comune.

Il Servizio programma l'intervento di assistenza e collabora con la scuola al progetto educativo individualizzato.

Il servizio di assistenza educativa scolastica è completamente gratuito per chi ne usufruisce.

## **Percorsi formativi dopo la scuola dell'obbligo**

Un ragazzo o una ragazza disabile giunti al termine del proprio percorso nella scuola secondaria di primo grado hanno di fronte diverse possibilità per proseguire la propria formazione.

Il Servizio Sociale è a disposizione della persona disabile e dei suoi familiari per fornire una panoramica dei servizi e delle opportunità esistenti sul territorio e per orientarli verso la scelta maggiormente rispondenti alle caratteristiche e alle possibilità della persona.

Attraverso un colloquio con l'assistente sociale, la persona disabile e i familiari possono essere guidati a una obiettiva valutazione della situazione. Per fare questo l'assistente sociale tiene ovviamente conto delle valutazioni già eventualmente compiute dal servizio sanitario specialistico sull'handicap (come ad esempio l'UONPIA) e della scuola dell'obbligo frequentata negli anni precedenti.

Sulla base di tutto questo, il Servizio Sociale ricerca il servizio o la struttura più adatta alle esigenze della persona disabile, formula una richiesta di inserimento, progetta un percorso individuale e fissa una serie di obiettivi che condivide con la persona stessa e con i suoi familiari. Una volta che il disabile è inserito il Servizio Sociale compie verifiche periodiche e incontri di valutazione del percorso.

Di seguito alcune delle possibilità esistenti sul territorio offerte alle persone disabili, oltre il periodo della scuola dell'obbligo:

### **Scuole superiori, Centri di Formazione Professionale**

I disabili che posseggano capacità ed interesse nello studio o in percorsi formativi ed intendono perciò proseguire con la scuola, possono rivolgersi anche al Servizio Sociale per avere informazioni e orientamento riguardo alle occasioni e alle possibilità esistenti.

E' comunque la famiglia del ragazzo o della ragazza che contatta la scuola o il Centro di Formazione Professionale per esporre la propria situazione, iscrivere eventualmente il proprio figlio ed usufruire dei possibili supporti alla persona disabile che la scuola e la Regione Lombardia mette a disposizione.

### **Centro Diurno Disabili (ex CDR) – ASST Monza Brianza, sede di Usmate**

Il Centro garantisce ai ragazzi ed alle ragazze un percorso che ha obiettivi

riabilitativi, educativi, di formazione e integrazione sociale.

Accoglie persone di età compresa tra i 18 ed i 25 anni che abbiano assolto l'obbligo scolastico, portatori di una condizione di handicap medio-grave o grave (possono accedere ragazzi dai 16 anni con deroga di ATS). Il Centro è organizzato in più gruppi di utenti, suddivisi in base alle capacità espresse.

Per ogni allievo viene predisposto un progetto individualizzato, che ha come scopo il recupero funzionale e sociale e che prevede un tempo determinato.

### **Servizio per la Formazione all'Autonomia (SFA) e Centro Socio Educativo (CSE)**

Sono servizi diurni rivolti a persone con handicap medio-grave e discrete capacità relazionali, di adattamento e di comunicazione, a partire dai 18 anni d'età.

L'obiettivo di tali Servizi è la crescita personale ed una migliore integrazione sociale, con finalità di sviluppo dell'autonomia. Per ognuna delle persone che lo frequenta, viene predisposto un progetto individualizzato.

In collaborazione con la Biblioteca, possono essere attivati tirocini finalizzati a sviluppare autonomie in ambiti lavorativi.

### **Centri Diurni per Disabili (CDD)**

E' un servizio diurno per l'inserimento di persone portatrici di grave handicap psicofisico, con compromissione dell'autonomia personale e/o sociale e con età dai 18 ed inferiore a 65 anni.

Favorisce la crescita evolutiva delle persone che lo frequentano, nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione. Ha l'obiettivo di sviluppare le capacità residue della persona ed operare per il massimo mantenimento di tali capacità. Per ognuna delle persone che lo frequenta, viene predisposto un progetto individualizzato.

Sul nostro territorio sono presenti 4 CDD: a Vimercate, ad Usmate, a Cornate D'Adda e a Trezzo D'Adda, con gestione di Offertasociale, a Concorezzo, con gestione della associazione di volontariato S.Eugenio.

Per poter accedere ai centri (SFA, CSE e CDD) occorre rivolgersi al Servizio Sociale che è l'interlocutore degli Enti gestori per la richiesta di inserimento.

