



Carta dei Servizi Struttura organizzativa Politiche Sociali e Sanitarie

Comune della Spezia
A cura della Struttura Organizzativa Politiche Sociali e Sanitarie del Comune della Spezia
Assessorato alle Politiche Sociali e Sociosanitarie

Dirigente Stefania Branchini
Funzionari: Brunella Baldi, Elisabetta Soprano, Concetta Versi
Carlo Melani, Marcello Bertolini, Filomena D'Isanto, Valeria Fanfani

Comune della Spezia – 2022

Presentazione

L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di fornire ai cittadini servizi di assistenza sicuri, efficaci e di alta qualità.

Cosa rende un servizio sociale di qualità? Come si arriva ad offrire ai propri cittadini servizi in grado di rispondere ai bisogni e a migliorarne la qualità della vita?

Attraverso la pianificazione, l'erogazione e la valutazione.

E' fondamentale mappare i bisogni delle persone, valutare le spese, distribuire in maniera efficace le risorse economiche, rendere accessibile a tutti il servizio, coinvolgere un alto numero di professionisti e prevedere attività di monitoraggio e valutazione.

Questo è quello che ci impegniamo a realizzare e garantire e che continueremo a fare promuovendo un'efficace integrazione dei servizi, la personalizzazione della risposta ai bisogni dei fruitori, tenendo conto anche della qualità della vita degli stessi, in una logica di empowerment, mirando al benessere e all'inclusione sociale.

I bisogni, il rispetto, la dignità, la qualità della vita, sono alla base del sistema di erogazione dei servizi.

Un grazie particolare ai soggetti della rete sul territorio (volontariato e terzo settore) grazie ai quali realizziamo molti progetti a tutti i dipendenti e collaboratori della struttura dei Servizi Socio Sanitari dell'Amministrazione che quotidianamente svolgono e affrontano con passione un complesso e delicato lavoro.

Lorenzo Brogi

Assessore Politiche Sociali, Politiche Abitative,
Servizi Educativi, Istruzione, Tutela degli Animali

SOMMARIO

0.0 CITTADINI, SERVIZI E QUALITA'	8
0.1. Cos'è la Carta dei Servizi della Struttura Organizzativa Politiche Sociali e Sanitarie	
0.2. Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi pubblici	
0.3. Cosa vuol dire qualità?	
0.4. Una "rete" di interventi	
0.5. Il sistema integrato dei Servizi Sociali e Sociosanitari del Comune della Spezia	
0.6. Il Distretto Sociale e l'integrazione sociosanitaria nel Distretto Sociosanitario n. 18	
0.7. Un Piano di Lavoro Personalizzato	
0.8. L'Osservatorio del cambiamento Sociale	
0.9. Fattori e standard di qualità	
1.0. SERVIZI DI INFORMAZIONE, CONSULENZA E ORIENTAMENTO	27
1.1. Sportello di Cittadinanza	
1.2. Punto Servizi Disabilità	
1.3. Sportello Non autosufficienza	
1.4. Sportello Sociale Casa	
1.5. Sportello Sociale Immigrazione	
1.6. Segretariato Sociale	
2.0. SERVIZI DI PRESA IN CARICO	33
2.1. Servizio Sociale Professionale	
3.0. PRONTO INTERVENTO	34
3.1. Pronto intervento sociale	
3.2. Pronto intervento domiciliare	
4.0. SERVIZI DI SUPPORTO A DOMICILIO	36
4.1. Assistenza domiciliare	
4.2. Assegno di cura	
4.3. Buon vicinato	
4.3. Pasto a domicilio	
5.0. SERVIZI DEDICATI AI BAMBINI E ALLE FAMIGLIE	40
5.1. Ludoteca	
5.2. Affidamento familiare	
5.3. Affido familiare partecipato	
5.4 Sostegno alla genitorialità adottiva	
5.5. Mediazione dei conflitti intra ed extra familiare	
5.6. Valutazione e Sostegno psicologico	
5.7. Accompagnamento all'età adulta	



5.8. Caregiver protettivo	
5.9. Educativa Familiare	
5.10. Apprendimento cooperativo	
5.11. Coordinazione Genitoriale	
5.12. Spazio incontro	
5.13. Spazio Neutro	
5.14. Famiglia e nido	
5.15. Inserimento di minori in Centro Socioeducativo	
5.16. Inserimento di minori o genitore/bambino in comunità educativa assistenziale (CEA)	
5.17. Appartamento per madri con figli minori	
5.18. Appartamento rivolto a giovani adulti per l'autonomia	
6.0. SERVIZI DEDICATI ALLE PERSONE E ALLE LORO FAMIGLIE	60
6.1. Centri Sociali Anziani	
6.2. Area oasi – Emergenza climatica	
6.3. Soggiorni estivi diurni	
6.4. Trasporto sociale	
6.5. Caregiver protettivo/Tutor domiciliare	
6.6. Custode sociale	
6.7. Affidamento familiare	
6.8. Silver Housing	
6.9. Integrazione della quota sociale a favore di persone richiedenti l'accesso alle residenzialità a termine e/o ai trattamenti sociosanitari di mantenimento in Residenza Sanitaria Assistita o di lunga assistenza in Residenza Protetta	
7.0. SERVIZI DEDICATI ALLE PERSONE DISABILI, AGLI ADULTI CON DISAGIO PSICHIATRICO E ALLE LORO FAMIGLIE	69
7.1. Attività ricreativo culturali a favore dei disabili e di adulti con disagio psichiatrico - Soggiorni residenziali	
7.2. Attività ricreativo culturali a favore di disabili - Uscite di gruppo	
7.3. Trasporto disabili	
7.4. Mediazione sociale in psichiatria	
7.5. Accoglienza in alloggi protetti e per l'autonomia	
7.6. Centro Socioeducativo disabili	
8.0. SERVIZI SOGGETTI A FINANZIAMENTI ESTERNI A FAVORE DI PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI E/O PERSONE DISABILI	75
8.1. Fondo Regionale Non Autosufficienza	
8.2. Gravissima disabilità	
8.3. Progetto di vita indipendente	
8.4. Dopo di Noi	
8.5. Contributo Sostegno al Caregiver	



8.6. HCP (Home Care Premium)	
8.7. Contributo solidarietà Disabili	
9.0. SERVIZI DEDICATI ALLE PERSONE ADULTE (PERCORSI DI INCLUSIONE SOCIALE)	86
9.1. Percorsi finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione	
9.2. Supporto psico-educativo per famiglie in situazioni di sovraindebitamento	
9.3. Mediazione sociale	
9.4. Giovani mediazioni	
9.5. Mediazione interculturale	
9.6. Interventi socio assistenziali nell'area della marginalità	
9.7. Ospitalità a donne vittime di violenza	
10.0. SERVIZI SOGGETTI A FINANZIAMENTI ESTERNI A FAVORE DI PERSONE ADULTE	96
10.1. Progetto SAI/SIPROIMI	
10.2 Progetto Tratta	
11.0. SOSTEGNO ECONOMICO E ALLOGGIATIVO RIVOLTO ALLE PERSONE E ALLE FAMIGLIE.....	100
11.1. Sostegno alimentare	
11.2. Sostegno all'abitare	
11.3. Misure integrative	
11.4. Contributo a favore di cittadini emigrati	
11.5. Assegno di maternità	
11.6. Bonus disagio fisico	
11.7. Agevolazione Taric (Tassa rifiuti corrispettivi)	
11.8. Fondo Salvasfratti	
11.9. Mediazione alloggiativa	
11.10. Alloggi sociali	
11.11. Alloggi protetti	
11.12. Appartamento rivolto a donni con figli minori "Bucaneve"	
11.13. Idoneità alloggiativa	
12.0. SERVIZI SOGGETTI A FINANZIAMENTI ESTERNI A FAVORE DELLE PERSONE E DELLE FAMIGLIE.....	114
12.1. Morosità incolpevole (Fondo Ministeriale)	
12.2. L. 431/98 Sostegno locazione (Fondo Regionale)	
13.0. AUTORIZZAZIONE SANITARIE	119
13.1. Ambulanze	
13.2. Autorizzazioni sanitarie farmacie	
13.3. Fisica nucleare, sostanze radioattive	
13.4. Autorizzazione al funzionamento di strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali	
14.0. DIRITTI, DOVERI E TUTELA DEI CITTADINI.....	124
15.0. UTILITA'	126



15.1. I.S.E.E. – Indicatore della Situazione Economica Equivalente

15.2. SPID – Sistema Pubblico di Identità Digitale

15.3. Parole e significati

0.0. Cittadini, servizi e qualità

0.1. Cos'è la Carta dei Servizi Sociali?

La Carta dei Servizi Sociali predisposta dalla Struttura Organizzativa Politiche Sociali e Sanitarie del Comune della Spezia, è un documento che si rivolge a tutti i cittadini italiani e stranieri per spiegare gli obiettivi, i modi, i criteri e le strutture con le quali il Comune offre ai suoi abitanti interventi in campo sociale. La Carta dei Servizi Sociali è un importante strumento di informazione, in quanto permette a ciascuno di conoscere e di accedere agevolmente ai servizi, ma soprattutto rappresenta un impegno concreto, un patto, che il Comune stabilisce con i propri utenti, circa la qualità ed il miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

La Carta dei Servizi Sociali infine è un'opportunità per tutti i cittadini di contribuire a controllare e correggere i servizi, suggerendo i cambiamenti ritenuti necessari.

