



Comune di Zibido San Giacomo

# **CARTA DEI SERVIZI SOCIALI ALLA PERSONA**

Settore Servizi alla Persona e  
Settore Affari Generali e Progettualità



# INDICE

---

- pag.3      Presentazione della Carta dei Servizi
- pag.6      Principi e obiettivi fondamentali cui è ispirata la Carta dei Servizi
- pag.8      Accesso ai servizi
- pag.10     Notizie utili
- pag.11     Reclami da parte dei cittadini

## **SERVIZI DI ASCOLTO E ORIENTAMENTO**

- pag.13     Segretariato Sociale
- pag.15     Sportello Disabili
- pag.17     Sportello Lavoro
- pag.19     Sportello Immigrazione
- pag.21     Sportello Patronati Sindacali

## **SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

- pag.23     Servizio di Assistenza Domiciliare
- pag.25     Servizio pasti a domicilio
- pag.27     Telesoccorso
- pag.29     Servizi di trasporto per anziani e disabili

## **INTERVENTI DI SOSTEGNO ECONOMICO**

- pag.31     Contributi economici assistenziali
- pag.33     Buoni e Voucher Sociali

## **SERVIZI DI INTEGRAZIONE**

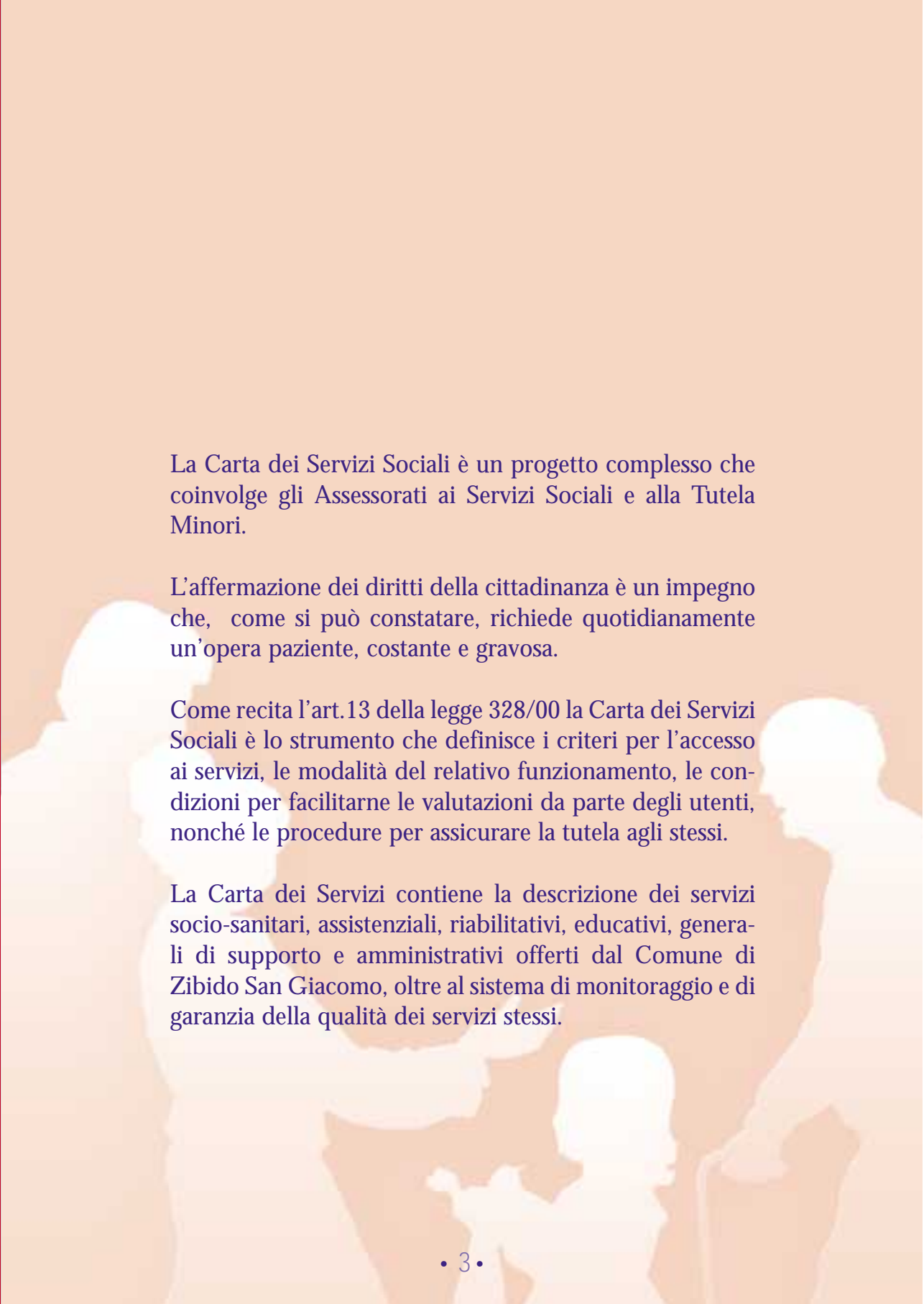
- pag.35     Assistenza ad personam per alunni portatori di handicap
- pag.37     Servizi formativi e di inserimento lavorativo
- pag.39     Servizio trasporti speciali per anziani e disabili
- pag.41     Iniziative ricreative e culturali per anziani
- pag.43     Soggiorni socio-climatici

## **SERVIZI SEMIRESIDENZIALI E RESIDENZIALI**

- pag.45     Ricovero in strutture sanitarie per anziani e disabili
- pag.47     Centro Diurno Disabili

## **SERVIZI DI SUPPORTO FAMILIARE**

- pag.49     Servizio Minori e Famiglia
- pag.51     Asilo nido
- pag.53     Centro Estivo
- pag.55     Affidi
- pag.57     Centri di Aggregazione Giovanile

The background of the page features a light orange gradient with white silhouettes of a family: a man on the left, a woman on the right, and a child in the center foreground. The text is overlaid on this background.

La Carta dei Servizi Sociali è un progetto complesso che coinvolge gli Assessorati ai Servizi Sociali e alla Tutela Minori.

L'affermazione dei diritti della cittadinanza è un impegno che, come si può constatare, richiede quotidianamente un'opera paziente, costante e gravosa.

Come recita l'art.13 della legge 328/00 la Carta dei Servizi Sociali è lo strumento che definisce i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti, nonché le procedure per assicurare la tutela agli stessi.

La Carta dei Servizi contiene la descrizione dei servizi socio-sanitari, assistenziali, riabilitativi, educativi, generali di supporto e amministrativi offerti dal Comune di Zibido San Giacomo, oltre al sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi stessi.

## **La Carta dei Servizi Sociali ha le seguenti finalità:**

- porre le basi per un rinnovato rapporto tra il Comune e i Cittadini, stabilendo un contratto “sociale” nella logica di una partecipazione attiva della cittadinanza.
- informare la cittadinanza sui principi fondamentali cui si è ispirata l'Amministrazione comunale nella definizione degli interventi sociali diretti ai cittadini descrivendone organizzazione, funzionamento e procedure di accesso ai servizi.

La Carta dei Servizi è un documento che formalizza un patto con i cittadini con il quale il Comune si impegna a mantenere la qualità degli interventi secondo gli standard fissati, valorizzando il lavoro di tutti gli operatori che si impegnano nelle diverse attività. È un accordo di collaborazione basato sui seguenti principi:

- volontà dell'Ente di fornire un servizio di buona qualità agli utenti e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- partecipazione attiva del Cittadino - Utente alla definizione del progetto nonché alla sua eventuale rielaborazione in base a mutate esigenze;
- garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Comune e Utenti, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi si compone di 4 elementi fondamentali:

- individuazione dei principi ai quali il Comune fa riferimento nell'erogazione dei servizi sociali;
- indicazione per ogni servizio degli impegni che il Comune assume in termini di standard di qualità adottati;
- indicazione degli strumenti per garantire un'ampia informazione ai cittadini;
- individuazione degli strumenti per la valutazione della qualità dei servizi da parte degli utenti, introducendo forme di tutela attraverso procedure di reclamo .

La Carta dei Servizi del Comune di Zibido San Giacomo si articola in n° 23 schede: una per servizio. Ogni scheda si suddivide in tre sezioni: la prima indica le informazioni sul servizio, la seconda riporta le modalità di accesso e la terza contiene gli indicatori e gli standard di qualità.

Ciò consente al cittadino di verificare direttamente il raggiungimento degli obiettivi di qualità che il Comune si è impegnato a garantire, e in caso negativo, chiederne conto all'Amministrazione.

## ***Il Piano di Zona***

La Legge 328/00, recita che il sistema integrato di interventi e servizi sociali, deve realizzarsi con il concorso di una pluralità di attori istituzionali e non, privati e pubblici, in relazione ai quali, nel Piano di Zona, vengono identificati ruoli, responsabilità e competenze tra:

- Comuni
- Asl
- Aziende Ospedaliere
- Provincia
- Regione
- Terzo settore e Volontariato
- Scuola
- Enti di Patronato
- Enti riconosciuti dalle confessioni religiose

Il Piano di Zona del distretto 6, a cui aderiscono il Comune di Pieve Emanuele, ente capofila e i Comuni di Zibido San Giacomo, Binasco, Casarile, Lacchiarella, Noviglio, Vernate, e l'Asl Mi 2, è lo strumento operativo che definisce priorità, progetti innovativi e accordi di rete nell'ambito dei servizi alla persona:

- Area Anziani
- Area Minori e Famiglia
- Area Disabili
- Area Grave Emarginazione e Dipendenze

Pertanto all'interno della Carta dei Servizi vengono riportate anche iniziative realizzate distrettualmente proprio nell'ambito del Piano di Zona, che ne è finanziatore grazie agli stanziamenti delle leggi di settore ed alle risorse del Fondo Nazionale per le Politiche Sociali.

## ***Il Volontariato***

L'Amministrazione Comunale riconosce al Volontariato un ruolo propositivo, come portatore di stimoli e di solidarietà sociale, come soggetto collaborativo nelle scelte di politiche sociali e in grado di partecipare alla fase di attuazione operativa delle stesse.

# ***Principi ed obiettivi fondamentali cui è ispirata la Carta dei Servizi***

## ***Uguaglianza***

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni che variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell'utente, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva.

## ***Imparzialità***

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

## ***Continuità***

Il Comune si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per i cittadini in caso di sospensione temporanea del servizio, e, con la collaborazione di vari soggetti, assicura alle persone ad alle famiglie la presa in carico del bisogno sociale.