In Arcore la cooperativa Piramide gestisce il CSE La vite in via Roma.

<https://volontariatoarcore.wordpress.com/cse-la-vite/>

### **Inserimento in strutture residenziali per disabili**

Se la famiglia non è in condizioni di assistere un familiare disabile, ci si può rivolgere all'assistente sociale del Servizio Sociale per spiegare il problema e presentare una richiesta d'aiuto.

L'assistente sociale aiuterà ad orientarsi tra le varie possibilità di assistenza tra cui l'inserimento residenziale in una comunità protetta, temporaneamente oppure stabilmente.

Il Servizio sociale dà tutte le informazioni in suo possesso sulle strutture esistenti nel territorio e, insieme alla famiglia, può avanzare la domanda di inserimento. Il Comune può contribuire al pagamento della retta se questa supera le possibilità economiche della persona disabile e dei suoi familiari, sulla base del regolamento comunale.

### **Interventi sociali erogati a favore di cittadini diversamente abili e delle loro famiglie**

L'Amministrazione Comunale sostiene, attraverso l'adesione alla Fondazione Sergio Colombo i progetti "Abitare la comunità" e "Verso un nuovo abitare", a favore della cittadinanza e della realtà locale, con particolare riferimento ai disabili, agli anziani e ai minori.

### **L'inserimento lavorativo protetto**

Come si può facilitare la ricerca di un lavoro da parte di una persona disabile?

Il Servizio Sociale si occupa di offrire percorsi protetti di inserimento al lavoro a favore di persone in possesso del verbale di riconoscimento dell'invalidità civile e che abbiano abilità lavorative anche potenziali

Il Servizio Sociale facilita l'inserimento lavorativo delle persone disabili segnalandole al Servizio Inserimenti Lavorativi (SIL) gestito a livello sovracomunale da *Offertasociale*.

In un colloquio, richiesto dalla persona interessata, l'assistente sociale ascolta il bisogno e la domanda espressa dalla persona, compila una scheda di segnalazione, invia la persona al SIL, valuta periodicamente con il richiedente e con gli operatori l'andamento del percorso di inserimento al lavoro.

Come si può facilitare la ricerca di un lavoro da parte di una persona disabile?



## **Attività di idroterapia**

**Sono previste per le persone disabili attività di tempo libero che abbiano anche un valore terapeutico?**

Sono previste per le persone disabili attività di tempo libero che abbiano anche un valore terapeutico? Il Servizio Sociale promuove annualmente l'attività di idroterapia, a favore di tutti i cittadini minori ed adulti con certificazione di invalidità, che necessitino di un intervento riabilitativo non specifico.

Il Comune, mediante una convenzione, si avvale per la gestione dell'attività di una società sportiva, che mette a disposizione personale qualificato.

L'attività di idroterapia si svolge presso la piscina comunale di Arcore, in via S. Martino. L'attività è organizzata ogni anno dal mese di settembre al mese di maggio, ed ha cadenza una volta alla settimana. Ogni seduta di idroterapia prevede una permanenza di 30 minuti in acqua.

Al fine di agevolare l'accesso in vasca, la piscina è dotata di un sollevatore.

L'attività è completamente gratuita per i partecipanti

Per potersi iscrivere, occorre rivolgersi allo sportello del Servizio Sociale e fissare un colloquio con l'assistente sociale. Nel colloquio si presenta la propria situazione e si compila la domanda di iscrizione. L'assistente sociale comunica la disponibilità dei turni; se i turni disponibili sono adeguati alle esigenze della persona che fa richiesta, la risposta è immediata.

Se i turni dovessero essere al completo, viene formata una lista di attesa.

## **Servizi scolastici a supporto delle famiglie**

**Sono previsti servizi per il prolungamento del tempo scolastico?**

Sì, sono previsti i servizi di pre e post scuola, che hanno la finalità di consentire la flessibilità d'orario in ingresso e in uscita dalla scuola.

Presso le scuole primarie l'Amministrazione garantisce entrambi i servizi, presso le scuole dell'infanzia solo il post scuola.

Tali servizi sono organizzati in accordo con l'Istituto Comprensivo

Via Monginevro e, a partire dall'a.s. 2020/21, applicando le prescrizioni vigenti per il contenimento dell'emergenza sanitaria da Sars-Covid-19 (tra le quali entrate e uscite scaglionate e la formazione di gruppi ridotti e fissi, chiamati "bolle educative"). In relazione all'attuale periodo pandemico, l'Amministrazione Comunale si riserva la possibilità di non attivare i servizi, sospenderli o rinviarne l'inizio, qualora fosse impossibile assicurare la piena attuazione delle misure di sicurezza necessarie.