La Carta si suddivide in tre parti principali:

- nella prima parte sono presentati i principi generali ai quali la carta si ispira, gli strumenti per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e le modalità di collaborazione e ascolto dei suggerimenti dei cittadini;
- la seconda parte è dedicata alla presentazione dei servizi sociali erogati dal Comune, suddivisi per categorie di utenza e tipologia, con particolare attenzione ai criteri di accesso, alle modalità di erogazione e ai livelli di qualità garantiti;
- nella terza parte sono raccolte una serie di informazioni riguardo la dislocazione dei punti di accesso in città, l'utilizzo dell'I.S.E.E, informazioni su come attivare lo SPID e un dizionario di parole utili per la consultazione della Carta.

Un patto tra cittadini e Comune. Come è fatta la Carta?

La Carta dei Servizi Sociali è a disposizione di tutti i cittadini interessati presso gli Sportelli di cittadinanza ed è inoltre consultabile e scaricabile dal sito internet: www.comune.sp.it

La presente edizione verrà aggiornata ogniqualvolta si verificheranno modifiche o integrazioni ai servizi offerti ed i relativi standard monitorati annualmente.

L'Amministrazione si impegna inoltre a comunicare eventuali riduzioni dei livelli delle prestazioni dei servizi sociali indicati nella presente Carta, conseguenti ad una contestuale e proporzionale riduzione delle risorse economico-finanziarie disponibili.

0.2. Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi pubblici

La Struttura Organizzativa Politiche Sociali e Sanitarie del Comune della Spezia organizza e gestisce i propri interventi nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, la quale enuncia i "principi generali" che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione di tutti i servizi pubblici:

Eguaglianza	Il medesimo servizio è garantito a tutti gli utenti; nessuna distinzione, nell'erogazione del servizio, può quindi essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
Imparzialità	Ogni servizio viene erogato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono e viene assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni sua fase di erogazione.
Continuità	L'erogazione dei servizi, ove non specificato, è continua, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vengono adottate le necessarie misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
Partecipazione	La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio viene sempre garantita attraverso la raccolta e l'analisi di suggerimenti, proposte e segnalazioni, in quanto modo migliore per poter rendere i servizi maggiormente adeguati alle esigenze dell'utenza e del territorio.
Diritto di scelta	Nei casi in cui sia consentito dalle norme e dai regolamenti, il cittadino ha il diritto di scelta fra diversi soggetti idonei ad erogare lo stesso servizio sul territorio.
Efficienza ed efficacia	Garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi significa lavorare in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni e fare scelte sempre tese alla soddisfazione degli utenti. Sono pertanto obiettivi prioritari: la semplificazione delle modalità di accesso al servizio, la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, quanto l'accessibilità, la sicurezza e l'igiene dei locali e delle strutture.

Viene garantita infine un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e alle modalità di erogazione dei servizi, e in merito ai diritti e alle opportunità di cui i cittadini possono godere.

0.3. Cosa vuol dire qualità

Qualità vuol dire individuare e soddisfare adeguatamente i bisogni dei propri utenti e impegnarsi a migliorare continuamente le proprie prestazioni. La soddisfazione dell'utente ed il miglioramento della qualità dei servizi sono alla base degli interventi della Struttura Organizzativa Politiche Sociali e Sanitarie del Comune della Spezia.

Trasparenza	Impegno prioritario dell'Amministrazione è quello di garantire una corretta, chiara e tempestiva informazione circa le modalità di erogazione dei servizi e ascoltare la voce dei cittadini e degli utenti, in linea con quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini".
Ascoltare e informare i cittadini	Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, il Centro di Responsabilità dei Servizi Sociosanitari ha quindi istituito diverse forme di ascolto del cittadino utente: – questionari per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti e diffusione pubblica degli esiti
Misurare la soddisfazione	– analisi dei suggerimenti, dei reclami e delle segnalazioni che giungono al servizio; – verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard garantiti ed indicati nella Carta dei Servizi
Reclami e Suggerimenti	Il reclamo è una forma di tutela per gli utenti, ma costituisce anche un contributo importante che il Comune può utilizzare per il miglioramento dei servizi. I reclami, i suggerimenti e le segnalazioni di eventuali criticità o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta, secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, possono essere espressi via lettera, via fax, personalmente ed in via informatica andando sul sito www.comune.sp.it I suggerimenti inoltre possono essere espressi anche in via telefonica. Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Qualora il reclamo pervenuto non sia di competenza del Centro di Responsabilità dei Servizi Sociosanitari, al reclamante verranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

0.4. Una “rete” di interventi

Il Comune della Spezia, in armonia con le disposizioni della legge 8 novembre 2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” e della legge regionale 24 maggio 2006 n. 12 “Promozione del sistema integrato dei servizi sociali e sociosanitari” e successive integrazioni partecipa alla realizzazione del sistema dei servizi con una rete di interventi e di prestazioni che hanno come scopo principale la prevenzione, la riduzione o la rimozione di quelle condizioni di bisogno, disagio o difficoltà, che limitano di fatto il pieno sviluppo della persona e la sua effettiva partecipazione alla vita sociale.

Gli interventi e i servizi sociali sono quindi rivolti alle persone, ai nuclei familiari, ai gruppi e alle comunità, e si distinguono in:

- interventi ai quali si accede a seguito di richiesta dell’interessato o, per lui, di un parente o del rappresentante legale;
- interventi attivati su proposta del Servizio sociale.

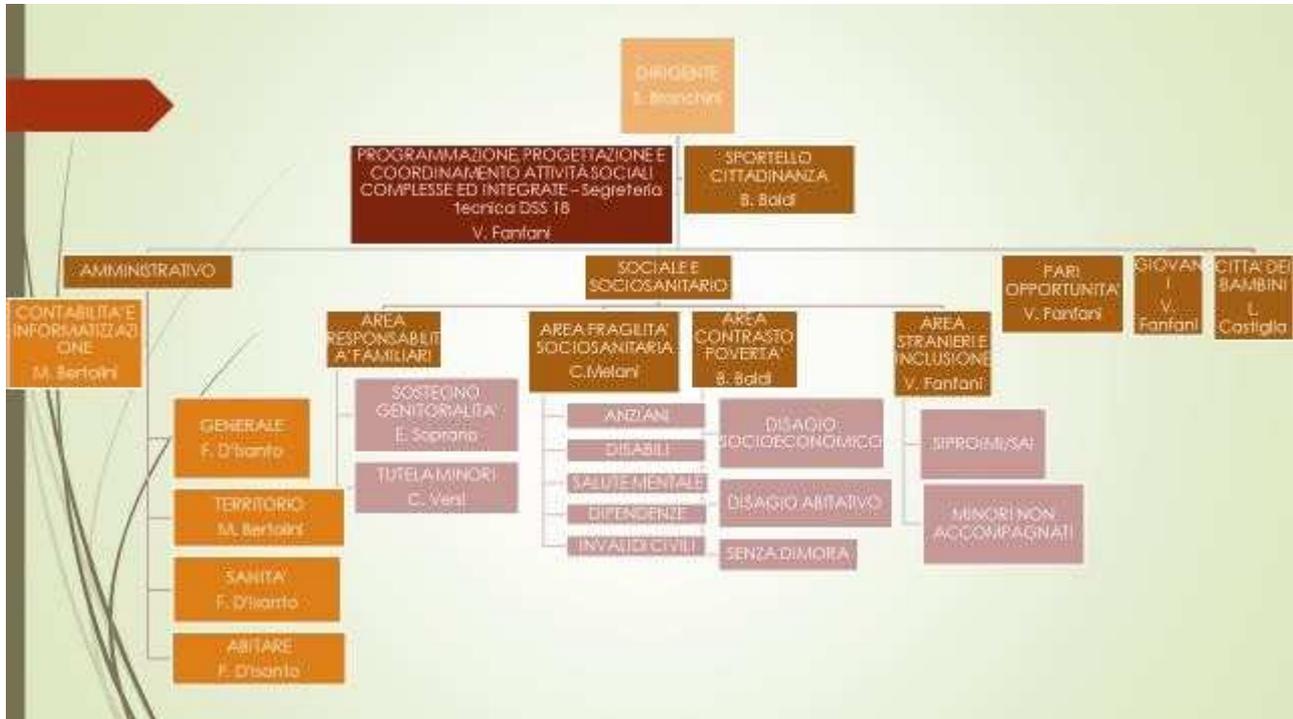
Tutte le persone residenti nel territorio comunale hanno diritto a richiedere interventi e servizi sociali; questi, possono essere estesi anche a persone e famiglie, presenti nel territorio comunale ma non residenti, che si trovino nelle seguenti condizioni:

- minori di qualsiasi nazionalità;
- stranieri con permesso di soggiorno, con permesso umanitario o ai quali è stato riconosciuto lo status di rifugiato;
- richiedenti asilo.

Le persone dimoranti nel territorio del Comune possono comunque temporaneamente aver diritto agli interventi se particolarmente urgenti.

Accedono prioritariamente ai servizi e alle prestazioni le persone in condizioni di povertà o con limitato reddito, o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, nonché le persone sottoposte a provvedimenti dell’autorità giudiziaria che rendono necessari interventi di tipo assistenziale.