## ***Partecipazione***

La partecipazione del cittadino utente è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori del Comune.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, ciò previsto dall'art. 48 dello Statuto Comunale, dalla legge n. 241 del 7/8/90 e dal relativo Regolamento attuativo, deliberato dal Comune.

L'utente può produrre memorie e documenti, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'utente ha il diritto e il dovere di sottoscrivere il progetto proposto.

La partecipazione può caratterizzarsi anche a livello associativo, attraverso l'adesione ad associazioni di volontariato, organizzazioni pubbliche o private o gruppi presenti sul territorio riconosciuti dall'Amministrazione Comunale.

Il Comune acquisirà, periodicamente, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

### ***Efficienza ed efficacia***

I servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia. L'Amministrazione Comunale adotta misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi.

### ***Qualità dei servizi***

I servizi che il Comune di Zibido San Giacomo offre nel campo sociale sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

L'Amministrazione si impegna ad assicurare un buon livello di qualità prevedendo per i servizi erogati:

- procedure di controllo con esame periodico della loro funzionalità, anche attraverso somministrazione, agli utenti, di specifici questionari
- qualificazione e aggiornamento dei propri operatori
- costante sviluppo e miglioramento degli standard qualitativi

# ACCESSO AI SERVIZI

## **Chi ha diritto ai servizi**

Possono accedere ai servizi, nei limiti derivanti dalla capacità delle strutture e dalle risorse disponibili nel bilancio approvato dal Consiglio Comunale:

- i cittadini residenti nel Comune di Zibido San Giacomo
- gli stranieri ed apolidi residenti nel Comune di Zibido San Giacomo
- i profughi, i rimpatriati, i rifugiati che ne hanno titolo secondo le leggi dello Stato e che dimorano nel Comune di Zibido San Giacomo
- i cittadini, gli stranieri e gli apolidi che dimorano temporaneamente nel Comune di Zibido San Giacomo che si trovano in situazioni di bisogno tali da esigere interventi immediati e che non sia possibile indirizzare a corrispondenti Servizi del Comune, della Regione o dello Stato di appartenenza.

## **Diritti dei cittadini e doveri degli operatori**

**Tutela della riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.

**Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.

**Informazione:** ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute. Ogni comunicazione inviata dall'Amministrazione Comunale e relativa a procedimenti in corso indicherà il nome e cognome del Responsabile della procedura.

**Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere l'andamento della propria pratica.

**Fiducia e decisione:** ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.

**Controlli:** il Comune di Zibido San Giacomo si riserva di eseguire controlli finalizzati ad accertare la veridicità delle informazioni fornite dal cittadino richiedente.

## **Criteri di accesso ai servizi e agli interventi**

I servizi sociali sono rivolti a tutti i soggetti indicati al punto precedente, in stato di bisogno, in funzione delle disponibilità economiche previste dal Bilancio ed in relazione a priorità che sono determinate per ogni servizio, e in presenza di almeno una delle seguenti circostanze:

- Insufficienza del reddito, inteso come reddito disponibile nel nucleo familiare
- Utente senza familiari tenuti agli alimenti ai sensi dell'art.433 del codice civile
- Incapacità totale o parziale di un soggetto solo o il cui nucleo familiare non sia in grado di assicurare l'assistenza necessaria a provvedere autonomamente a se stesso, in base alle valutazioni effettuate dall'ufficio competente
- Emanazione di provvedimenti dell'autorità giudiziaria che impongano o rendano necessari interventi o prestazioni socioassistenziali
- Esistenza di circostanze, anche al di fuori dei casi previsti a causa delle quali, persone singole o nuclei familiari, siano esposti a rischio di esclusione sociale

### ***Le procedure di accesso ai servizi***

Per accedere ai servizi, l'interessato deve produrre all'Ufficio Servizi Sociali una documentazione che varia in relazione al tipo di intervento richiesto.

La richiesta dell'utente è valutata dall'Ufficio Servizi Sociali in rapporto ai bisogni rilevati, alle norme contenute nel Regolamento ed in base alle disponibilità di Bilancio.

La risultanza del procedimento deve essere comunicata al richiedente, in forma scritta e motivata, entro i termini stabiliti dallo Statuto e dai Regolamenti comunali.

In caso di risposta negativa, alla richiesta di intervento, l'interessato può presentare, entro trenta giorni dal ricevimento della risposta, istanza di revisione del provvedimento corredata da eventuale ulteriore documentazione.

La proposta di intervento o di prestazione sociale è formulata dall'Assistente Sociale mediante valutazione del caso.

# NOTIZIE UTILI

## L'Isce

Per accedere alle prestazioni assistenziali legate al reddito o a servizi di pubblica utilità è richiesta la valutazione della situazione economica del richiedente, con riferimento al suo nucleo familiare, come da “Regolamento di applicazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente per le prestazioni sociali agevolate” deliberato dal Consiglio Comunale.

L'ISEE scaturisce dal rapporto tra l'ISE (Indicatore della Situazione Economica, determinato dalla somma dei redditi e da una percentuale del patrimonio) e un parametro che tiene conto della composizione del nucleo familiare, anche in presenza di situazioni particolari.

**Il nucleo** di riferimento è composto, in linea generale, dal dichiarante, dal coniuge e dai figli, nonché da altre persone con lui conviventi e da altre persone a carico ai fini IRPEF. **Il reddito** è quello complessivo ai fini IRPEF sommato al reddito delle attività finanziarie, con una detrazione in caso di abitazione in affitto.

**Per patrimonio** si intende sia quello immobiliare che mobiliare.

Nei Regolamenti e negli atti deliberativi comunali sono fissate soglie di riferimento, così come viene specificato, per alcuni servizi, ad esempio, la possibilità che l'anziano di età superiore ai 65 anni possa fare nucleo a se' stante, rispetto ad altri conviventi, purchè diversi dal coniuge, senza modificazione della situazione anagrafica e limitatamente alla procedura ISEE.

Il Servizio Sociale offre la più ampia collaborazione al cittadino per la compilazione della modulistica da usare e per ogni approfondimento nel merito.

## La Privacy

In base al D.Lgs. 196/2003 - “Codice in materia di protezione dei dati personali” - i dati personali o acquisiti nell'ambito delle attività di intervento possono essere oggetto di trattamento nel rispetto della legge citata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività di questa Amministrazione.

Per trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione e anche la combinazione di due o più di tali operazioni.

Il trattamento dei dati avviene tramite strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e può essere effettuato mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

N.B. Si ricorda che la normativa sulla privacy si riferisce soprattutto ai dati cosiddetti “sensibili”, cioè quelli idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesio-

ne a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

## **Reclami da parte del cittadino**

I cittadini hanno la possibilità di segnalare all'Amministrazione Comunale eventuali disservizi, reclami o comunque la propria insoddisfazione rispetto al servizio sociale erogato, se lo stesso non risponde a quanto garantito dagli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi Sociali.

Il modulo riportato nella pagina seguente è predisposto allo scopo, va compilato in tutte le sue parti e consegnato all'URP, Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Per un intervento tempestivo, il reclamo dovrà contenere il maggior numero di informazioni.

L'Ufficio, entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, invierà una comunicazione scritta sull'esito, specificando gli accertamenti effettuati e gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

Anche attraverso il Difensore Civico, previsto dall'art. 50 dello Statuto Comunale, l'utente può presentare ricorsi e segnalazioni, anche con comunicazioni verbali, circa ritardi, carenze, comportamenti non corretti nell'azione amministrativa del Comune.

## **URP UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Del Comune di Zibido San Giacomo  
Piazza Roma, 1 – 20080 Zibido San Giacomo (MI)  
Tel. 02/90020214 – FAX 02/90020238  
E-mail: [segreteria@comune.zibidosangiaco.com](mailto:segreteria@comune.zibidosangiaco.com)

ORARIO D'APERTURA AL PUBBLICO  
dal Lunedì al Venerdì 8.30 - 11.00  
e nei pomeriggi di Martedì e Giovedì 15.00 - 16.45

## **DIFENSORE CIVICO**

Del Comune di Zibido San Giacomo  
Piazza Roma, 1 – 20080 Zibido San Giacomo (MI)  
Tel. 02/90020203 – FAX 02/90020238  
E-mail: [giorgia.bolla@comune.zibidosangiaco.com](mailto:giorgia.bolla@comune.zibidosangiaco.com)

ORARIO D'APERTURA AL PUBBLICO  
Mercoledì 9.00 - 12.00 • Sabato 10.00 - 12.00

# **FAC SIMILE MODULO RECLAMO**

**Alla cortese attenzione  
Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Comune di Zibido San Giacomo**

## **RECLAMO PRESENTATO DA :**

Cognome	Nome	
Nato a	il	
Residente a	via	n°
Telefono	e-mail	

## **SERVIZIO PER CUI SI È RISCONTRATA L'IRREGOLARITÀ**

(si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi Sociali)

---

---

---

---

## **GIORNO E ORA IN CUI È STATA RISCONTRATA L'IRREGOLARITÀ**

---

---

---

## **MOTIVO DEL RECLAMO**

(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione dell'irregolarità)

---

---

---

---

Data

Firma

---

# **Segretariato Sociale**

---

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Un servizio a cui possono rivolgersi i cittadini per avere un primo orientamento sui servizi sociali del territorio. Il servizio prevede una qualificata osservazione e assistenza di tutte le situazioni di disagio conclamato fondandosi sul principio della centralità della persona.

### **come**

Favorendo l'accoglienza, l'ascolto, il dialogo e la comprensione con particolare attenzione al contesto di riferimento della persona e della famiglia. Nel primo colloquio le persone espongono il loro problema e richiedono informazioni. L'assistente sociale ascolta, effettua una prima lettura del bisogno, fornisce informazioni ed orienta verso l'offerta di servizi sul territorio. In caso di rilevazione del bisogno, il servizio prevede la presa in carico del caso grazie alla realizzazione di un progetto che risponda ai bisogni dell'utente ed attivando la rete dei servizi e delle risorse disponibili. Un'iniziativa distrettuale del Piano di Zona, attiva dal 2007, il Punto d'Ascolto Distrettuale del Filo d'Argento Auser, servizio di telefonia sociale che si rivolge prevalentemente agli anziani ed alle loro famiglie. Il punto d'ascolto, dopo aver raccolto la domanda d'aiuto la inoltra alla rete Auser e ai servizi pubblici, alle Associazioni e al privato sociale, secondo le necessità ed i bisogni espressi e le rispettive competenze. (tel.02/90427617 • numero verde 800 99 59 88)

### **dove**

Servizio Sociale – Municipio – Piano Terra  
Piazza Roma ,1 – 20080 Zibido San Giacomo Tel.02/90020239-226-215  
Fax. 02/90020227-90003204 - mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.mi.it](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.mi.it)

### **quando**

Lunedì e giovedì: 9.00-13.00.