A chi sono rivolti i servizi di pre e post scuola?

I servizi sono rivolti prioritariamente agli alunni con entrambi i genitori lavoratori oppure con un solo genitore lavoratore se trattasi di famiglia monoparentale; all'atto dell'iscrizione è necessario presentare autodichiarazione attestante la condizione lavorativa.

I servizi sono delegati all'Azienda speciale consortile Offertasociale di Vimercate ed erogati da una Cooperativa Sociale tramite appalto.

Come posso effettuare l'iscrizione ai servizi di pre e post scuola?

L'iscrizione ai servizi di pre e post scuola si effettua on-line collegandosi al sito [www.comune.arcore.mb.it](http://www.comune.arcore.mb.it) - SERVIZI - SpazioScuola accedendo con SPID, nel periodo che viene di anno in anno comunicato dall'Ufficio Servizi Educativi e Scolastici. Le iscrizioni restano aperte per almeno 30 giorni, solitamente nel periodo maggio/giugno.

Le famiglie che non dispongono di strumenti informatici possono chiedere supporto all'iscrizione, fissando un appuntamento con l'ufficio Servizi Scolastici tel. 039.6133730/37 – e-mail: [serviziscolastici@comune.arcore.mb.it](mailto:serviziscolastici@comune.arcore.mb.it)

L'iscrizione ai servizi è annuale e valida solo per l'anno scolastico per cui viene richiesta (deve quindi essere ripetuta per ogni anno scolastico). Al termine delle iscrizioni l'Ufficio Servizi Educativi e Scolastici attiva le classi in modo da soddisfare il maggior numero possibile di richieste pervenute. La conferma dell'attivazione dei servizi e dell'ammissione del minore viene comunicata alle famiglie entro 15 giorni dal termine delle iscrizioni on-line.

Eventuali richieste di iscrizione in corso d'anno dovranno essere presentate direttamente all'Ufficio, che verificherà la disponibilità di posti nelle classi/gruppi attivati.

Non è possibile effettuare l'iscrizione per gli alunni che presentano una situazione debitoria nel precedente anno scolastico.

Quali sono gli orari dei servizi?

Nei plessi di scuola primaria, i servizi sono attivi dal lunedì al venerdì e garantiscono il prolungamento del tempo scolastico di un'ora prima dell'inizio delle lezioni e un'ora dopo il termine.

Nei plessi di scuola dell'infanzia, il servizio di post scuola si svolge dal lunedì al venerdì e garantisce il prolungamento del tempo scolastico di un'ora e mezza

dopo il termine.

Gli orari vengono concordati entro l'inizio di ogni anno scolastico con l'Istituzione scolastica e vengono indicati sul portale SPAZIO SCUOLA e sul sito istituzionale dell'Ente.

Quali sono le tariffe per usufruire dei servizi? Sono previste tariffe agevolate?

Le tariffe dei servizi di pre e post scuola, deliberate annualmente sono fisse e indipendenti dalle ore e dai giorni di utilizzo effettivo del servizio.

Per gli alunni residenti sono previsti due tipi di tariffe agevolate:

**tariffa agevolata Fratelli:** può essere richiesta a partire dal secondo figlio iscritto ai servizi di pre/post scuola, indipendentemente dall'ordine di scuola frequentato (infanzia o primaria) e dal valore ISEE.

**tariffa agevolata su base ISEE:** può essere richiesta per ciascun figlio iscritto al servizio sulla base del valore espresso dall'attestazione ISEE minorenni.

Il programma informatico calcola in automatico la tariffa da corrispondere sulla base dei dati inseriti.

È previsto il servizio di trasporto scolastico?

Sì, il servizio viene reso all'interno del territorio comunale nel tragitto fermata bus-scuola e viceversa, verso tutti i plessi dell'Istituto Comprensivo

Via Monginevro, eccetto per la scuola primaria A. De Gasperi di via Peruginò.

Come posso effettuare l'iscrizione al servizio di trasporto scolastico?

L'iscrizione al servizio di trasporto scolastico si effettua on-line collegandosi al sito [www.comune.arcore.mb.it](http://www.comune.arcore.mb.it) - SERVIZI - SpazioScuola accedendo con SPID, nel periodo che viene di anno in anno comunicato dall'Ufficio Servizi Educativi e Scolastici. Le iscrizioni restano aperte per almeno 30 giorni, solitamente nel periodo maggio/giugno.