0.5. Il sistema integrato dei servizi sociali e socio-sanitari del Comune della Spezia



Le funzioni amministrative, che permettono la realizzazione di servizi/interventi e/o progetti programmati dal settore sociale e sanitario, sono svolte dalla

AREA AMMINISTRATIVA

Filomena D'Isanto

Tel. 0187/745653

E-mail: filomena.disanto@comune.sp.it

Marcello Bertolini

Tel. 0187/745666

E-mail: marcello.bertolini@comune.sp.it

Le funzioni sociali sono svolte dalla

AREA PROGRAMMAZIONE, PROGETTAZIONE E COORDINAMENTO ATTIVITÀ SOCIALI COMPLESSE ED INTEGRATE

Le attività riferite all'area si diversificano tra progetti sociali complessi, attivazione di procedure, start up di servizi, percorsi partecipati e processi di integrazione socio sanitaria.

Le stesse attività sono connotate da una forte impronta programmatica ed organizzativa che si diversifica in base alle esigenze ed ai contesti di riferimento, per cui i processi e, di conseguenza, le funzioni correlate,



nella maggior parte dei casi non seguono delle prassi predefinite e tali da potersi riproporre in modo standardizzato.

E' presente, inoltre, una costante relazione con l'esterno e con altre istituzioni per cui talvolta è necessario adeguarsi a modelli di intervento diversificati ed è altresì possibile che alcune funzioni vengano svolte da operatori di altri servizi.

Obiettivi: garantire il funzionamento del Distretto sociale e della Segreteria Tecnica; facilitare i processi di integrazione sociosanitaria; ricercare risorse e finanziamenti; attivare processi di partecipazione attiva; implementare servizi sociali complessi e/o sociosanitari; coordinare servizi sociali complessi e/osociosanitari; coordinare l'attività dell' Osservatorio del cambiamento Sociale; potenziare la circolarità di informazioni; promuovere la progettualità nel servizio; assicurare la programmazione interna; favorire ed incrementare la valutazione di impatto di progetti e servizi; sostenere i percorsi di formazione e di autoformazione.

Livello integrazione sociosanitaria: Alto

Responsabile: Valeria Fanfani

Tel. 0187/745629

E-mail: valeria.fanfani@comune.sp.it

AREA SOCIALE E SOCIOSANITARIO

SPORTELLO DI CITTADINANZA

Lo Sportello di cittadinanza rappresenta il primo livello delle prestazioni sociali garantite dalla Amministrazione. E' il luogo dell'accoglienza sociale e sociosanitaria, porta di accesso alla rete dei servizi e delle risorse territoriali e modalità organizzativa dei servizi di accoglienza e orientamento tra Comune/Ambiti Territoriali Sociali e Distretto Sociosanitario ASL 5. Lo Sportello è stato istituito per garantire al cittadino pari opportunità d'accesso alle informazioni e ai servizi sociali e sociosanitari; è finalizzato, pertanto, ad avviare percorsi di risposta appropriati ai bisogni della persona, superando la settorializzazione degli interventi e favorendo l'accesso integrato ai servizi, in particolare a favore di coloro che presentano bisogni di natura sociale e/o sociosanitaria.

Nell'ambito dello Sportello di cittadinanza vengono svolte le seguenti **attività**:

Accoglienza del cittadino in presenza e orientamento alla rete dei servizi

Segretariato sociale telefonico

Segretariato sociale in presenza

Pronto intervento sociale

Gestione segnalazioni



Casistica di riferimento: la cittadinanza

Livello integrazione sociosanitaria: Medio

Responsabile: Brunella Baldi

Tel. 0187/745612

E-mail: brunella.baldi@comune.sp.it

RESPONSABILITA' FAMILIARI

L'Area delle Responsabilità familiari rappresenta il livello organizzativo volto a promuovere e valorizzare le capacità genitoriali e la consapevole assunzione di responsabilità individuali all'interno della famiglia, nonché a mettere in atto tutte le misure utili per garantire la miglior tutela del bambino e dell'adolescente. I servizi sono rivolti ai nuclei con bisogni formativi e problemi evolutivi legati al ciclo di vita di bambini ed adolescenti.

Area di intervento: Sostegno alla genitorialità

Casistica di riferimento: Famiglie con minori

Obiettivo: sostenere e accompagnare i genitori nel ritrovare e valorizzare le risorse personali e familiari, attraverso interventi di sostegno sociale e socioeducativo a contrasto di condizioni di povertà educativa e, ove necessita, mettendo in atto azioni utili ad evitare o ridurre il rischio del verificarsi di situazioni che possano determinare l'uscita dal mondo del lavoro dell'adulto o la perdita dell'alloggio.

Livello integrazione sociosanitaria: Medio

Responsabile: Elisabetta Soprano

Tel. 0187/745686

E-mail: elisabetta.soprano@comune.sp.it

Area di intervento: Tutela Minori

Casistica di riferimento: Nuclei famigliari con funzione regolativa genitoriale compromessa e minori in situazioni di rischio o pregiudizio.

Obiettivo: favorire il ripristino delle competenze genitoriali presenti e latenti e garantire misure di protezione dei minori.

Livello integrazione sociosanitaria: Alto

Responsabile: Concetta Versi

Tel. 0187/745605

E-mail: concetta.versi@comune.sp.it

FRAGILITA' SOCIOSANITARIA

Casistica di riferimento: Anziani e persone con fragilità sociosanitarie (anziani, invalidi, disabili, pazienti psichiatrici, dipendenze).

Obiettivo: realizzare le condizioni indispensabili per la permanenza delle persone nel proprio ambiente familiare e/o socio ambientale, garantendo una rete di prestazioni integrate e una personalizzazione dei percorsi assistenziali in funzione dei bisogni, un'attività di sostegno alla domiciliarità e all' inclusione sociale. Qualora non fosse più possibile la permanenza nel proprio ambiente domiciliare, assicurare alla persona l'ospitalità nelle strutture residenziali e semiresidenziali.

Livello integrazione sociosanitaria: Alto

Responsabile: Carlo Melani

Tel. 0187/745604

E-mail: carlo.melani@comune.sp.it

CONTRASTO ALLA POVERTA'

Casistica di riferimento: Nuclei familiari composti da soli adulti senza figli minori e/o senza soggetti in condizioni di fragilità sociosanitaria a carico.

Obiettivo: mettere in atto interventi integrativi, rispetto alle misure nazionali di settore, utili a sostenere temporaneamente la persona in un momento di difficoltà economica, finalizzati quindi a contrastare il fenomeno della povertà.

Livello integrazione sociosanitaria: Basso

Responsabile: Brunella Baldi

Tel. 0187/745612

E-mail: brunella.baldi@comune.sp.it

STRANIERI E INCLUSIONE

Casistica di riferimento: cittadini stranieri compresi quelli inseriti nel progetto SAI e quelli in uscita dalle strutture di accoglienza quali CAS, Minori stranieri Non Accompagnati

Obiettivo: favorire informazione ed orientamento diretto ai cittadini stranieri, facilitare percorsi di inclusione di persone straniere in situazione di fragilità socioeconomica e/o sociosanitaria a conclusione dei percorsi di accoglienza, tutelare i minori stranieri non accompagnati e facilitare l'accesso all'istruzione della popolazione minorile straniera.

Livello integrazione sociosanitaria: Medio

Responsabile: Valeria Fanfani



Tel. 0187/745612

E-mail: valeria.fanfani@comune.sp.it

AREA PARI OPPORTUNITA'

Casistica di riferimento: i cittadini, in particolare donne vittime di violenza.

Obiettivo: favorire iniziative volte al superamento di condizioni sfavorevoli alla realizzazione di un'effettiva parità di genere nel contesto sociale e socio economico; garantire ascolto, consulenza, tutela e protezione a persone vittime di violenza.

Livello integrazione sociosanitaria: Medio

Responsabile: Valeria Fanfani

Tel. 0187/745612

E-mail: valeria.fanfani@comune.sp.it

AREA GIOVANI

Casistica di riferimento: cittadini tra i 15 e i 34 anni d'età

Obiettivo: coordinare e promuovere progettualità e iniziative volte a migliorare il benessere dei giovani.

Livello integrazione sociosanitaria: Basso

Responsabile: Valeria Fanfani

Tel. 0187/745612

E-mail: valeria.fanfani@comune.sp.it

AREA CITTA' DEI BAMBINI

Casistica di riferimento: i bambini tra 0-14 e le loro famiglie.

Obiettivo: promuovere i diritti e le opportunità per l'infanzia e l'adolescenza, favorire la creatività infantile e la socializzazione dei bambini, promuovere i rapporti intergenerazionali e la comunicazione, gli scambi di esperienze tra le diverse fasce di età e i diversi territori, favorendo il superamento delle barriere etniche e culturali e educando alla multiculturalità, al fine di favorire una cultura della valorizzazione e della comprensione delle diversità; promuovere la sensibilità infantile in ordine all'uso degli spazi con iniziative di conoscenza del territorio e di progettazione partecipata; incrementare l'interazione con i servizi sociosanitari del territorio al fine di favorire l'accoglienza e l'integrazione di bambini/ragazzi in situazione di disagio o disabilità..

Livello integrazione sociosanitaria: Basso

Responsabile: Aurora Titton

Tel. 0187/745606

E-mail: aurora.titton@comune.sp.it

0.6. Il Distretto Sociale e l'integrazione sociosanitaria nel Distretto Sociosanitario n. 18

Il **Distretto Sociosanitario 18** comprende il territorio dei **Comuni della Spezia, Lerici e Porto Venere**.