### **per chi**

Tutti i cittadini.

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Il cittadino può rivolgersi, durante gli orari di apertura, al servizio di sportello gestito dall'Assistente Sociale per fissare un appuntamento. In alternativa qualunque cittadino, che abbia bisogni sociali, può rivolgersi al Segretariato Sociale, prendendo appuntamento con gli operatori presenti quotidianamente presso l'Ufficio.

### ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona  
Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo – Piano Terra  
tel. 02.900.20.239/226/225 - mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### ***modulo***

Non richiesto

### ***documenti necessari***

Non richiesti

## **QUALITÀ**

---

### ***Facilità di accesso al servizio***

- Il servizio è attivo 5 giorni alla settimana, per un totale di 16 ore settimanali
- L'Assistente Sociale è presente 2 mattine la settimana, per un totale di 8 ore settimanali
- In caso di necessità vengono programmate visite domiciliari

### ***Soddisfazione degli utenti per la cortesia e la competenza degli operatori***

- Almeno il 75 % di utenti e familiari soddisfatti

### ***Celerità della risposta***

- Tra la richiesta presentata dall'utente e l'appuntamento con l'Assistente Sociale non intercorrono più di 15 gg

### ***Confort e riservatezza dell'ambiente***

- È disponibile un ambiente per colloqui riservati
- Sono disponibili spazi idonei per l'attesa

# **Sportello Disabili**

---

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Un servizio di informazione, consulenza e attivazione di tempo libero per persone disabili e relative famiglie residenti nei Comuni del Distretto 6 Asl MILANO 2.

### **come**

Soddisfacendo le esigenze delle persone con disabilità, agevolando l'accesso a tutte le informazioni di possibile interesse, attraverso la presenza di personale in possesso di una specifica formazione per l'accoglienza, l'ascolto, la lettura del bisogno, il reperimento delle risorse più appropriate al singolo cittadino, in un'ottica di efficacia, efficienza ed economicità.

Lo Sportello intende garantire il diritto di tutti i cittadini ad avere una corretta e completa informazione, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale (L.104/92 e L.328/00) in base agli obiettivi fissati dal Piano di Zona 2006-2008 del Distretto Socio.-Sanitario n°6 dell'Asl Provincia di Milano 2.

### **dove**

Sala Arc en ciel del Centro Anziani di Lacchiarella  
Via Friuli 2 - Lacchiarella  
Tel. 346/3983431

### **quando**

Giovedì dalle ore 14.30 alle ore 18.30

Venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30

### **per chi**

Il servizio viene rivolto ai cittadini disabili e alle loro famiglie residenti nei comuni del Distretto 6 ed agli operatori che vi lavorano

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Il cittadino può telefonare dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 al n.346/3983431 per fissare un appuntamento nelle giornate di apertura.

### ***rivolgersi a***

Sportello Disabili Distretto 6  
Via Friuli, 2 – Lacchiarella – Presso Sala Arc en ciel del Centro Anziani  
tel.346/3983431

### ***negli orari***

Giovedì dalle ore 14.30 alle ore 18.30  
Venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30

### ***modulo***

Non richiesto

### ***documenti necessari***

Non richiesti

## **QUALITÀ**

---

### ***Facilità di accesso al servizio***

- Il servizio è attivo 2 giorni, per un totale di 6 ore settimanali
- L'appuntamento telefonico può essere preso tutti i giorni

### ***Supporto all'utente in difficoltà***

- Vengono forniti informazioni e consulenza che aiutano l'utente disabile e la sua famiglia per la risoluzione delle varie problematiche

### ***Una rete interistituzionale di interventi***

- Un lavoro di equipe con gli altri servizi comunali e del territorio che si occupano delle varie problematiche (Segretariato Sociale, Ufficio Scuola, Asl, Ufficio Casa, Istruzione e formazione professionale, ecc.)

### ***Soddisfazione degli utenti/famiglie della cortesia e della competenza degli operatori***

- Almeno il 60% di utenti e familiari sono soddisfatti

# **Sportello Lavoro**

---

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Uno sportello gestito da operatore della nuova Agenzia per la Formazione, l'Orientamento e il Lavoro Sud-Milano ove è confluito il Consorzio per la Formazione Professionale di Pieve Emanuele, che opera nei confronti dei cittadini che si presentano per l'accompagnamento ed il supporto nella ricerca attiva del lavoro.

### **come**

Gli utenti vengono sottoposti ad intervista di preselezione con inserimento e/o aggiornamento della scheda in banca dati, prevedendo l'elaborazione dei curricula delle persone. L'utente viene supportato anche nell'individuare annunci idonei, tra quelli dello Sportello e quelli forniti da altri mezzi (giornali, internet, ecc.). Vengono fornite informazioni sia riguardo i contratti di lavoro, la riforma Biagi, i tirocini, i licenziamenti, l'indennità di disoccupazione, le categorie protette, la camera di commercio, i centri per l'impiego, ecc. . Informazione viene fornita anche in merito all'università, alle scuole superiori ed ai corsi di formazione vari.

Presso lo sportello, oltre ad esaminare la bacheca degli annunci di lavoro delle aziende che si rivolgono allo sportello, è possibile consultare riviste del settore e, in accompagnamento, navigare in Internet, fornendo poi all'utente indirizzi di siti utili per chi cerca lavoro, da utilizzare autonomamente.

### **dove**

Sportello Lavoro del Comune di Zibido San Giacomo Piazza Roma, 1  
Zibido San Giacomo – Piano terra tel. 02.900.20.239/226 - [clsom@centrilavoro.it](mailto:clsom@centrilavoro.it)

### **quando**

Lunedì dalle ore 13.30 alle ore 16.30 (chiusura nei mesi estivi)

### **per chi**

Il servizio viene rivolto a cittadini alla ricerca di lavoro o che intendono cambiare la propria situazione lavorativa, nonché ad aziende del territorio che sono alla ricerca di personale del luogo.

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Presentandosi direttamente senza appuntamento negli orari di apertura dello sportello.

Consultando autonomamente la bacheca degli annunci di lavoro.

### ***rivolgersi a***

Sportello Lavoro del Comune di Zibido San Giacomo  
Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo – Piano Terra  
tel. 02.900.20.239/226 - clsom@centrilavoro.it

### ***negli orari***

Lunedì dalle ore 13.30 alle ore 16.30 senza appuntamento

Per particolari necessità è possibile fissare telefonicamente appuntamenti anche serali

### ***modulo***

Disponibile presso lo Sportello Lavoro

### ***documenti necessari***

Per l'immissione nella banca dati dello sportello, è necessario curriculum vitae e fototessera

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione degli utenti per la cortesia e la competenza degli operatori***

- Almeno il 60% di utenti e familiari soddisfatti

### ***Supporto all'utente in difficoltà***

- Vengano forniti mezzi e strumenti che rendano autonomo l'utente nella ricerca di un'occupazione

### ***Una rete interistituzionale di interventi***

- Un lavoro di equipe con gli altri attori che si occupano delle problematiche del lavoro e della formazione (Servizio Sociale Comunale, Sil, Ufficio di Piano, Ctp)

### ***Una bacheca di offerte di lavoro***

- Aggiornamento settimanale degli annunci delle offerte di lavoro pervenute dall'Agenzia per la Formazione, l'Orientamento e il Lavoro Sud-Milano

### ***Confort e riservatezza dell'ambiente***

- È disponibile un ambiente per colloqui riservati
- Sono disponibili spazi idonei per l'attesa

# **Sportello Immigrazione**

---

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Uno sportello polifunzionale gestito da operatore qualificato che garantisce l'accesso all'informazione superando ostacoli di tipo linguistico e culturale caratteristici dell'utenza.

Lo sportello fornisce anche sostegno per la richiesta del permesso di soggiorno secondo quanto disposto dalle normative vigenti ed è gestito dalla Cooperativa Officina Lavoro nell'ambito dei progetti distrettuali dell'Ufficio di Piano a favore degli utenti a grave rischio di emarginazione.

### **come**

Finalità principale è garantire informazione e orientamento a cittadini e famiglie immigrate abitanti nei comuni del Distretto 6 sulle problematiche afferenti il permesso e la regolarizzazione del soggiorno, il lavoro, la scuola, la casa e l'accesso ai vari servizi comunali. L'attività dello sportello è integrata da interventi di mediazione linguistico/culturale e dall'orientamento all'inserimento abitativo.

### **dove**

Sportello Immigrazione del Comune di Zibido San Giacomo  
Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo – Piano Terra  
tel. 02.900.20.239/226 - mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### **quando**

Martedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

### **per chi**

Il servizio viene rivolto ai cittadini stranieri e non residenti nei comuni del Distretto 6 ed agli operatori che vi lavorano

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Presentandosi direttamente senza appuntamento negli orari di apertura dello sportello.

### ***rivolgersi a***

Sportello Immigrazione del Comune di Zibido San Giacomo  
Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo – Piano Terra  
tel. 02.900.20.239/226 - mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### ***negli orari***

Martedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00 senza appuntamento serali

### ***modulo***

Non richiesto

### ***documenti necessari***

Non richiesti

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione degli utenti per la cortesia e la competenza degli operatori***

- Almeno il 60% di utenti e familiari soddisfatti

### ***Facilità di accesso al servizio***

- Il servizio è attivo 3 ore ogni settimana

### ***Supporto all'utente in difficoltà***

- Vengono forniti consulenza, mezzi e strumenti che aiutano l'utente straniero per la risoluzione delle varie problematiche (soggiorno, casa, scuola, sanità, ecc.)

### ***Una rete interistituzionale di interventi***

- Un lavoro di equipe con altri servizi e uffici comunali che si occupano delle varie problematiche (Segretariato Sociale, Ufficio Scuola, Asl, Ufficio Casa, Anagrafe, Uff. Tributi, ecc.)

### ***Confort e riservatezza dell'ambiente***

- È disponibile un ambiente per colloqui riservati
- Sono disponibili spazi idonei per l'attesa

# **Sportello Patronati Sindacali** \_\_\_\_\_

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Uno sportello per il disbrigo di pratiche socio-previdenziali quali: pensioni di anzianità, vecchiaia e invalidità; ricerca e verifica delle posizioni assicurative; pubblico impiego; infortuni e malattie professionali; malattia e maternità; disoccupazione, mobilità e cassa integrazione; modelli RED, assegni familiari; mod.730, Unico e Ici.