Le famiglie che non dispongono di strumenti informatici possono chiedere supporto all'iscrizione, fissando un appuntamento con l'ufficio Servizi Scolastici tel. 039.6133730/37 – e-mail: [serviziscolastici@comune.arcore.mb.it](mailto:serviziscolastici@comune.arcore.mb.it)

L'iscrizione al servizio è annuale e valida solo per l'anno scolastico per cui viene richiesta (deve quindi essere ripetuta per ogni anno scolastico).

La conferma della disponibilità del posto e dell'ammissione del minore viene comunicata alle famiglie entro 15 giorni dal termine delle iscrizioni on-line.

Dopo aver effettuato il pagamento, le famiglie devono ritirare presso l'Ufficio, negli orari di apertura al pubblico, il tesserino quadrimestrale per la salita sull'autobus.

A partire dall'a.s. 2020/21, si applicano le prescrizioni vigenti per il contenimento dell'emergenza sanitaria da Sars-Covid-19. Le iscrizioni sono accettate in ordine cronologico di effettuazione fino al raggiungimento della capienza massima di ogni autobus dopodichè viene generata una lista d'attesa.

Eventuali richieste di iscrizione in corso d'anno dovranno essere presentate direttamente all'Ufficio, che valuterà l'accoglimento in base alla disponibilità accertata dei posti sull'autobus, in relazione a ciascun percorso.

In caso di modifica degli orari di entrata/uscita da scuola (orario provvisorio, assemblee sindacali, scioperi, ecc) il servizio trasporto potrà non essere garantito.

Le linee (percorsi e fermate) sono fisse e istituite rispettando i criteri di sicurezza e di copertura del territorio; sono visionabili sul sito istituzionale dell'Ente.

Gli orari vengono concordati entro l'inizio di ogni anno scolastico con l'Istituzione scolastica e vengono indicati sul portale SPAZIO SCUOLA e sul sito istituzionale dell'Ente.

Le tariffe del servizio di trasporto scolastico, deliberate annualmente, sono fisse e indipendenti dal numero di corse usufruite o della tratta percorsa.

Il ritiro dal servizio durante il quadrimestre non comporta il rimborso per il periodo non usufruito.

Per gli alunni residenti è prevista una **tariffa agevolata su base ISEE**, che può essere richiesta per ciascun figlio iscritto al servizio sulla base del valore espresso dall'attestazione ISEE minorenni.

Il programma informatico calcola in automatico la tariffa da corrispondere sulla base dei dati inseriti.

Quali sono le linee e gli orari del servizio?

Quali sono le tariffe per usufruire del servizio? Sono previste tariffe agevolate?

Come posso accedere al servizio di ristorazione scolastica?

Per accedere occorre effettuare l'iscrizione on-line collegandosi al sito comunale [www.comune.arcore.mb.it](http://www.comune.arcore.mb.it) - SERVIZI - SPAZIOSCUOLA accedendo con SPID.

Il sistema informatico SPAZIOSCUOLA, con l'inserimento dei dati personali di almeno un genitore e dell'alunno, genera un codice personale PAN (Personal Authentication Number) che identifica l'alunno e che rimane immutato per tutto il periodo del corso di studi. Alla fine della procedura, il sistema invierà in automatico una e-mail di conferma dell'avvenuta iscrizione indicando il **PAN** e la tariffa pasto corrispondente.

L'iscrizione al servizio è valida per l'anno scolastico in corso e per tutti gli anni scolastici successivi.

L'iscrizione al servizio comporta, per i genitori dell'alunno iscritto, l'impegno a pagare anticipatamente la tariffa pasto dovuta.

Le famiglie che non dispongono di strumenti informatici possono chiedere supporto all'iscrizione fissando un appuntamento con l'ufficio Servizi Scolastici tel. 039.6133730/37 – e-mail: [serviziscolastici@comune.arcore.mb.it](mailto:serviziscolastici@comune.arcore.mb.it)

Eventuale richieste presentate in corso d'anno potranno essere effettuate inviando una e-mail con la relativa documentazione (ISEE, CF, nominativi fratelli) a: [serviziscolastici@comune.arcore.mb.it](mailto:serviziscolastici@comune.arcore.mb.it) o presentandosi direttamente allo sportello Ufficio Servizi Scolastici in orario di apertura al pubblico.

Quali sono le tariffe per usufruire del servizio? Sono previste tariffe agevolate?

Le tariffe pasto sono deliberate annualmente; è previsto un sistema di pagamento con credito prepagato che scala in automatico il costo pasto ad ogni prenotazione; le ricariche possono essere effettuate on-line tramite SPAZIO SCUOLA oppure con carta e/o contanti presso esercenti convenzionati.