Il Distretto rappresenta l'area territoriale ottimale per la programmazione, progettazione innovativa e realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali e sociosanitari. Nel Distretto si integrano le funzioni sociali svolte dai Comuni/Ambiti Territoriali Sociali del **Distretto Sociale** e le funzioni sociosanitarie svolte dalla **ASL 5**.

La finalità del **Distretto Sociale** è quella di garantire un più incisivo rapporto con i cittadini ed articola le proprie attività nell'ambito dei Comuni aderenti, nello spirito di costituire una struttura a rete diffusa sul territorio.

Il Distretto è composto dagli Ambiti territoriali 63 (La Spezia e Porto Venere) e 65 (Lerici).

I Comuni del Distretto esercitano in forma coordinata delle competenze previste dalla L.R. n. 12/2006 e dalla L.R. n. 41/2006 secondo i principi sanciti dalla legge 8/11/2000 n. 328, dal Piano Sociale Integrato Regionale vigente.

In particolare, il Distretto ha il compito di svolgere i seguenti servizi e funzioni:

- a. Programmazione, organizzazione e gestione dei servizi sociali organizzativamente complessi o per i quali il Distretto è la dimensione ottimale;
- b. Programmazione, organizzazione e gestione dei servizi sociali di cui all'articolo 22 della L. 328/2000 e all'articolo 3 septies del D.Lgs. 502/92, come modificato dal D.Lgs. 229/99, dove si integrano le funzioni sociali e sanitarie nell'ambito del Distretto Sociosanitario 18;
- c. Organizzazione e/o gestione, comprensive di eventuale espletamento di procedure di affidamento, di servizi su base distrettuale, individuati dalla Conferenza dei Sindaci del Distretto;
- d. Funzionamento dell'Unità Distrettuale, per assicurare l'attività integrata nell'ambito del Distretto Sociosanitario 18.

Il Distretto, nell'ambito delle proprie funzioni, persegue il raggiungimento dei seguenti obiettivi programmatici:

- 1) Ottimizzare le risorse economiche e sociali, presenti nei tre Comuni, al fine della loro piena valorizzazione così da offrire risposte adeguate al numero più elevato possibile di utenti;
- 2) Promuovere, attraverso convenzione con l'Azienda Sanitaria Locale la programmazione per favorire lo sviluppo di un sistema sociale e sociosanitario integrato su tutto il territorio;

3) Definire gli indirizzi e le politiche in materia sociale e sociosanitaria tenendo conto dei bisogni espressi e di tutte le risorse esistenti sul territorio.

Il Distretto ha sede in La Spezia presso la sede dei Servizi Sociali del Comune della Spezia.

Gli organi del Distretto possono riunirsi anche in altro luogo fisico o virtuale, purché ricompreso nell'ambito del territorio di competenza.

Il Distretto, al fine di garantire un più incisivo rapporto con i cittadini articola le proprie attività nell'ambito dei Comuni aderenti, nello spirito di costituire una struttura a rete diffusa sul territorio.

Il Distretto può dotarsi di un proprio logo.

Sono organi del Distretto la **Conferenza dei Sindaci del Distretto**, il suo Presidente e il Direttore Sociale che operano secondo i criteri definiti dalla L.R. N.12/2006 e dai suoi strumenti attuativi di programmazione e pianificazione.

Gli organi del Distretto hanno durata corrispondente a quella degli organi dei Comuni partecipanti e sono rinnovati all'inizio di ogni mandato amministrativo. In caso di tornate elettorali differenziate temporalmente tra i Comuni partecipanti, si provvede al rinnovo dei rappresentanti dei Comuni interessati alle elezioni.

La rappresentanza in seno alla Conferenza di Distretto spetta ai Sindaci dei Comuni compresi nel Distretto, che possono delegare, con espresso e formale atto, anche a carattere permanente, un proprio rappresentante tra gli Assessori o Consiglieri del proprio Comune di appartenenza.

La Conferenza di Distretto provvede a:

- a) definire l'articolazione territoriale degli Ambiti Territoriali Sociali;
- b) definire le proprie funzioni, le modalità organizzative e la gestione di servizi/interventi;
- c) programmare l'allocazione delle risorse economiche;
- d) concorrere alla programmazione regionale con l'espressione di un parere obbligatorio, ma non vincolante, sul Piano Sociale Integrato Regionale, ai sensi dell'art 11 c.5 legge regionale 12/2006
- e) sottoscrivere con l'Azienda Sanitaria Locale una Convenzione per la gestione integrata dei servizi sociosanitari dove viene definito il modello organizzativo di Distretto Sociosanitario,
- f) programmare, in continuità con le indicazioni stabilite dalla Conferenza dei Sindaci della ASL n. 5;
- g) coinvolgere, nell'ambito dei processi di programmazione e pianificazione, secondo le indicazioni del Piano Sociale Integrato Regionale, le organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti che concorrono alla realizzazione del sistema integrato presenti sul territorio, per la formulazione di pareri e proposte;
- h) approvare d'intesa con il Direttore Generale dell'ASL n. 5, ai sensi dell'art. 3 *quater*, comma 3, lettera c) del d.lgs n. 592/1992 e s.m.i., il Piano di Distretto Sociosanitario redatto sulla base dello schema regionale;
- i) definire, anche tramite l'approvazione del Piano di Distretto e in linea con il Programma delle Attività



Territoriali (P.A.T.) presentato dal Direttore Generale della ASL, le attività da gestire a livello distrettuale e a livello di Ambito Territoriale Sociale.

Il **Direttore Sociale** svolge la propria attività coadiuvato da un nucleo fisso composto da operatori tecnici e da operatori amministrativi e da un nucleo mobile costituito dai Responsabili tecnico/amministrativi indicati dalle rispettive Amministrazioni – Segreteria Tecnica -.

Le sue funzioni sono definite dalla normativa regionale.

Il Presidente della Conferenza di Distretto è il Sindaco del Comune della Spezia o suo delegato.

Il Presidente esercita le seguenti funzioni nel rispetto della normativa regionale di riferimento e di apposito regolamento per il funzionamento della Conferenza di Distretto.

Tutte le attività di supporto al Distretto verranno svolte dalla **Segreteria Tecnica** secondo le modalità concordate in sede di Conferenza di Distretto.

Le linee strategiche e l'omogeneità di programmazione sul territorio, particolarmente per le attività sovradistrettuali, sono garantite dalla **Conferenza dei Sindaci dell'ASL 5**.

Presidente della Conferenza dei Sindaci ASL 5 è il Sindaco del Comune della Spezia.

Per garantire l'operatività dell'integrazione sociosanitaria i Comuni hanno stipulato con l'ASL 5, per il tramite della Conferenza dei Sindaci del Distretto Sociosanitario, una convenzione secondo uno schema tipo predisposto dalla Giunta regionale.

Il Distretto Sociosanitario prevede quale articolazione organizzativa un'Unità Distrettuale composta dal Direttore Sociale e dal Direttore Sanitario.

Le funzioni sociali del Distretto Sociosanitario sono affidate al Direttore Sociale; le funzioni sanitarie del Distretto Sociosanitario sono affidate al Direttore Sanitario.

All'Unità Distrettuale è affidata la funzionalità operativa delle diverse attività del Distretto, con particolare riferimento alle attività integrate sociosanitarie per gli aspetti relativi la continuità assistenziale.

Direttore Sociale

Stefania Branchini

Tel. 0187/745609

E-mail: stefania.branchini@comune.sp.it

Direttore Sanitario

Claudia Di Bernardo

Tel. 0187/534371/2

E.mail: claudia.dibernando@asl5.liguria.it

0.7. Un Piano di Lavoro Personalizzato

Il sostegno alla persona, in base ai principi di uguaglianza ed imparzialità, è un diritto. Il fatto che un servizio sia adeguato o inefficace, soddisfatto o meno l'utente, aiuti sul serio a risolvere problemi e difficoltà, diventa quindi una questione molto importante.

Per questo il Servizio sociale del Comune della Spezia interviene a favore di tutti i propri utenti predisponendo per ciascuno un Piano di Lavoro Personalizzato.

Si tratta di una modalità operativa che permette di prendere in considerazione la condizione complessiva della persona, al fine di realizzare uno o più interventi adeguati alle sue richieste ed al proprio benessere. Il Piano di Lavoro Personalizzato viene quindi concordato direttamente con la persona, la sua famiglia o altre figure di riferimento, a seguito di una serie di colloqui con l'assistente sociale. Il Servizio sociale inoltre, attraverso il proprio sistema informatico, raccoglie in tempo reale tutte le informazioni amministrative e contabili necessarie per la predisposizione del Piano.

Gli interventi stabiliti dal Piano sono sottoposti ad una verifica periodica al fine di apportare eventuali modifiche o aggiornamenti che possano garantire un costante adeguamento ai bisogni sociali o sociosanitari rilevati.

Il Piano di Lavoro Personalizzato, punto di riferimento determinante del rapporto tra il Servizio e la persona, è di conseguenza direttamente collegato ai livelli di qualità erogata, a partire dalla qualità dell'accoglienza, l'attenzione ed il rispetto della riservatezza, come la tempestività degli interventi e la loro durata, quanto la professionalità e la cortesia degli operatori.