### **come**

Garantendo l'apertura di uno sportello polifunzionale comunale in grado di fornire consulenza, orientamento e disbrigo pratiche grazie alla collaborazione con personale qualificato della CGIL Servizi Romana-Giambellino e SPI-CGIL di Rozzano e della FNP-CISL di Milano.

### **dove**

Sportello Patronati Sindacali del Comune di Zibido San Giacomo  
Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo – Piano Terra  
tel. 02.900.20.239/226  
mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### **quando**

Mercoledì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

### **per chi**

Il servizio viene rivolto a tutti i cittadini, prioritariamente ad anziani e pensionati

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Presentandosi direttamente, senza appuntamento, negli orari di apertura dello sportello.

### ***rivolgersi a***

Sportello Patronati Sindacali del Comune di Zibido San Giacomo  
Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo – Piano Terra  
tel. 02.900.20.239/226 - mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### ***negli orari***

Mercoledì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

### ***modulo***

Non richiesto

### ***documenti necessari***

Non richiesti

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione degli utenti per la cortesia e la competenza degli operatori***

- Almeno il 60% di utenti e familiari soddisfatti

### ***Facilità di accesso al servizio***

- Il servizio è attivo 2 giorni la settimana per un totale di 6 ore

### ***Supporto all'utente in difficoltà***

- Vengano forniti servizi e consulenza per le pratiche socio-previdenziali e pensionistiche

### ***Una rete interistituzionale di interventi***

- Un lavoro di équipe con gli altri servizi ed ufficio comunali che si occupano delle varie problematiche (Servizi Sociali, Uff.Casa, Anagrafe, Uff.Tributi, ecc.)

### ***Confort e riservatezza dell'ambiente***

- È disponibile un ambiente per colloqui riservati
- Sono disponibili spazi idonei per l'attesa

# **Servizio di Assistenza Domiciliare**

## **OFFERTA**

### **cos'è**

L'intervento ha quale finalità il supporto ad anziani e disabili non autosufficienti preservandone l'ambiente e gli stili di vita, nel tentativo di evitare loro l'inserimento in strutture di accoglienza.

### **come**

Gli operatori sociali specializzati prestano il loro servizio presso il domicilio sostenendo e aiutando l'individuo nelle attività di cura e di igiene personale e della casa. Per ogni persona è prevista la definizione di un progetto di diversa intensità assistenziale in base ai bisogni, redatto dall'Assistente Sociale. Per gravi e particolari condizioni di salute, l'assistenza domiciliare è integrata con prestazioni sanitarie fornite, sia da proprio personale specializzato che da appositi servizi Asl

### **dove**

Domicilio residenti

### **quando**

Lunedì e sabato: 8.00-14.00

Dal martedì al giovedì: 8.00 - 16.30

Venerdì: 8.00 - 14.30

### **per chi**

Il servizio viene rivolto ad anziani e disabili con priorità per le persone con modesto reddito oppure che vivono sole o che presentano gravi patologie o che richiedono una particolare ed assidua assistenza. Il servizio può essere rivolto anche ai soggetti dell'area minori, dell'area emarginati gravi, devianza sociale e dipendenza, su proposta del servizio sociale competente, che predispone un progetto personalizzato

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Per accedere al servizio occorre fare istanza verbale allo sportello di segretariato sociale. Il servizio viene erogato previa valutazione delle condizioni sanitarie, familiari ed economiche del richiedente con la redazione della scheda di accesso al servizio dell'Assistente Sociale.

### ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona  
Piano Terra - Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo  
tel. 02.900.20.225/226 - mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### ***modulo***

Non richiesto

### ***documenti necessari***

Per la valutazione dell'istanza e la redazione del progetto da parte dell'Assistente Sociale:

- Certificato ISEE dell'assistito – serve per l'individuazione delle priorità di erogazione delle prestazioni, ma non è vincolante per l'accesso al servizio;
- documentazione sanitaria attestante condizioni di salute e grado di autonomia della persona

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione degli utenti per la cortesia e la competenza degli operatori***

- Almeno il 60% di utenti e familiari soddisfatti

### ***Celerità della risposta***

- In caso di comprovata necessità il servizio SAD viene erogato entro 7 gg. dalla presentazione del bisogno
- In caso di urgenza le prestazioni infermieristiche vengono erogate entro 48 h dalla richiesta

### ***Capacità del servizio di evitare il ricovero dell'assistito***

- non saranno istituzionalizzati più del 10% dei malati complessivamente assistiti in un anno

### ***Consistenza del servizio***

- In media sono effettuate 7.5 prestazioni domiciliari per utente al mese (valore medio)
- Il servizio è attivo 36 ore su 6 giorni alla settimana

# **Servizio Pasti a Domicilio**

---

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Il servizio ha lo scopo di garantire il soddisfacimento di bisogni primari di tipo alimentare. Consiste nella consegna a domicilio di pasti completi, adeguati alle esigenze e alla tipologia dell'utenza, nel rispetto di criteri igienici e sanitari.

### **come**

I pasti sono preparati nella cucina centralizzata del plesso scolastico e vengono consegnati a domicilio dal personale ASA.

### **dove**

Domicilio residenti

### **quando**

Il mezzogiorno, dal lunedì al venerdì, tutto l'anno

### **per chi**

Il servizio viene rivolto a cittadini anziani e disabili indigenti, o soli, o che non hanno rapporto con familiari, oppure che durante la giornata sono soli pur vivendo con i familiari, al fine di favorire l'autonomia degli stessi nell'ambito familiare. Priorità per i residenti e le persone che presentano gravi patologie o che richiedono una particolare ed assidua assistenza. Il servizio può essere rivolto anche ai soggetti dell'area minori, dell'area emarginati gravi, devianza sociale e dipendenza, su proposta del servizio sociale competente, che predispone un progetto personalizzato

### **costo**

Agli utenti viene richiesta una contribuzione per la fruizione del servizio, la cui quota viene correlata a fasce riferite all'ISEE. L'anziano di età superiore ai 65 anni può fare nucleo a se' stante, rispetto ad altri conviventi, purchè diversi dal coniuge, senza modificazione alla situazione anagrafica e limitatamente alla procedura ISEE.

Per gli utenti che non producono la documentazione ISEE viene applicata la retta massima. La quota di contributo viene versata dall'utente a fine mese in base al numero dei pasti usufruiti, al proprio domicilio, tramite le operatrici incaricate della consegna del pasto.

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Per accedere al servizio pasti a domicilio occorre presentare istanza al Servizio Sociale del Comune, mediante compilazione di apposito modello. Il servizio viene erogato previa valutazione delle condizioni sanitarie, familiari ed economiche del richiedente con la redazione della scheda di accesso al servizio redatta dall'Assistente Sociale

### ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona  
Piano Terra - Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo  
tel. 02.900.20.225/226 - mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### ***modulo***

Disponibile presso il Segretariato Sociale

### ***documenti necessari***

Certificato ISEE, per la quantificazione della retta, ma non vincolante per l'accesso al servizio

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione degli utenti per la cortesia e la competenza degli operatori***

- Almeno il 60% di utenti e familiari soddisfatti

### ***Orario consegna***

- La consegna dei pasti avviene tra le 11.30 e le 13.00

### ***Qualità del cibo***

- Utilizzo di un menù approvato dall'Asl
- Possibilità di personalizzare la dieta

### ***Tempestività della risposta***

- Tra la presentazione della richieste per l'ottenimento del servizio e la risposta non intercorre più di una settimana

### ***Consistenza del servizio***

- Il servizio è attivo 5 giorni alla settimana per tutto l'anno ad eccezione delle festività

### ***Facilità nel pagamento delle quote***

- Mantenendo la propria autonomia l'utente può comodamente pagare al proprio domicilio

# **Servizio Telesoccorso**

---

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Il servizio ha lo scopo di garantire interventi di soccorso tempestivi a domicilio per persone non autosufficienti, inoltre, il servizio mira ad instaurare un clima di confidenza, sostegno e sicurezza nei confronti delle istituzioni.

### **come**

È un servizio di rilevazione di richiesta d'aiuto attraverso un collegamento telefonico attivo 24 ore su 24, tra l'abitazione dell'utente e la Croce Bianca, sezione di Binasco, deputata, in caso di bisogno, ad attivare contestualmente il 118. L'attivazione del collegamento viene effettuata tramite pulsante da pigiare in caso di emergenza che l'utente deve tenere sempre con sé.

### **dove**

Domicilio residenti

### **quando**

Il servizio è attivo 24 ore su 24 tutto l'anno

### **per chi**

Il servizio viene rivolto a cittadini non autosufficienti, che vivono in condizioni di solitudine e malattia con priorità per le persone con modesto reddito, oppure che vivono sole o che presentano gravi patologie e che richiedono una particolare ed assidua assistenza. Il servizio può essere rivolto anche ai soggetti delle aree minori, emarginati gravi, devianza sociale e dipendenza, su proposta del servizio sociale competente della problematica, che predispone un progetto personalizzato

### **costo**

Agli utenti viene richiesta una contribuzione per la fruizione del servizio, correlata a fasce riferite all'ISEE. L'anziano di età superiore ai 65 anni può fare nucleo a sé stante rispetto ad altri conviventi, purchè diversi dal coniuge, senza modificazione alla situazione anagrafica e limitatamente alla procedura ISEE. Per gli utenti che non producono la certificazione ISEE viene applicata la retta massima. La quota viene pagata trimestralmente dall'utente tramite versamento alla Tesoreria comunale.

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Presentando istanza al Servizio Sociale, mediante compilazione di apposito modello. Il servizio viene erogato previa valutazione delle condizioni sanitarie, familiari ed economiche del richiedente con la redazione della scheda di accesso al servizio dell'Assistente Sociale

### ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona  
Piano Terra - Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo  
tel. 02.900.20.225/226 - mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### ***modulo***

Disponibile presso il Segretariato Sociale

### ***documenti necessari***

Certificato ISEE, per la determinazione della retta, non vincolante per l'accesso al servizio

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione degli utenti per la cortesia e la competenza degli operatori***

- Almeno il 60% di utenti e familiari soddisfatti

### ***Fruibilità del servizio***

- Il servizio è sempre attivo 24 ore su 24
- Mensilmente sono previste telefonate di controllo dell'operatività dell'apparecchiatura di monitoraggio sulle condizioni dell'utente

### ***Capacità del servizio di evitare il ricovero dell'assistito***

- Non saranno istituzionalizzati più del 25 % dei malati che hanno usufruito del servizio durante l'anno

### ***Tempestività della risposta***

- Tra richiesta servizio e risposta non intercorrono più di 15 gg

# **Servizio di Trasporto per Anziani e Disabili**

---

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Il servizio ha lo scopo di garantire il trasporto di utenti presso servizi socio-sanitari ed ospedalieri in quanto impossibilitati a provvedervi autonomamente.