Sono in vigore due tipologie di tariffe agevolate, riservate alle famiglie residenti in Arcore:

**Tariffa agevolata fratelli:**

può essere richiesta a partire dal secondo figlio iscritto al servizio di ristorazione scolastica.

**Tariffa agevolata su base ISEE:**

può essere richiesta per ciascun figlio iscritto al servizio di ristorazione scolastica; il programma informatico calcola in automatico la tariffa da corrispondere sulla base del valore espresso dall'attestazione ISEE minorenni.

La richiesta di applicazione di tariffa agevolata deve essere ripetuta ad ogni anno scolastico. I cambiamenti tariffari per le agevolazioni su base ISEE e per fratelli non possono avere effetto retroattivo e avranno validità dal giorno successivo alla presentazione della richiesta.

Come viene prenotato il pasto?

L'insegnante di classe effettua ogni mattina la prenotazione del pasto in base alla presenza o assenza dell'alunno.

Eventuali variazioni rispetto alle prenotazioni, per esempio nel caso in cui l'alunno/a arrivi tardi a scuola oppure abbia necessità di uscire anticipatamente, possono essere fatte entro le ore 10.00; dopo tale orario non è più possibile richiedere la cancellazione del pasto e sarà addebitato il costo pasto.

Ad ogni pasto prenotato viene automaticamente scalata la quota dal credito personale.

Posso attivare una dieta personalizzata per mio figlio/a?

Sì, è possibile richiedere l'attivazione di una dieta personalizzata nei seguenti casi:

**dieta speciale:**

deve essere richiesta in presenza d'intolleranze alimentari e/o particolari patologie, utilizzando specifica modulistica, corredata da idonea certificazione medica (specialistica o del pediatra). L'attivazione della dieta è garantita dopo tre giorni lavorativi dalla presentazione della corretta modulistica e verrà somministrata fino alla data riportata sul certificato medico oppure fino a formale disdetta scritta del genitore.

In ogni caso, la dieta speciale deve essere richiesta ogni anno scolastico, anche se già fruitori, ricompilando la specifica modulistica ed allegando le certificazioni mediche aggiornate (che hanno durata annuale) con relativi test allergologici ove previsti.

L'invio della richiesta all'ufficio Servizi Scolastici può avvenire anche tramite e-mail: [serviziscolastici@comune.arcore.mb.it](mailto:serviziscolastici@comune.arcore.mb.it)

Non è necessario rinnovare le richieste relative a diete per allergie, celiachia, diabete, favismo, fenilchetonuria.

**dieta etico-religiosa:**

può essere richiesta per motivi di natura culturale o religiosa.

La dieta sarà riconfermata d'ufficio per ogni anno scolastico successivo all'iscrizione; eventuale variazione o disdetta della dieta deve essere presentata per iscritto all'Ufficio Servizi Scolastici.

**dieta in bianco:**

deve essere richiesta direttamente all'insegnante di classe, in caso di momentanea indisposizione del figlio/a e solo per tre giorni consecutivi, per periodi più lunghi è necessaria certificazione medica. Gli alimenti inseriti nel menù in bianco, non sono necessariamente diversi da quelli previsti dal menù del giorno: può cambiare anche solo la modalità di cottura dell'alimento, garantendo ugualmente l'apporto nutrizionale previsto.

## **Osservazioni, suggerimenti e reclami**

A chi mi posso rivolgere se non sono soddisfatto del servizio offerto?

I cittadini possono, individualmente o in forma associata (ma non in forma anonima) avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento dei servizi.

Come si fa a segnalare osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi sociali?

Reclami e segnalazioni possono essere presentati a voce o per iscritto:

- direttamente, presentandosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune, via Montegrappa n. 3, compilando il modulo predisposto;
- direttamente, presentandosi ai Servizi sociali o ai Servizi educativi e compilando il modulo predisposto;
- indirettamente, per telefono o inviando una e-mail.

I recapiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a cui inviare reclami e suggerimenti sono i seguenti:

e-mail: [urp@comune.arcore.mb.it](mailto:urp@comune.arcore.mb.it)

fax: 039.6017346

telefono: 0396017325

Avrò una risposta alle mie osservazioni?

Dopo aver raccolto la segnalazione o il reclamo, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico lo trasmette alla responsabile del Settore Servizi alla Persona, che si accerta riguardo alla situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica adatti al caso.

Entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione, l'Ufficio competente comunica al cittadino (per iscritto o verbalmente) l'esito che ha avuto la sua osservazione o il suo reclamo.