Gli impegni assunti nei confronti dei cittadini circa la qualità ed il miglioramento continuo hanno una ricaduta concreta su tutti i servizi e gli interventi attraverso la definizione di specifici fattori di qualità e relativi obiettivi (standard).

Qui di seguito sono riportati, per ciascuno dei fattori, quegli standard che la Struttura Organizzativa Politiche Sociali e Sanitarie del Comune della Spezia si impegna a rispettare, garantire e verificare periodicamente.

0.8. Osservatorio del Cambiamento Sociale

La **vision** dell'Osservatorio è fungere come strumento di analisi e di monitoraggio dei servizi e dei bisogni del territorio, producendo evidenze utili ai fini della valutazione e della programmazione.

L'Osservatorio mira ad alimentare una cultura organizzativa basata sulla produzione di "evidences" per la valutazione di impatto e l'ottimizzazione dei processi, allo scopo di verificare e migliorare costantemente i processi attivati.

L'Osservatorio ha inoltre l'obiettivo di comunicare, diffondere e rendere accessibili ad operatori e cittadini le conoscenze prodotte attraverso strumenti di comunicazione fruibili alla fascia più ampia di pubblico.

L'Osservatorio mette a disposizione del territorio **analisi quantitative**, quali le caratteristiche socio-demografiche del territorio (classi di età, sesso, nazionalità, composizione del nucleo familiare) fino al dettaglio di quartiere (5 ex-circoscrizioni, 43 quartieri urbani e circa 15 zone collinari) in collaborazione con Anagrafe e Sistema di Informazione Geografica), la caratterizzazione degli utenti dei Servizi Sociali (bisogno, servizio offerto, spesa, classi di età, sesso, nazionalità, composizione del nucleo familiare), laguida ai Servizi ed al Volontariato sul territorio, la raccolta e l'elaborazione congiunta dei dati con altri Enti territoriali, in particolare con ASL 5, ed **analisi quanti-qualitative** di specifici fenomeni sociali attraverso il metodo di ricerca - azione partecipativa.

(Link http://www.comune.laspezia.it/Aree_tematiche/Politiche_sociali/Distretto_sociosanitario/Osservatorio-del-Cambiamento-Sociale/presentazione_osservatorio.html)

0.9. Fattori, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità si misura in funzione della capacità del servizio di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti, pur nel rispetto delle disposizioni di legge.

Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità individuati in questa Carta e sui quali il Comune intende investire maggiormente sono i seguenti.

- Livello di ricettività
- Tempi e modalità di erogazione dei servizi
- Accessibilità del servizio

- Funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- Personale

Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati, nelle pagine successive, gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di qualità è il valore atteso di un determinato indicatore.

Per misurare la qualità, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

Fattori e Indicatori generici:

Servizi di qualità	I servizi, ove non diversamente specificato, si svolgono regolarmente e continuativamente per tutto l'anno
Regolarità dei servizi	Nel caso in cui particolari eventi o nuove disposizioni modificassero la regolarità di uno o più servizi, le variazioni saranno opportunamente comunicate agli utenti e pubblicizzate (quotidiani, radio, televisione, internet)
Comunicazione e informazione	– Informazioni chiare e comprensibili circa le modalità di accesso ai servizi; – consegna di materiale informativo (pubblicazioni, opuscoli e depliant) ed eventuale modulistica; – immediata verifica della corretta compilazione della modulistica; – accesso alla documentazione amministrativa secondo le modalità previste dalla legge; – bacheca ben visibile e con annunci aggiornati; – segnaletica per l'individuazione degli uffici
Tempestività	I colloqui individuali di segretariato sociale sono fissati su appuntamento, al massimo entro 15 giorni dalla richiesta; per situazioni particolarmente urgenti è sempre presente un'Assistente sociale nell'orario di servizio. Tra la richiesta e la presa in carico, ove non diversamente specificato, trascorrono al massimo 90 giorni
Rispetto della privacy	Trattamento dei dati personali nel rispetto della legge sulla privacy. Colloqui in situazioni di massima riservatezza
Professionalità	Tutti gli operatori sono in possesso del titolo professionale richiesto per il loro ruolo, e di documentata esperienza. Il personale impegnato nei rapporti con l'utenza è adeguatamente formato per accogliere l'utente con rispetto, cortesia, disponibilità e professionalità. Ogni operatore partecipa almeno una volta all'anno ad attività di aggiornamento professionale
Progettazione degli interventi	– Stesura di un Piano di Lavoro Personalizzato per ciascun utente – condivisione del Piano con l'utente e/o i suoi familiari

Verifica e valutazione	<ul style="list-style-type: none"> – Ogni tre mesi verifica condivisa con l'utente e/o la sua famiglia delle modalità di intervento e dei risultati conseguiti; – relativamente a quei servizi gestiti in convenzione con associazioni, cooperative sociali o imprese di servizi, il Centro di Responsabilità dei Servizi Sociosanitari effettua ogni 6 mesi una verifica delle modalità di intervento; – rilevazione del livello di gradimento del servizio presso gli utenti e pubblicazione degli esiti
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> – Locali accoglienti e privi di barriere architettoniche; – parcheggi auto riservati a disabili; – apertura settimanale al pubblico degli sportelli di cittadinanza non inferiore a 12 ore complessive
Standard specifici	Standard specifici vengono indicati di seguito e all'interno della pagina descrittiva del singolo servizio

Fattori e Indicatori specifici:

✓ **Livello di ricettività**

Gli indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare il livello di ricettività dei servizi sono diversi a seconda delle attività offerte (Accoglienza: Sportello, Sostegno ed accompagnamento, Progettazione partecipata con il territorio).

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE STANDARD	STANDARD
<i>a) Accoglienza: Sportello telefonico</i>		
apertura al pubblico dello Sportello	n° giorni di apertura	ad ingresso libero 6 giorni l'accesso potrebbe subire modifiche in caso di eventi di forza maggiore (es: situazione sanitaria)
	n° ore di apertura	ad ingresso libero 31 ore l'accesso potrebbe subire modifiche in caso di eventi di forza maggiore (es: situazione sanitaria)
	n° giorni di ascolto telefonico	5 giorni
	n° ore di ascolto telefonico	21,5 ore
<i>b) Orientamento</i>	ricevimento degli assistenti sociali	su appuntamento all'interno dell'orario di lavoro
	n° giorni di ricevimento su appuntamento	5 giorni

	n° ore di ricevimento su appuntamento	12 ore
<i>c) Pronto Intervento Sociale</i>	ricevimento degli assistenti sociali	immediato
<i>d) Progettazione partecipata col territorio</i> richieste di collaborazione da parte di realtà del territorio (scuole, gruppi di cittadini, associazioni, società sportive, parrocchie, centri sociali, circoli, cooperative sociali)	% di approfondimento delle richieste di collaborazione	100%

✓ **Tempi e modalità di erogazione del servizio**

Indicatori e standard di qualità individuati per misurare i tempi nell'erogazione dei servizi

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE STANDARD	STANDARD
<i>a) Accoglienza: Sportello telefonico</i>		
colloquio con l'operatore dello Sportello di Cittadinanza	tempi di attesa ad ingresso libero. L'accesso potrebbe subire modifiche in caso di eventi di forza maggiore (es: situazione sanitaria)	0 minuti 30 minuti
	tempi di attesa al telefono	0 minuti 10 minuti
<i>b) Orientamento</i>		
colloquio con l'assistente sociale	tempo di attesa per il primo colloquio	7 giorni
colloqui con l'assistente sociale	numero di colloqui con l'assistente sociale per approfondimento	Max 3 (compreso quello iniziale)
<i>c) Pronto Intervento Sociale</i>		
colloquio con l'assistente sociale	tempo di attesa per il primo colloquio	Immediato

✓ Accessibilità del servizio

Indicatori e standard di qualità individuati per misurare l'accessibilità dello Sportello e dei servizi

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE STANDARD	STANDARD
a) <i>Accessibilità</i>	mezzi pubblici	presenti
	parcheggio	presente
	ascensore anche per disabili	presente
	supporti per la distribuzione di materiale di pubblica utilità	presenti

✓ Funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al pubblico

Indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare la funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al pubblico

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE STANDARD	STANDARD
a) <i>Confort</i> funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al pubblico	locali adibiti all'attesa	presenti
	servizi igienici	presenti
	ambiente riservato per i colloqui	presente

✓ Personale

Indicatori e standard di qualità individuati per misurare il personale

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE STANDARD	STANDARD
a) <i>competenza del personale</i>	possesso delle qualifiche professionali adeguate	100%
	incontri di aggiornamento periodici	Presenti con cadenza settimanale
<i>Per assistenti sociali</i>	ore annue supervisione	30

✓ **Obiettivi di mantenimento e miglioramento**

Gli obiettivi per mantenere la qualità dei servizi sono:

- rispettare i tempi di erogazione degli stessi;
- garantire professionalità attente e capacità di ascolto dei bisogni dei cittadini;
- assicurare cortesia e disponibilità del personale.

Per migliorare la qualità dei servizi offerti ci proponiamo di:

- ampliare le fonti di informazione;
- sviluppare ulteriormente capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente.