### **come**

Gli utenti sono prelevati al loro domicilio da operatori del Sad o volontari dei Centri Anziani e trasportati tramite mezzi del Servizio Sociale, secondo quanto stabilito dalla richiesta dell'utente.

### **dove**

Dal domicilio degli utenti sino alla destinazione

### **quando**

Dal lunedì al venerdì, tutto l'anno, dalle ore 7.00 alle ore 19.00

### **per chi**

Il servizio viene rivolto ad anziani e disabili con priorità per le persone con modesto reddito, oppure che vivono sole o che presentano gravi patologie o che richiedono una particolare ed assidua assistenza. Il servizio può essere rivolto anche ai soggetti dell'area minori, dell'area emarginati gravi, devianza sociale e dipendenza, su proposta del servizio sociale competente della problematica, secondo un progetto finalizzato

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Per accedere al servizio trasporti occorre presentare istanza al Servizio Sociale del Comune, mediante compilazione di apposito modello. Il servizio viene erogato previa valutazione delle condizioni sanitarie, familiari ed economiche del richiedente con la redazione della scheda di accesso al servizio dell'Assistente Sociale. Per i trasporti successivi al primo è necessario comunicare telefonicamente al Segretariato Sociale, con ampio anticipo, giorno, orario e destinazione del servizio richiesto

### ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona  
Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo – Piano terra  
tel. 02.900.20.225/226 - mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiacomo.mi.it](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiacomo.mi.it)

### ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### ***modulo***

Disponibile presso il Segretariato Sociale

### ***documenti necessari***

Per la valutazione dell'istanza e la redazione del progetto da parte dell'Assistente Sociale:

- Certificato ISEE dell'utente, serve per l'individuazione delle priorità di erogazione delle prestazioni, non è vincolante per l'accesso al servizio
- Documentazione sanitaria attestante le condizioni di salute ed il grado di autonomia della persona

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione del servizio da parte degli utenti e delle loro famiglie***

- Almeno il 90% di utenti e familiari sono soddisfatti del servizio

### ***Supporto all'utente in difficoltà***

- Aiuto dell'utente in difficoltà nel disbrigo delle pratiche amministrative e di accettazione sanitaria

### ***Tempistica***

- Almeno il 90% di servizi sono svolti senza ritardi nei confronti della presa in carico dell'utente

### ***Tempestività della risposta***

- In caso di comprovata necessità vengono svolte almeno il 50 % delle urgenze
- Tra la presentazione della richieste, per l'ottenimento del servizio, e la risposta, non intercorre più di una settimana

# **Contributi economici assistenziali**

## **OFFERTA**

### **cos'è**

Vengono erogati sostegni e contributi economici, ivi compresi quelli non erogati direttamente dal Comune, ma, dove lo stesso, fa da tramite per cittadini che fanno istanza e sono in possesso dei requisiti specifici previsti dalle varie regolamentazioni in materia di servizi sociali e scolastici (es. Regione, Piano di Zona, Provincia, Inps, ecc.),

### **come**

Nel primo colloquio le persone espongono il loro problema e richiedono informazioni. Il Segretariato Sociale effettua una prima lettura del bisogno, fornisce informazioni ed orienta verso l'offerta di servizi, che possono essere:

- contributi e sostegni economici, esenzioni ed applicazioni di riduzione di rette
- sussidi sostitutivi al ricovero per pazienti psichiatrici, contributi previsti dal Fondo Affitti, assegni a nuclei familiari con almeno 3 figli minori, assegno di maternità, buono sociale, buoni libro e borse di studio, contributi da parte della Provincia di Milano.

### **dove**

Servizio Sociale - Municipio - Piazza Roma ,1 - 20080 Zibido San Giacomo  
- Piano Terra - Tel.02/90020239-226-215 Fax. 02/90020227-90003204  
mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### **quando**

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### **per chi**

Tutti i cittadini in possesso dei requisiti previsti dalle varie tipologie di intervento

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

# ACCESSO

## ***in che modo***

Il cittadino in difficoltà economica può rivolgersi prioritariamente al Segretariato Sociale, prendendo appuntamento con gli operatori presenti quotidianamente presso l'Ufficio per l'istruttoria della pratica che il Comune invierà poi agli enti di riferimento (es. Assegni Inps, Sportello Affitto, Buoni Sociali e Voucher, ecc.). Per quanto riguarda l'erogazione di contributi o l'esenzione e/o riduzione di rette comunali il cittadino può rivolgersi, durante gli orari di apertura, al servizio di sportello gestito dall'Assistente Sociale per fissare un appuntamento. Per quest'ultime tipologie di intervento l'ammissibilità verrà decisa in base alla valutazione della situazione socio-economica, sulla base di regolamenti comunali

## ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona  
Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo – Piano terra  
tel. 02.900.20.225/226 - mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiacomo.mi.it](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiacomo.mi.it)

## ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

## ***modulo***

Disponibile presso i Servizi Sociali

## ***documenti necessari***

Certificato ISEE, Istanze specifiche, documentazione sanitaria attestante le condizioni di salute ed il grado di autonomia dell'utente

# QUALITÀ

## ***Facilità di accesso al servizio***

- Il servizio è attivo 5 giorni la settimana, per un totale di 16 ore settimanali
- L'Assistente Sociale è presente 2 mattine la settimana, per un totale di 8 ore settimanali

## ***Celerità della pratica***

- Tra la presentazione della domanda e la risposta, da parte del Comune, non intercorrono più di 30 gg.

## ***Una rete interistituzionale di interventi***

- Viene svolto un lavoro di equipe sia con gli altri servizi/uffici comunali che con altri enti esterni che si occupano delle varie problematiche inerenti il nucleo familiare

## ***Soddisfazione degli utenti per la cortesia e competenza degli operatori***

- Almeno il 75 % di utenti e familiari soddisfatti

## ***Confort e riservatezza dell'ambiente***

- Presenza di locale per colloqui riservati e spazi idonei per l'attesa
- Possono essere previste anche visite domiciliari

# Buoni e Voucher Sociali

---

## OFFERTA

---

### **cos'è**

Tramite l'Ufficio di Piano del Distretto 6 vengono erogati titoli sociali, ovvero buoni e voucher. Questi sono strumenti integrativi ed alternativi alle prestazioni dei Servizi Sociali del Comune, e vengono dati a supporto del sistema integrato dei servizi sociali, per favorire l'assistenza di persone e nuclei familiari in condizioni di fragilità. Il buono sociale è una provvidenza economica utilizzabile per prestazioni di cure erogate da familiari, mentre il voucher sociale serve per l'acquisto di prestazioni assistenziali, sociali o educative fornite da caregiver professionali di strutture o agenzie accreditate.

### **come**

Cittadini anziani, disabili, fragili possono richiedere i titoli sociali per far fronte alle necessità assistenziali del proprio nucleo familiare, rivolgendosi ai Servizi Sociali del Comune che istruiscono la pratica e la trasmettono all'Ufficio del Piano di Zona che valuta e stila la graduatoria dei beneficiari.

### **dove**

Servizio Sociale - Municipio - Piazza Roma ,1 - 20080 Zibido San Giacomo  
Piano Terra - Tel.02/90020239-226-215 Fax. 02/90020227-90003204  
mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.mi.it](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.mi.it)

### **quando**

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### **per chi**

Cittadini socialmente fragili ed a rischio di istituzionalizzazione con ISEE non superiore alla soglia indicata nel Regolamento per l'erogazione dei titoli sociali del Piano di Zona del Distretto 6 - Allegato A "Criteri di accesso e di selezione"

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Per ottenere i titoli sociali occorre presentare istanza al Segretariato Sociale del Comune, corredata da certificato ISEE e Certificato di Invalidità, secondo i tempi e le modalità previste dal relativo regolamento e dai bandi pubblicizzati alla cittadinanza.

### ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona  
Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo – Piano Terra -  
tel. 02.900.20.239/226/225 - mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### ***modulo***

Disponibile presso i Servizi Sociali

### ***documenti necessari***

Domanda, Certificato Isee, documentazione sanitaria attestante le condizioni di salute ed il grado di autonomia dell'utente

## **QUALITÀ**

---

### ***Facilità di accesso al servizio***

- Il servizio è attivo 5 giorni la settimana, per un totale di 16 ore settimanali
- L'Assistente Sociale è presente 2 mattine la settimana, per un totale di 8 ore settimanali

### ***Celerità della pratica***

- Tra la presentazione del bisogno e la predisposizione dell'istanza non intercorrono più di 15 gg.

### ***Soddisfazione degli utenti per la cortesia e competenza degli operatori***

- Almeno il 75 % di utenti e familiari soddisfatti

### ***Confort e riservatezza dell'ambiente***

- Presenza locale per colloqui riservati e spazi idonei per l'attesa
- Possono essere previste anche visite domiciliari

# **Assistenza ad personam per studenti portatori di handicap\_**

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Il servizio fornisce assistenza e sostegno individualizzato agli alunni portatori di handicap presso le scuole di ogni ordine e grado.

### **come**

Un assistente o educatore affianca l'alunno disabile all'interno delle strutture scolastiche. L'intervento assistenziale è finalizzato all'integrazione dell'alunno nel contesto scolastico e si realizza attraverso il supporto per lo svolgimento delle attività e per il soddisfacimento dei bisogni primari.

La scuola, acquisita la certificazione medico-sanitaria prevista dalla L.104/92, segnala il caso e sottopone al Comune la richiesta di assistenza ad personam.

### **dove**

Scuole di Zibido San Giacomo

### **quando**

Dal Lunedì al venerdì: 8.30 – 16 .30

### **per chi**

Cittadini residenti a Zibido San Giacomo e per i non residenti frequentanti le scuole di Zibido S.Giacomo, fatta salva la rivalsa presso il Comune di residenza

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile dei Servizi Scolastici – Denise Mosca

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Le richieste di assistenza ad personam vengono inoltrate al Servizio Sociale direttamente dalla scuola

### ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona

Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo – Piano terra

tel. 02.900.20.235/226 - mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.mi.it](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.mi.it)

### ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00

Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### ***modulo***

Non richiesto

### ***documenti necessari***

Certificazione medico-sanitaria: Diagnosi dinamico-funzionale

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione degli utenti/famiglie della cortesia e della competenza degli operatori***

- Almeno il 60% di utenti e familiari soddisfatti

### ***Continuità assistenziale***

- Gli assistenti ed educatori collaborano anche con altri servizi integrativi in ambito scolastico (pre e post scuola, trasporto scolastico, ecc.)
- Nel limite della loro disponibilità, di anno in anno, vengono mantenuti gli stessi educatori soprattutto per le casistiche più gravi

### ***Confort e riservatezza dell'ambiente***

- Un lavoro di equipe sia con gli altri servizi ed uffici comunali che con altri enti esterni che si occupano delle varie problematiche inerenti il nucleo familiare dell'alunno disabile (Asl, Agenzia per la Formazione e l'Orientamento e il Lavoro Sud-Milano)

# **Servizi Formativi e di Inserimento Lavorativo**

---

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Servizio rivolto a persone che si trovano in condizioni di svantaggio e che necessitano di opportunità formative o di percorsi di inserimenti lavorativi.

### **come**

Realizzando progetti individuali che prevedono sia percorsi formativi, riabilitativi e di inserimenti lavorativi, anche tramite tirocini e borse lavoro, realizzati con servizi specialistici operanti sul territorio del Comune di Zibido San Giacomo (Servizio Inserimento Lavorativo dell'Asl, Agenzia per la Formazione e l'Orientamento e il Lavoro Sud-Milano, progetti specifici per gli utenti a grave rischio di emarginazione realizzati dall'Ufficio di Piano, Centro Territoriale per l'Educazione Permanente).

### **dove**

Servizio Sociale - Municipio - Piano Terra - Piazza Roma ,1 - 20080 Zibido San Giacomo - Tel.02/90020239-226-215 Fax. 02/90020227-90003204  
mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### **quando**

Negli orari comunali di apertura al pubblico, e nei rispettivi orari stabiliti dai servizi specialistici coinvolti.

I corsi per adulti svolti in collaborazione con il CTP (Centro Territoriale per l'Educazione Permanente) sono realizzati in orari pomeridiani e serali per andare incontro alle necessità degli utenti.

### **per chi**

Cittadini in possesso di capacità lavorative e/o che si trovano in condizioni di svantaggio: disabili, pazienti psichiatrici, minori e giovani che richiedono percorsi di orientamento, formazione e apprendistato, e/o con problemi di adattamento al mondo del lavoro, ex tossicodipendenti ed alcool-dipendenti, ex carcerati, persone a rischio di emarginazione sociale, adulti che richiedono formazione, riqualificazione e aggiornamento.

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Il cittadino può rivolgersi al Segretariato Sociale, che farà da tramite, indirizzando l'utente o all'Assistente Sociale o, quando opportuno, direttamente al servizio specialistico di riferimento. Dopo la valutazione dell'Assistente Sociale l'utente viene preso in carico dal servizio specialistico coinvolto, che realizzerà un progetto individualizzato che tenga conto delle reali possibilità lavorative della persona. Nel percorso di inserimento la persona è seguita da un operatore sociale che mantiene i contatti con l'impresa e svolge azione di sostegno e di verifica

### ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona- Piazza Roma, 1  
Zibido San Giacomo – Piano Terra - tel. 02.900.20.239/226/225  
mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.mi.it](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.mi.it)

### ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### ***modulo***

Ove necessario disponibile presso l'Ufficio Servizi Sociali

### ***documenti necessari***

A seconda dei servizi specialistici avviati (curricula, verbale di invalidità, ecc.)

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione degli utenti/famiglie della cortesia e della competenza degli operatori***

- Almeno il 60% di utenti e familiari sono soddisfatti

### ***Facilità di accesso al servizio***

- Il servizio è attivo 5 giorni la settimana, per un totale di 16 ore settimanali
- L'Assistente Sociale è presente 2 mattine la settimana, per un totale di 8 ore settimanali

### ***Una rete interistituzionale di interventi***

- Il servizio sociale lavora in equipe con gli altri attori che si occupano delle problematiche del lavoro e della formazione (Agenzia per la Formazione e l'Orientamento e il Lavoro Sud-Milano, Sil, Ufficio di Piano, Sportello Lavoro, Ctp, ecc.)

### ***Confort e riservatezza dell'ambiente***

- Sono disponibili un ambiente per colloqui riservati con gli operatori dei vari servizi specialistici e spazi idonei per l'attesa
- Possono essere previste anche visite domiciliari

# ***Servizio di Trasporto Speciale per Anziani e Disabili***

---

## **OFFERTA**

---

### ***cos'è***

Il servizio ha lo scopo di garantire un'adeguata tipologia di trasporto di utenti anziani e disabili presso servizi socio-sanitari, ospedalieri, centri educativi e riabilitativi, quando impossibilitati a provvedervi autonomamente. E' rivolto particolarmente a disabili che non siano in grado di utilizzare autonomamente i mezzi pubblici o ad utenti, la cui gravità e particolarità, non consenta il servizio di trasporto tramite i volontari del Servizio Sociale.

### ***come***

Tramite convenzione con associazioni specializzate quali la Croce Bianca di Binasco e l'A.gh.ea. di Rozzano; secondo quanto stabilito dalla richiesta dell'utente ed in seguito attivato dal Servizio Sociale.

### ***dove***

Dal domicilio degli utenti sino alla destinazione

### ***quando***

Dal lunedì al venerdì, tutto l'anno, dalle ore 7.00 alle ore 19.00

### ***per chi***

Il servizio viene rivolto ad anziani e disabili con priorità: per persone con modesto reddito, che vivono sole, che presentano gravi patologie o che richiedono una particolare ed assidua assistenza. Il servizio può essere rivolto anche ai soggetti dell'area minori, dell'area emarginati gravi, devianza sociale e dipendenza, su proposta del servizio sociale competente della problematica, secondo un progetto finalizzato

### ***costo***

All'utente viene richiesto un contributo pari al 40 % del costo del servizio

### ***referente***

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### ***responsabile***

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Per accedere al servizio trasporti viene presentata istanza al Servizio Sociale del Comune, mediante compilazione di apposito modello. Il servizio viene erogato previa valutazione delle condizioni sanitarie, familiari ed economiche del richiedente con la redazione della scheda di accesso al servizio dell'Assistente Sociale. Per i trasporti successivi al primo è necessario comunicare telefonicamente al Segretariato Sociale, con ampio anticipo, giorno, orario e destinazione del servizio richiesto

### ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona- Piazza Roma, 1 - Zibido San Giacomo – Piano Terra - tel. 02.900.20..225/226  
mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### ***modulo***

Disponibile presso il Segretariato Sociale

### ***documenti necessari***

Per la valutazione dell'istanza e la redazione del progetto da parte dell'Assistente Sociale:

- Certificato ISEE dell'utente, serve per l'individuazione delle priorità di erogazione delle prestazioni, non è vincolante per l'accesso al servizio
- Documentazione sanitaria attestante condizioni di salute e grado di autonomia della persona

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie per la cortesia e la competenza degli operatori***

- Almeno il 70% di utenti e familiari soddisfatti del servizio

### ***Tempistica***

- Almeno il 70% di servizi sono svolti senza ritardi nei confronti della presa in carico dell'utente

### ***Tempestività della risposta***

- In caso di comprovata necessità vengono svolte almeno il 50 % delle urgenze
- Tra la presentazione della richiesta, per l'ottenimento del servizio, e la risposta, non intercorre più di una settimana

# Iniziative ricreative e culturali per anziani

## OFFERTA

### **cos'è**

La possibilità di garantire spazi e momenti di informazione e aggregazione socializzante a favore di cittadini anziani e pensionati, garantendo l'integrazione con le altre fasce di cittadinanza anche con il coinvolgimento degli stessi di iniziative di volontariato per l'erogazione di servizi in collaborazione con il Comune (servizi di trasporto, laboratori scolastici, Piedibus).

### **come**

- Mantenendo spazi idonei per l'apertura di 2 centri anziani nelle Frazioni di S. Pietro e Badile, con succursale Moirago, gestita dal Centro Anziani di Badile
- Realizzando il pranzo annuale per anziani e pensionati
- Organizzando incontri a tema di interesse pubblico (salute, sicurezza, ecc.) in collaborazione con il Servizio Anziani dell'Asl MI 2 e con altri servizi in rete.
- Organizzando gite culturali che prevedano anche un momento aggregativo (pranzo e/o merenda con ballo e/o musica)
- Organizzando momenti ludici (tombola, ecc.) nei centri rivolti alle persone che normalmente non li frequentano

### **dove**

Centri Anziani del Comune di Zibido San Giacomo

CENTRO ANZIANI SAN PIETRO CUSICO – c/o Centro Polivalente Piano Terra  
in Via Dante n.19 - Cap 20080 prov. MI - Tel. 02/90002644 Fax 02/90002751

CENTRO ANZIANI BADILE – c/o Centro Polivalente Piano Terra

in Via Vittorio Veneto n.6 - Cap 20080 prov. MI - Tel. e Fax 02/9055954

### **quando**

CENTRO ANZIANI SAN PIETRO CUSICO: Tutti i giorni 14.00 -18.00 e 20.30- 24.00

CENTRO ANZIANI BADILE: Tutti i giorni dalle 14.00 -18.00 e 20.30- 24.00

CENTRO ANZIANI SUCCURSALE DI MOIRAGO c/o Centro Polivalente piano terra- via Gramsci14 -20080 Zibido San Giacomo: autorizzato tutti i giorni dalle 14:00 alle 18.00

Il Pranzo per anziani e pensionati si tiene nel periodo natalizio, le iniziative culturali e gite sono in date da definire

### **per chi**

Anziani e pensionati

### **costo**

La frequenza ai Centri Anziani e la partecipazione agli incontri culturali organizzati dal Comune sono gratuite. Per l'adesione ai Centri Anziani è prevista la quota di tesseraamento per finanziare le attività dei centri ed il pagamento della quota di partecipazione alle gite ed alle iniziative da loro organizzate (pranzi, soggiorni, mostre, teatro, ecc.). Di solito il pranzo per anziani e pensionati organizzato dal Comune è realizzato presso il refettorio del plesso scolastico ed è gratuito. Le gite comprendenti pranzi o merende organizzate dal Comune possono prevedere il pagamento di un contributo che può essere pagato direttamente presso i Centri Anziani o presso i Servizi Sociali.

## **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

## **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

# **ACCESSO**

## **in che modo**

Per l'iscrizione e la frequenza ai Centri Anziani rivolgersi nelle due sedi sopracitate. La partecipazione agli incontri pubblici è libera. Per l'adesione al pranzo o alle gite bisogna iscriversi presso i Centri Anziani o presso i Servizi Sociali del Comune nei tempi previsti dai manifestini di pubblicizzazione delle iniziative.