La Dirigente della Struttura Organizzativa Servizi Sociali e Sanitari verifica una volta all'anno se sono stati rispettati gli standard di qualità indicati nella presente Carta segnalando eventuali scostamenti e prevedendo, di conseguenza, congruenti azioni di miglioramento e/o di rivisitazione degli indicatori e degli standard di qualità descritti.

Garantisce inoltre che annualmente si effettuino indagini sulla soddisfazione degli utenti per almeno una tipologia di servizio.

I cittadini interessati verranno debitamente informati rispetto agli esiti di tali indagini.

1.0 SERVIZI DI INFORMAZIONE E CONSULENZA

1.1. Lo Sportello di Cittadinanza

2.

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	Lo Sportello di Cittadinanza costituisce la sede di accesso alla rete locale di interventi e prestazioni sociali. Lo Sportello del Comune della Spezia è ubicato presso la sede dei Servizi Sociosanitari di Via Fiume 207
CHE COSA OFFRE:	Fornisce documentazione sui servizi socioassistenziali pubblici e informazioni su quelli privati/convenzionati; riceve suggerimenti, segnalazioni di disfunzioni ed eventuali reclami. Per determinate iniziative diventa punto di distribuzione di bandi e di modulistica.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Rispetto alle modalità di accesso si rimanda al sito web: www.comune.laspezia.it/Aree_tematiche/Politiche_sociali/Distretto_sociosanitario/punti.html
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	immediato.
COSTO	Nessun costo
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Non è richiesta alcuna documentazione
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Risposta in tempo reale alla richiesta di informazione

1.2. Punto Servizi Disabilità

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un servizio che ha lo scopo di documentare ed informare sui problemi, i servizi, le opportunità relativi alle tematiche della disabilità; di promuovere momenti di formazione, sensibilizzazione e discussione; di realizzare attività socio-ricreative ed occupazionali a favore di portatori d'handicap.
A CHI E' RIVOLTO:	A tutte le persone, le famiglie, i gruppi, le associazioni, residenti o dimoranti nel territorio comunale, di qualsiasi nazionalità.
CHE COSA OFFRE:	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni riguardo le opportunità sociali, culturali e del tempo libero, e le procedure di accesso ai servizi sociosanitari, le agevolazioni fiscali e gli aggiornamenti normativi a favore delle persone portatrici di handicap; - accesso gratuito a internet per navigare su siti web con tematiche legate alla disabilità; - accesso gratuito alla sala riunioni a favore di associazioni che si occupano di disabilità, nel rispetto delle regole di utilizzo.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Accesso su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30. Sito Web http://www.puntoservizidisabilità.it
DOVE RIVOLGERSI:	Via Gramsci, 211 – La Spezia. tel. 0187 702556 e-mail puntoservizi.laspezia@gmail.com sito web http://www.puntoservizidisabilita.it
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Non è richiesta alcuna documentazione.
NOTE:	Il servizio è gestito tramite una convenzione con una cooperativa sociale ed è inserito nel Centro Polivalente "A.S.S.O. di cuori" (Autonomia, Socializzazione, Sussidiarietà Orizzontale).
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	immediato.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione opuscoli informativi sulle attività del territorio; - Organizzazione di cicli iniziative ricreative e di socializzazione volte a incentivare la partecipazione dei disabili e delle loro famiglie
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani Tel. 0187 745 604 e-mail carlo.melani@comune.sp.it

1.3. Sportello Non Autosufficienza

CHE COSA E' E COME FUNZIONA:	E' un servizio che fornisce informazioni e orientamento telefonico rispetto ai bisogni, i servizi, le opportunità relativi alla popolazione anziana e/o non autosufficiente.
A CHI E' RIVOLTO:	A tutte le persone, le famiglie, i gruppi, le associazioni, residenti o dimoranti nel territorio comunale, di qualsiasi nazionalità.
CHE COSA OFFRE:	- Informazioni e consulenza familiare in ordine alle tematiche e problematiche afferenti alla non autosufficienza
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Accesso telefonico al numero 3292418254: il lunedì, mercoledì, il giovedì e il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00. Il martedì dalle ore 13:00 alle ore 17:00
DOVE RIVOLGERSI:	Ai recapiti sopra indicati
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Non è richiesta alcuna documentazione.
NOTE:	Il servizio è gestito tramite una convenzione con una cooperativa sociale, grazie ad un accordo con Inps – Gestione Dipendenti Pubblici all'interno del progetto Home Care Premium 2019
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	immediato
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Presenza di operatori qualificati
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it Tel. 0187 745 604

1.4. Sportello Sociale Casa

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	Sito web dove le persone interessate possono trovare le informazioni utili sul tema dell'abitare nonché porre quesiti e/o richiedere appuntamenti.
A CHI E' RIVOLTO:	Ai cittadini e agli operatori
CHE COSA OFFRE:	informazioni, orientamento e consulenza sulla tematica dell'abitare
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede tramite un sito web dedicato sportellosocialecasa@cooperativalingbergh.it oppure telefonando al numero 3295829917
DOVE RIVOLGERSI:	Ai recapiti sopra indicati
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Non è richiesta alcuna documentazione.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Il sito è fruibile quotidianamente.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Presenza di operatori qualificati
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Elisabetta Soprano e-mail elisabetta.soprano@comune.sp.it Tel. 0187 745 686

1.5. Sportello Sociale Immigrazione

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' uno sportello rivolto all'utenza straniera per accoglienza, informazione e orientamento su aspetti legali, burocratici, e di conoscenza del sistema dei servizi sociali presenti nel territorio.
A CHI E' RIVOLTO:	A tutte le persone, le famiglie, i gruppi, le associazioni, residenti o dimoranti nel territorio comunale, di qualsiasi nazionalità.
CHE COSA OFFRE:	<ul style="list-style-type: none"> - ascolto, accoglienza, informazione ed orientamento sui diritti e doveri dei cittadini stranieri; - consulenza in materia civile e legale sulle opportunità e le procedure di regolarizzazione; - orientamento legale in favore di stranieri, operatori, minori non accompagnati - aiuto nella compilazione della modulistica; - guida alla conoscenza dei servizi; - attività di studio e ricerca; - consultazione dati sui flussi migratori; - promozione dell'integrazione e organizzazione di iniziative culturali.
MODALITA' DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Previo appuntamento telefonando durante l'orario di apertura dello Sportello al n. 0187 020432
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello Sociale Immigrazione, Via Fiume 207/A La Spezia - tel. 0187 020432 giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Si diversifica in base al tipo di servizio richiesto.
NOTE:	Il servizio è gestito in convenzione con associazione Mondo nuovo Caritas
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	La domanda è accolta in modo immediato. La risposta dipende dal tipo di servizio richiesto.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione di opuscoli informativi; - Organizzazione di eventi informativi - Monitoraggio del fenomeno migratorio
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Valeria Fanfani Tel. 0187 745 629 e-mail valeria.fanfani@comune.sp.it



1.6. Segretariato Sociale

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un servizio di accoglienza, ascolto, informazione ed orientamento, svolto da Assistenti Sociali rivolto a tutte le persone interessate ed alla comunità locale nel suo complesso. Fornisce notizie pertinenti sulla situazione locale e generale dei servizi e delle risorse, sulle procedure per accedervi ed orienta il soggetto ad una corretta utilizzazione di esse. E si delinea una prima analisi del caso per la definizione della possibile presa in carico strutturata da parte del Servizio Sociale Professionale
A CHI E' RIVOLTO:	A tutte le persone, le famiglie, i gruppi, le associazioni, residenti o dimoranti nel territorio comunale, di qualsiasi nazionalità.
CHE COSA OFFRE:	Orientamento e sostegno per facilitare l'accesso ai servizi sociali e sociosanitari; Consulenza sociale e valutazione dei bisogni della persona attraverso colloqui individuali.
MODALITA' DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede, su appuntamento, a seguito di richiesta dell'interessato, o per lui, di un parente o del rappresentante legale, rivolgendosi al Servizio Accoglienza c/o lo Sportello di Cittadinanza o telefonando in orario di ufficio.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza.
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Non è richiesta alcuna documentazione.
NOTE:	Colloqui individuali della durata di almeno 40 minuti.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	15 giorni
ALTRI STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI: (e relativi indicatori)	N. operatori presenti: 1 Professionalità operatori presenti: Assistenti Sociali: capacità di ascolto, di prendersi carico del problema. Customer satisfaction: soddisfazione 70% utenti del segretariato
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Brunella Baldi Tel. 0187 745612 e-mail brunella.baldi@comune.sp.it

2.0. SERVIZI DI PRESA IN CARICO

2.1. Servizio sociale professionale

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Il Servizio Sociale professionale, garantito da professionisti Assistenti Sociali, è un servizio essenziale, trasversale ai vari servizi specialistici, aperto ai bisogni di tutta la comunità, finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a prevenire, ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini. Tale servizio costituisce il perno attorno a cui ruota tutto l'impianto di attivazione e inclusione sociale della misura, dal momento del pre-assessment (l'analisi preliminare in cui si decide il successivo percorso nei servizi) alla progettazione	
A CHI È RIVOLTO:	A tutta la comunità	
CHE COSA OFFRE:	Percorso professionale di lettura del bisogno, analisi, definizione e attuazione di un progetto di intervento personalizzato, verifica e valutazione dei risultati ottenuti, rimodulazione del progetto in caso di necessità	
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Su richiesta della persona o su segnalazione esterna	
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di cittadinanza	
QUANTO COSTA:	Il Servizio è gratuito	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	nessuna	
NOTE:		
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:		
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Servizio fornito da personale professionale e qualificato	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Brunella Baldi e-mail brunella.baldi@comune.sp.it	Tel. 0187 745612
	Valeria Fanfani e-mail valeria.fanfani@comune.sp.it	Tel. 0187 745 629
	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it	Tel. 0187 745 604
	Elisabetta Soprano e-mail elisabetta.soprano@comune.sp.it	Tel. 0187 745 686
	Concetta Versi e-mail concetta.versi@comune.sp.it	Tel. 0187 745 605