## **rivolgersi a**

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona- Piazza Roma, 1  
Zibido San Giacomo – Piano Terra - tel. 02.900.20.225/226  
mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

## **negli orari**

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

## **modulo**

Disponibili presso il Segretariato Sociale

## **documenti necessari**

Non richiesti

# **QUALITÀ**

## **Capacità ricettive**

- Tutti gli anziani possono aderire ai Centri Anziani e partecipare agli incontri culturali organizzati dal Comune
- Alle iniziative viene assicurata la partecipazione fino a completamento della proposta programmata

## **Facilità di accesso al servizio**

- I centri anziani sono aperti tutto l'anno, compresi i giorni festivi

## **Soddisfazione dei partecipanti**

- Almeno 75% dei partecipanti è soddisfatto delle iniziative

## **Clima socializzante**

- Vengono coinvolti utenti che di solito non hanno altre occasioni per socializzare
- Viene organizzato il trasporto con le Operatrici del Servizio di Assistenza Domiciliare per le persone più fragili

## **Agevolazioni per i partecipanti**

- Per le iniziative viene organizzato servizio di trasporto dalle varie frazioni
- L'eventuale contribuzione può essere pagata presso i Centri Anziani o in Comune

## **Adeguatezza delle strutture ospitanti**

- Strutture prive di barriere architettoniche

# **Soggiorni socio-climatici**\_\_\_\_\_

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Partecipazione a soggiorni climatici organizzati per anziani.

### **come**

Iniziative di vacanza a favore degli anziani realizzati in primavera e/o in autunno, in cui è offerta loro la possibilità di trascorrere un periodo di soggiorno insieme.

### **dove**

Località climatiche varie

### **quando**

Primavera - Autunno

### **per chi**

Anziani e pensionati residenti a Zibido San Giacomo fino a raggiungimento dei posti disponibili.

La partecipazione di anziani e pensionati non residenti è vincolata ai posti disponibili presso la struttura scelta e comunque tramite rapporti direttamente con l'agenzia di viaggi scelta dall'Amministrazione Comunale.

### **costo**

Agli utenti viene richiesta una contribuzione per la fruizione del servizio, la cui quota viene correlata a fasce ISEE. L'anziano di età superiore ai 65 anni può fare nucleo a se' stante rispetto ad altri conviventi, purchè diversi dal coniuge, senza modificazione alla situazione anagrafica e limitatamente alla procedura ISEE.

Per gli utenti che non producono la documentazione ISEE viene applicata la retta massima. Gli utenti potranno beneficiare delle rette stabilite dall'Amministrazione Comunale per un solo soggiorno climatico. L'accesso, ad ulteriore soggiorno, organizzato dal Comune, verrà accolto solo in presenza di posti disponibili e con completo onere a carico dell'utente.

La retta viene pagata dall'utente tramite versamento presso la Tesoreria Comunale prima della partenza.

### **referente**

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Per l'iscrizione occorre presentare domanda presso il Segretariato Sociale secondo i periodi previsti nei manifesti di pubblicità dell'iniziativa.

### ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona- Piazza Roma, 1 - Zibido San Giacomo – Piano Terra - tel. 02.900.20.225/226  
mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.mi.it](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.mi.it)

### ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### ***modulo***

Disponibile presso il Segretariato Sociale

### ***documenti necessari***

Certificato ISEE, per la quantificazione della retta, ma non è vincolante per l'accesso al servizio

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione del servizio da parte dei partecipanti***

- Almeno il 75% dei partecipanti soddisfatti del soggiorno

### ***Clima socializzante***

- Presenza di accompagnatori
- Momenti organizzati di animazione durante il periodo di soggiorno

### ***Adeguatezza della struttura ospitante***

- Struttura priva di barriere architettoniche
- Soggiorno che prevede adeguata assistenza medica ed infermieristica

# **Ricovero in strutture sanitarie assistenziali per anziani e disabili**

## **OFFERTA**

### ***cos'è***

Il servizio viene attivato per utenti in difficoltà che non possono più vivere autonomamente presso la propria abitazione e altre misure assistenziali, non siano sufficienti a garantirne la tutela.

Il Comune eventualmente eroga contributi ad integrazione del pagamento della retta di ricovero in centri residenziali socio-assistenziali per anziani e disabili soli e/o senza parenti tenuti per legge agli alimenti. Il contributo è in misura variabile e va a coprire la quota di retta non coperta dal reddito individuale (calcolato facendo in modo che al soggetto sia garantita la disponibilità del 20 % del proprio reddito per le spese personali) e dalle contribuzioni dovute dai parenti tenuti al mantenimento.

### ***come e dove***

Dopo valutazione dell'Assistente Sociale sull'impossibilità della permanenza del cittadino anziano o disabile presso il proprio domicilio, ove si renda necessario, si provvede al ricovero presso idonea struttura socio-assistenziale (RSA, RSH e Centri Diurni Integrati). Il Comune è comproprietario del 25 % della Rsa con annesso Centro Diurno Integrato di Via Amendola a Rozzano e pertanto l'accesso dei propri residenti è facilitato.

### ***quando***

Lunedì e giovedì: 9.00-13.00.

### ***per chi***

Cittadini residenti a Zibido San Giacomo

### ***referente***

Responsabile dei Servizi Sociali – Gabriella Maggi

### ***responsabile***

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Il cittadino può rivolgersi durante gli orari di apertura al servizio di sportello gestito dall'Assistente Sociale per fissare un appuntamento. In alternativa rivolgersi al Segretariato Sociale, prendendo appuntamento con gli operatori presenti quotidianamente presso l'Ufficio. L'istanza deve essere corredata dalla certificazione ISEE.

L'ammissione al contributo e la tipologia d'intervento sono decise in base alla valutazione della situazione socio-economica, sulla base del Regolamento per la concessione di benefici economici approvato dal Consiglio Comunale.

### ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona  
Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo – Piano Terra - tel. 02.900.20.239/226/225  
mail [gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com](mailto:gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com)

### ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### ***modulo***

Non richiesto

### ***documenti necessari***

- Certificato ISEE dell'assistito e dei familiari obbligati per legge al mantenimento (art.433 CC);
- Documentazione sanitaria attestante condizioni di salute e grado di autonomia della persona

## **QUALITÀ**

---

### ***Accesso privilegiato***

- Ai cittadini di Zibido San Giacomo viene riconosciuta priorità di accesso per l'ingresso presso struttura di Rozzano

### ***Celerità della pratica***

- Tra la presentazione della domanda e la risposta da parte del Comune non intercorrono più di 30 gg.

# **Centro Diurno Disabili (CDD)**\_\_\_\_\_

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Servizio semiresidenziale di accoglienza e di assistenza per portatori di handicap grave, in orario diurno.

### **come**

Centro specializzato per l'assistenza ai portatori di handicap, con particolare attenzione alle necessità degli utenti disabili e in grado di soddisfarne i maggiori problemi di natura socio-sanitaria, relazionale, educativa ed assistenziale, grazie alla multidisciplinarietà dell'equipe che consente un'assistenza della persona nella sua interezza

### **dove**

Centro Diurno Disabili "L'Airone" – Via delle Comunità 2- Pieve Emanuele (Mi) - Tel. 02/90782901 Cell. 335/7072402 – Fax 02/90422098  
mail [cddlairone@tiscali.it](mailto:cddlairone@tiscali.it)

### **quando**

Dal Lunedì al venerdì: 9.00 – 16 .00

### **per chi**

Cittadini residenti e domiciliati a Zibido S.Giacomo, disabili gravi di età compresa tra 18 e 65 anni

### **costo**

La retta è comprensiva di tutte le prestazioni di seguito elencate ed erogate da personale specializzato e qualificato: alberghiere e trasporto, socio-sanitarie e assistenziali di base, di riabilitazione e socio-riabilitazione, educative. Il contributo da parte degli utenti tiene conto dei criteri ed entità concordati a livello sovrazonale da parte dei comuni.

### **referente**

Ente Gestore C.R.M. Cooperativa Sociale a r.l. – Via Trenno, 15 – Milano

### **responsabile**

Resp. del Settore Servizi alla Persona – Denise Mosca

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Le famiglie interessate si rivolgono al Servizio di Segretariato Sociale per un primo colloquio. L'Assistente Sociale redige una relazione sociale del caso, predispone il progetto di intervento individuale ed invia la richiesta di inserimento all'Ente gestore del Centro, dove una equipe psico-sociale vaglia la proposta.

### ***rivolgersi a***

Segretariato Sociale - Servizio Sociale – Settore Servizi alla Persona  
Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo - tel. 02.900.20.235/226  
mail gabriella.maggi@comune.zibidosangiaco.com

### ***negli orari***

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8.30-11.00  
Martedì e Giovedì: 8.30-11.00 e 15.00-16.45

### ***modulo***

Non richiesto

### ***documenti necessari***

Non richiesti

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione del servizio da parte delle famiglie degli utenti***

- Almeno il 60% dei familiari sono soddisfatti del servizio

### ***Capacità del servizio di evitare il ricovero dell'assistito***

- Non saranno istituzionalizzati più del 50% degli utenti che usufruiscono del servizio

### ***Adeguatezza della struttura ospitante***

- Struttura priva di barriere architettoniche
- Centro specializzato con adeguata assistenza educativa, medica ed infermieristica

### ***Una rete interistituzionale di interventi***

- Un lavoro di equipe sia con gli altri servizi ed uffici comunali che con altri enti esterni che si occupano delle varie problematiche inerenti il nucleo familiare del disabile (Asl, Agenzia per la Formazione, l'Orientamento e il Lavoro Sud-Milano, ecc.)

# **Servizi minori e famiglia**

---

## **OFFERTA**

---

### **cos'è**

Interventi finalizzati al sostegno di minori a rischio di disagio e delle loro famiglie.

### **come**

L'equipe del servizio si occupa della programmazione, gestione e monitoraggio di interventi finalizzati al sostegno dei minori e delle loro famiglie che vivono situazioni di disagio sociale ed educativo.

Il servizio consiste in interventi di diagnosi psicologica e sociale del minore e del suo contesto familiare e in azioni di sostegno.

Particolare rilevanza hanno i servizi di:

- assistenza educativa domiciliare;
- sostegno educativo alla famiglia;
- collaborazione educativa con le istituzioni pubbliche e private del territorio.