3.0. PRONTO INTERVENTO

3.1. Pronto Intervento Sociale

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	È un servizio indirizzato a fornire una prima risposta ad un bisogno immediato, collegato ad una situazione di emergenza ma non rappresenta un percorso sostitutivo né una via preferenziale per una presa in carico.	
A CHI È RIVOLTO:	<p>Di norma è rivolto ad una pluralità di utenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minori - Minori stranieri non accompagnati - Vittime di violenza - Vittime di tratta - Persone non autosufficienti - Adulti in difficoltà <p>Fornisce una risposta, in emergenza, anche a situazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - grave povertà/povertà estrema che costituiscano grave rischio per la tutela e l'incolumità psico – fisica della persona; - situazioni di abbandono o grave emarginazione con rischio per l'incolumità della persona e/o di grave rischio salute socio – relazionale in assenza di reti familiari e sociali 	
CHE COSA OFFRE:	una risposta tempestiva alla problematica segnalata 365 giorni l'anno e 24H su 24H	
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	All'intervento si accede su segnalazione.	
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza	
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito salvo l'eventuale attivazione di risorse che potrebbero prevedere la compartecipazione alla spesa da parte del destinatario.	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Documento d'identità o, in caso di extracomunitario, del permesso di soggiorno oppure dell'avvenuta denuncia di smarrimento o furto presso i competenti uffici di Pubblica Sicurezza.	
NOTE:	Convenzioni o appalti con soggetti del terzo settore.	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Immediato dopo la segnalazione.	
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<ul style="list-style-type: none"> - servizio garantito 24H/su 24 per 365 giorni l'anno svolto da personale qualificato; - coincidenza temporale tra segnalazione, valutazione del bisogno e attivazione dell'intervento idoneo. 	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Brunella Baldi e-mail brunella.baldi@comune.sp.it	Tel. 0187 745612

3.2. Pronto Intervento Domiciliare

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Assistenza minima alla persona non autosufficiente, in condizioni di fragilità sociosanitaria, in situazione di grave e urgente bisogno assistenziale, creatasi a seguito di evento non prevedibile o improvvisa dimissione ospedaliera.
A CHI È RIVOLTO:	L' intervento è rivolto a favore di anziani, adulti e minori, anche con difficoltà fisica, psichica e psichiatrica in situazione di fragilità sociosanitaria, residenti nel Comune della Spezia.
CHE COSA OFFRE:	Prestazioni socio assistenziali fornite presso il domicilio del richiedente, al fine di superare lo stato di grave e urgente necessità e, nel caso, predisposizione di un piano di lavoro personalizzato.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	All'intervento si accede su segnalazione.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza.
QUANTO COSTA:	È prevista la gratuità per il primo mese dalla data di attivazione della prestazione, eventualmente rinnovabile per un ulteriore mese con la compartecipazione, al costo della prestazione, dell'utente .
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Per determinare l'eventuale quota di compartecipazione prevista dal secondo mese dell'intervento occorre: - Dichiarazione Sostitutiva di certificazione; - Attestazione I.S.E.E. e DSU.
NOTE:	Per l'attivazione del servizio è necessaria la visita domiciliare da parte dell'Assistente Sociale.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Tra la segnalazione e l'attivazione dell'intervento trascorrono al massimo 24 ore.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Il servizio viene garantito al massimo per 2 mesi; - equipe di Assistenti Sociali specializzata per la gestione del Pronto Intervento Sociale; - coincidenza temporale tra segnalazione, valutazione del bisogno e attivazione dell'intervento idoneo.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it Tel. 0187 745604

4.2. Assegno di Cura

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	È un servizio di supporto alla domiciliarità che concorre con la rete parentale e/o amicale a realizzare le condizioni indispensabili per la permanenza nel proprio ambiente familiare e/o socio ambientale, a migliorare la sua qualità di vita e a sostenere il familiare nel lavoro di cura.
A CHI È RIVOLTO:	Nuclei familiari con presenza di anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti, minori e adulti con gravi patologie sanitarie per i quali il bisogno socioassistenziale risulti particolarmente complesso o nuclei familiari con presenza di minori e contemporanea assenza di servizi adeguati al bisogno e rete parentale in grado di svolgere un adeguato lavoro di cura, che presentano serie difficoltà nell'organizzazione familiare, tali da precludere o limitare l'accesso dei componenti ad una occupazione stabile.
CHE COSA OFFRE:	Contributo economico per sostenere i costi delle prestazioni domiciliari svolte da una persona di fiducia della famiglia, regolarmente assunta.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al contributo si accede su richiesta dell'interessato o di un parente o del rappresentante legale, accompagnata dall'autocertificazione che attesti la spesa sostenuta.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	La misura del contributo economico è calcolata sulla base del reddito di riferimento e dell'entità della spesa sostenuta.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo richiesta servizi, Dichiarazione sostitutiva di certificazione, Attestazione I.S.E.E. e DSU, dichiarazione sostitutiva di atto notorio.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni (termini di legge), compatibilmente alle risorse disponibili
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio (70%)
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani Tel. 0187 745604 e-mail carlo.melani@comune.sp.it

4.3. Buon vicinato

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un sostegno agli anziani, ai disabili, e utenti con problematiche a carattere psichiatrico al fine di favorirne la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale, mediante azioni volte a facilitare lo svolgimento degli atti della vita quotidiana e di relazione, posta in essere da volontari adeguatamente formati. E' un sostegno a famiglie con minori per conciliare il tempo di lavoro con quello della cura familiare.
A CHI E' RIVOLTO:	Anziani, disabili, famiglie con minori e utenti con problematiche a carattere psichiatrico che dichiarano un valore I.S.E.E. non superiore a tre volte il reddito minimo.
CHE COSA OFFRE:	Compagnia, accompagnamento esterno, disbrigo di commissioni, aiuto nello svolgimento dei compiti scolastici, accompagnamento presso attività ricreative, sportive e scolastiche.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su richiesta dell'interessato o di un parente o del rappresentante legale.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo richiesta servizi, attestazione I.S.E.E.
NOTE:	Il servizio risponde a bisogni socio assistenziali non complessi e non può sostituire interventi qualificati di assistenza domiciliare.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	60 giorni, compatibilmente con le risorse disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Corrispondenza tra la selezione degli Operatori e la loro permanenza presso l'utente assegnato; - formazione obbligatoria degli Operatori volontari.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it Tel. 0187 745604

5.0. SERVIZI DEDICATI AI BAMBINI E ALLE FAMIGLIE

5.1. Ludoteca

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un servizio educativo, sociale e culturale rivolto a bambini/ragazzi e ai loro genitori. Offre l'opportunità di stare insieme agli altri, leggere e giocare liberamente, fantasticare, inventare, costruire, chiacchierare, confrontarsi, collaborare.
A CHI E' RIVOLTO:	Ai bambini di età compresa tra i 3 e i 14 anni e le loro famiglie, classi di Scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado
CHE COSA OFFRE:	Opportunità di gioco libero e organizzato, lettura e animazione alla lettura; prestito a casa o a scuola di libri, giocattoli e film o cartoni animati; attività di laboratorio, percorsi creativi, animazione, feste ed eventi
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Per accedere è necessaria un'iscrizione annuale intestata al bambino utente che ha durata annuale ed è obbligatoria. Comprende oltre all'accesso, l'uso dei libri e dei giocattoli a disposizione in loco e il prestito gratuito di libri, giocattoli e dvd.
DOVE RIVOLGERSI:	Tel.0187/026112 Indirizzo mail: ludoteca@comune.sp.it
QUANTO COSTA:	L'iscrizione annuale ha un costo di 20 euro a bambino
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	I documenti necessari all'iscrizione possono essere reperiti sul sito www.comune.laspezia.it/Servizi_cittadino/guida_servizi/Istruzione/ludoteca.html
NOTE:	servizio in appalto al privato sociale
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	L'accesso è libero e contestuale all'iscrizione; in considerazione dell'attuale situazione sanitaria, è necessario concordare un appuntamento prima di accedere
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Aurora Titton Tel 0187745606 Email aurora.titton@comune.sp.it
Integrazione sociosanitaria	