Al fine di coordinare ed uniformare i servizi dedicati ai Minori e alla loro famiglie, i Comuni del Distretto 6 hanno avviato il S.E.M. (Servizio Educativo Minori) per la gestione integrata delle attività educative. In tale progetto rientrano il servizio Assistenza Domiciliare Minori (ADM), la gestione dello Spazio Neutro e l'Educativa di Strada. Lo "Spazio Neutro" è un locale attrezzato, condiviso dai Comuni del Distretto 6, nel quale vengono svolti "incontri protetti" anche con osservazione da parte degli specialisti: un luogo mirato a facilitare il riavvicinamento relazionale ed emotivo tra i genitori o adulti di riferimento e figli che hanno subito, o hanno in corso, un'interruzione di rapporto determinata da dinamiche gravemente conflittuali interne al nucleo familiare

### **dove**

Servizio Minori – Sede Comunale - Piazza Roma, 1 – Zibido San Giacomo  
tel. 02.90020232 – fax 02.90020238 -  
nicioletta.vecera@comune.zibidosangiaco.com

### **per chi**

Cittadini residenti a Zibido San Giacomo

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile del Servizio Minori e Famiglia - Nicoletta Vecera

### **responsabile**

Responsabile del Settore Affari Generali e Progettualità - Gabriella Fontana

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

L'intervento può essere richiesto dalle istituzioni pubbliche e private e dall'autorità giudiziaria.

La richiesta può anche essere presentata direttamente dalle famiglie.

### ***rivolgersi a***

Ufficio Minori e Famiglia – Sede Comunale

tel. 02.90020232 - mail [nicoletta.vecera@comune.zibidosangiacomo.mi.it](mailto:nicoletta.vecera@comune.zibidosangiacomo.mi.it)

### ***negli orari***

Tutti i giorni previo appuntamento telefonico

## **QUALITÀ**

---

### ***L'intervento è svolto da un'equipe di operatori che integra competenze diverse***

- Multidisciplinarietà dell'equipe degli operatori: sono presenti assistenti sociali, psicologi ed educatori

# Asili Nido

---

## OFFERTA

---

### **cos'è**

Asili nido in convenzione per un numero complessivo di 10 posti.

### **come**

Sono servizi educativi organizzati per l'accoglienza, a tempo pieno, di bambini con età compresa tra 6 mesi e 3 anni.

### **dove**

Casarile - Asilo Nido "Lilliput"

Zibido San Giacomo, frazione Moirago – Micronido "I Coccolosi"

### **per chi**

Famiglie residenti a Zibido San Giacomo, fino al raggiungimento dei posti disponibili

### **costo**

La retta mensile, stabilita annualmente dalla Giunta comunale, varia in base all'indice ISEE della famiglia; coloro che non presentano l'autocertificazione ISEE pagano la tariffa massima.

### **referente**

Responsabile del Servizio Minori e Famiglia - Nicoletta Vecera

### **responsabile**

Responsabile del Settore Affari Generali e Progettualità - Gabriella Fontana

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Per accedere occorre presentare la domanda e l'autocertificazione ISEE, presso l'Ufficio Minori e Famiglia del Comune di Zibido San Giacomo. La domanda può essere presentata in qualsiasi momento dell'anno. Le domande pervenute, qualora non vi siano posti disponibili, vengono inserite in una graduatoria.

L'accesso è disciplinato da apposito regolamento comunale.

### ***rivolgarsi a***

Ufficio Minori e Famiglia – Comune di Zibido San Giacomo - Piazza Roma, 1  
Zibido San Giacomo - tel.02/90020232  
mail [nicoletta.vecera@comune.zibidosangiaco.com](mailto:nicoletta.vecera@comune.zibidosangiaco.com)

### ***negli orari***

Lunedì, mercoledì e venerdì: 8.30 - 11.00

martedì e giovedì: 8.30 - 11.00 e 15.00 - 16.45

### ***modulo***

Disponibile presso Ufficio Minori e Famiglia

### ***documenti necessari***

Certificazione ISEE per la quantificazione della retta e la stesura della graduatoria, non è vincolante per l'accesso al servizio.

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione del servizio da parte delle famiglie***

- Almeno il 60% di famiglie soddisfatte del servizio

# Centri Estivi

---

## OFFERTA

---

### **cos'è**

Attività educative di svago e di ricreazione rivolte ai ragazzi dai 4 ai 13 anni nel periodo estivo.

### **come**

Durante il periodo estivo delle vacanze scolastiche vengono proposte attività ricreative finalizzate alla socializzazione dei ragazzi.

### **dove**

Plesso scolastico Zibido San Giacomo

### **per chi**

Ragazzi residenti a Zibido San Giacomo o frequentanti le scuole del territorio,  
fino al raggiungimento dei posti disponibili

### **costo**

La retta di frequenza, stabilita annualmente dalla Giunta comunale, comprensiva del costo del pasto, è settimanale e varia in base al valore ISEE relativo al nucleo familiare. Coloro che non presentano l'autocertificazione ISEE pagano la tariffa massima

### **referente**

Responsabile del Servizio Minori e Famiglia - Nicoletta Vecera

### **responsabile**

Responsabile del Settore Affari Generali e Progettualità - Gabriella Fontana

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Per l'iscrizione occorre presentare domanda presso il Servizio Minori e Famiglia. Gli utenti sono avvisati da manifesti informativi che specificano le modalità.

### ***rivolgersi a***

Ufficio Minori e Famiglia – Comune di Zibido San Giacomo - Piazza Roma, 1  
Zibido San Giacomo - tel.02/90020232 fax: 02.90020238  
mail nicoletta.vecera@comune.zibidosangiaco.com.it

### ***negli orari***

Nel periodo di iscrizione, comunicato attraverso i manifesti:  
Lunedì, mercoledì e venerdì: 8.30 - 11.00  
martedì e giovedì: 8.30 - 11.00 e 15.00 - 16.45

### ***modulo***

Disponibile presso l'Ufficio Minori e Famiglia e sul sito internet del Comune.

### ***documenti necessari***

Certificato ISEE, al fine di quantificare la retta, ma non è vincolante per l'accesso al servizio.

## **QUALITÀ**

---

### ***Soddisfazione del servizio da parte dei genitori e dei ragazzi***

- Almeno il 60% di famiglie e ragazzi soddisfatte del servizio

## OFFERTA

---

### **cos'è**

Il servizio promuove, attiva e sostiene gli affidi familiari di minori che sono temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo alle loro esigenze di crescita.

### **come**

L'Affido familiare è regolamentato dalle Legge 184/83 e dalla Legge 149/2001. Questo istituto permette ai bambini, la cui famiglia è in temporanea difficoltà, di essere ospitati presso un'altra famiglia.

La famiglia affidataria assicura al minore stabilità affettiva e continuità emotiva, favorendo un percorso evolutivo.

L'affido non interrompe i rapporti con la famiglia d'origine che, superate le proprie difficoltà, può permettere il rientro a casa.

L'affido familiare può variare a seconda del bisogno: qualche ora al giorno, la settimana intera, il fine settimana, il periodo di vacanza o per periodi più lunghi.

Il servizio si occupa della ricerca e del sostegno delle famiglie affidatarie.

L'affido è possibile grazie alla disponibilità di famiglie che offrono la loro solidarietà e il loro servizio. Alla famiglia affidataria viene riconosciuta una indennità mensile.

### **dove**

Servizio Minori e Famiglia - Sede Comunale - Piazza Roma, 1  
Zibido San Giacomo - tel. 02.90020232 – fax 02.90020238  
mail [nicoletta.vecera@comune.zibidosangiaco.com](mailto:nicoletta.vecera@comune.zibidosangiaco.com)

### **per chi**

Ragazzi residenti a Zibido San Giacomo o frequentanti le scuole del territorio

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile del Servizio Minori e Famiglia - Nicoletta Vecera

### **responsabile**

Responsabile del Settore Affari Generali e Progettualità - Gabriella Fontana

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

I servizi e le autorità competenti segnalano la necessità di affidamento del minore.

Le famiglie che si rendono disponibili ad accogliere minori in affidato si possono rivolgere al Comune.

### ***rivolgarsi a***

Ufficio Minori e Famiglia – Comune di Zibido San Giacomo - Piazza Roma, 1  
Zibido San Giacomo - tel.02/90020232 fax: 02.90020238  
mail nicoletta.vecera@comune.zibidosangiaco.mi.it

### ***negli orari***

Tutti i giorni previo appuntamento telefonico

## **QUALITÀ**

---

### ***Professionalità degli operatori***

- Presenza di psicologi, di assistenti sociali e di educatori

# **Centri di Aggregazione Giovanile**\_\_

## **OFFERTA**

### **cos'è**

Sono spazi pubblici di ritrovo per ragazzi/e, adolescenti e giovani, che si pongono come contesti di aggregazione e socializzazione legati al tempo libero, all'interno dei quali è possibile svolgere, con il supporto degli educatori, molteplici attività di tipo ludico, ricreativo e animativo. Il servizio si propone di ridurre l'emarginazione sociale degli adolescenti monitorando l'aggregazione spontanea, facilitando l'incontro con le figure educative anche nell'accoglienza dei minori a rischio.

### **come**

Il progetto pone al centro dell'intervento il gioco nelle sue diverse forme ed espressioni. Grazie ad esso è possibile offrire uno spazio libero di espressione e di socializzazione con i coetanei, di crescita personale e di sviluppo delle capacità creative. Il tipo di intervento, comunque, viene diversificato e personalizzato a seconda del contesto, delle risorse disponibili e, soprattutto, del tipo di utenti che frequentano i centri.

### **dove**

CAG - San Pietro Cusico – Via Dante Alighieri  
CAG - Bad Tribe – Badile – Via Vittorio Veneto  
Spazio Giovani - Moirago – Via Gramsci 14 (gestito dalla Pro-Loco)

### **per chi**

Fascia giovanile della popolazione: ragazzi/e, adolescenti e giovani.

### **costo**

Gratuito

### **referente**

Responsabile del Servizio Minori e Famiglia - Nicoletta Vecera

### **responsabile**

Responsabile del Settore Affari Generali e Progettualità - Gabriella Fontana

## **ACCESSO**

---

### ***in che modo***

Coinvolgimento spontaneo dei ragazzi.

### ***rivolgersi a***

Servizio Minori e Famiglia - Sede Comunale - Piazza Roma, 1 - Zibido San Giacomo - tel. 02.90020232 – fax 02.90020238  
mail nicoletta.vecera@comune.zibidosangiacomo.mi.it

### ***negli orari***

CAG - San Pietro Cusico: martedì e venerdì 16.00-19.00  
mercoledì 17.00-19.00  
CAG - Bad Tribe: mercoledì 16.00-19.00 e 20.30-23.30  
venerdì 16.00 – 19.00  
Spazio Giovani - Moirago: autorizzato tutti i giorni 21.00-24.00

## **QUALITÀ**

---

### ***L'intervento è svolto da un'equipe di operatori che integra competenze diverse***

- Multidisciplinarietà dell'equipe degli operatori: sono coinvolti nella progettazione assistenti sociali, psicologi ed educatori