5.2. Affidamento familiare

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Il servizio risponde al diritto di ogni bambino di crescere in una famiglia, secondo i principi e le modalità previsti dalla legge 184/83 e successive modifiche e integrazioni.
A CHI È RIVOLTO:	Minori e famiglie in situazione di temporanea difficoltà.
CHE COSA OFFRE:	<p>Accoglienza del minore da parte di un nucleo familiare (affidatario) che assicuri al minore stesso il diritto a vivere in un contesto familiare;</p> <p>l'affidamento familiare può essere di tipo residenziale oppure di tipo diurno o “famiglia di appoggio”. In questa tipologia di affidamento il minore trascorre soloparte della giornata o alcuni giorni della settimana presso la famiglia affidataria.</p> <p>Erogazione di un rimborso spese mensile alla famiglia affidataria da parte dei Servizi Sociali dell'Ente Locale;</p> <p>Sostegno e supporto alle famiglie affidatarie da parte del Centro Affidi dedicato, composto da Assistente Sociale e Psicologa.</p>
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	<p>Al servizio si accede attraverso un primo appuntamento informativo con l'Assistente Sociale referente del Centro Affidi. Il percorso di conoscenza prevede quattro incontri conoscitivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un colloquio informativo con l'Assistente Sociale d'informazione ed acquisizione dati; - due colloqui effettuati congiuntamente dall'Assistente Sociale e dalla Psicologa; - un colloquio con la Psicologa del Centro Affidi; - un colloquio di restituzione finale congiunto, Assistente Sociale/psicologa, del percorso svolto; - una visita domiciliare effettuata dall'Assistente Sociale Referente.
DOVE RIVOLGERSI:	<p>Le famiglie interessate possono chiedere un primo appuntamento all'Assistente Sociale dell'Equipe Affidato, contattando il numero 348/5486820 o inviando un'email all'indirizzo; affidofamiliare@comune.sp.it</p> <p>Il Centro Affidi è situato in Via Fiume 207, La Spezia</p>
QUANTO COSTA:	I genitori possono essere chiamati a contribuire al mantenimento del bambino presso la famiglia affidataria.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	<p>Alle persone che si propongono per intraprendere il percorso di conoscenza con il Centro Affidi vengono richiesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - certificato dei carichi pendenti - certificato del casellario giudiziale



	Entrambi i documenti sono esenti da marca da bollo per uso adozione minore. I certificati devono essere richiesti c/o il Tribunale Ordinario di residenza
NOTE:	L'affidamento alle famiglie prevede la stipula di un accordo (atto di assenso) che definisce i termini dell'intervento, i reciproci impegni delle famiglie coinvolte, i compiti dei servizi e un rimborso spese a favore della famiglia affidataria.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Il tempo varia in relazione alla complessità dei casi.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Presenza di una procedura relativa al servizio di Affidamento Familiare L'affidamento prevede stipula di un accordo (atto di assenso) che definisce i termini dell'intervento, i reciproci impegni delle famiglie coinvolte e i compiti dei servizi;
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Concetta Versi Tel. 0187 745 605 e-mail concetta.versi@comune.sp.it
Integrazione sociosanitaria	Il servizio, gestito a livello di Distretto Sociosanitario, risponde al diritto di ogni bambino di crescere in una famiglia, secondo i principi e le modalità previsti dalla legge nazionale n. 184/83 e successive modifiche e integrazioni. Qualora il minore presentasse problematiche anche di rilevanza sanitaria l'affido viene concordato con i servizi sanitaria dell'A.S.L. n. 5 "Spezzino"

5.3. Affidamento Familiare Partecipato

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Il servizio, attraverso l'intervento di operatori esperti, si propone di sostenere il minore, la famiglia di origine e quella affidataria, nel percorso di affidamento extra familiare.	
A CHI È RIVOLTO:	Il servizio è rivolto a minori di anni 18, alle famiglie biologiche e a quelle affidatarie	
CHE COSA OFFRE:	il servizio è finalizzato ad accompagnare i destinatari del servizio in un percorso di affidamento, a contrastare processi evolutivi disarmoniche che potrebbero generare situazioni di sofferenza individuale.	
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta del Servizio Sociale.	
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza	
QUANTO COSTA:	Nessun costo	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica interna	
NOTE:		
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Il tempo varia in relazione alla complessità dei casi.	
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)		
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Concetta Versi e-mail concetta.versi@comune.sp.it	Tel. 0187 745 605
Integrazione sociosanitaria		

5.4. Sostegno alla Genitorialità Adottiva

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	L' adozione è un Istituto giuridico disciplinato dalle leggi n. 184/83 e n. 476/98 finalizzato a garantire una famiglia a minori in stato di abbandono
A CHI E' RIVOLTO:	Coniugi che intendono adottare o che hanno già presentato domanda di adozione, nazionale o internazionale, al Tribunale per i Minorenni.
CHE COSA OFFRE:	Incontri informativi e colloqui con le coppie nella fase precedente e successiva all'adozione. Il servizio è gestito, a livello distrettuale, da un'equipe composta da operatori sociali e sanitari.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede: <ul style="list-style-type: none"> - su richiesta degli interessati per le necessarie informazioni; - su mandato dell'Autorità Giudiziaria per l'espletamento dell'istruttoria.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	modulistica reperibile presso il Tribunale dei Minori di Genova.
NOTE:	Il servizio è gestito da un'equipe composta da operatori sociali e sanitari.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Tempo necessario allo svolgimento ed alla comunicazione degli esiti dell'istruttoria: 120 giorni (con possibilità di proroga al massimo di altri 120 giorni);
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<ul style="list-style-type: none"> - Almeno 5 colloqui ed 1 visita domiciliare presso la famiglia adottiva; - incontri di supporto per le famiglie adottive con cadenza trimestrale.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Valeria Fanfani Tel. 0187 745 629 e-mail valeria.fanfani@comune.sp.it
CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	L' adozione è un Istituto giuridico disciplinato dalle leggi n. 184/83 e n. 476/98 finalizzato a garantire una famiglia a minori in stato di abbandono
A CHI E' RIVOLTO:	Coniugi che intendono adottare o che hanno già presentato domanda di adozione, nazionale o internazionale, al Tribunale per i Minorenni.
CHE COSA OFFRE:	Incontri informativi e colloqui con le coppie nella fase precedente e successiva all'adozione. Il servizio è gestito, a livello distrettuale, da un'equipe composta da operatori sociali e sanitari.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede: <ul style="list-style-type: none"> - su richiesta degli interessati per le necessarie informazioni; - su mandato dell'Autorità Giudiziaria per l'espletamento dell'istruttoria.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito
DOCUMENTAZIONE	modulistica reperibile presso il Tribunale dei Minori di Genova.



NECESSARIA:	
NOTE:	Il servizio è gestito da un'equipe composta da operatori sociali e sanitari.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Tempo necessario allo svolgimento ed alla comunicazione degli esiti dell'istruttoria: 120 giorni (con possibilità di proroga al massimo di altri 120 giorni);
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Almeno 5 colloqui ed 1 visita domiciliare presso la famiglia adottiva; - incontri di supporto per le famiglie adottive con cadenza trimestrale.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Valeria Fanfani Tel. 0187 745 629 e-mail valeria.fanfani@comune.sp.it

5.5. Mediazione dei Conflitti Familiari

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Si propone di mediare laddove emerge il conflitto, in presenza di minori, tra famiglie distinte e in contesto intra familiare.
A CHI È RIVOLTO:	Persone che fanno parte di un nucleo ove vi è la presenza di minori e che si trovano in una situazione di conflitto familiare.
CHE COSA OFFRE:	Consente alle coppie di continuare a svolgere il ruolo genitoriale anche nei casi di separazione, divorzio e nei momenti di forte conflittualità, rispondendo al diritto del bambino di avere e mantenere relazione con i genitori.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su invio della Magistratura Ordinaria o minorile o su proposta del servizio sociale.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	È richiesto il versamento di € 50.00 come quota simbolica dell'intero percorso di mediazione. .
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Presenza della figura professionale del mediatore familiare.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Elisabetta Soprano e-mail elisabetta.soprano@comune.sp.it Tel. 0187 745686

5.7. Accompagnamento all'età adulta

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	È un servizio che si propone di offrire ai giovani, in condizioni di disagio socio familiare, un supporto educativo per la loro integrazione nel tessuto sociale.	
A CHI È RIVOLTO:	Ragazzi in età tardo adolescenziale e giovani adulti che si trovano in condizioni di disagio socio familiare.	
CHE COSA OFFRE:	Sostegno educativo per la loro integrazione nel tessuto sociale.	
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale a seguito della valutazione da parte dell'Assistente Sociale, dei bisogni del giovane.	
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza	
QUANTO COSTA:	Il Servizio è gratuito.	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna	
NOTE:	I destinatari del Servizio non devono presentare patologie psichiatriche; Il servizio è gestito in convenzione con cooperative sociali.	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.	
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Equipe multidisciplinare ed equipe interistituzionale; - strumenti di verifica attraverso l'utilizzo di un'apposita scheda di monitoraggio mensile degli obiettivi prefissati.	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Concetta Versi e-mail concetta.versi@comune.sp.it	Tel. 0187 745605

5.8. Caregiver protettivo

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	Sostegno da parte di un educatore professionale a favore di un minore per il quale sia necessaria una figura di riferimento su specifici percorsi.	
A CHI È' RIVOLTO:	Minori di anni 18 in condizione di temporaneo disagio socio-familiare	
CHE COSA OFFRE:	Supporto emotivo per il minore in condizioni di particolari fragilità; accompagnamento del minore in percorsi clinici e giudiziari in qualità di adulto di riferimento; funzione di riferimento familiare per i soggetti istituzionali (ASL, Comune, Autorità Giudiziaria...)	
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al Servizio si accede su proposta del Servizio Sociale	
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di cittadinanza	
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica interna	
NOTE:	Il servizio è gestito in convenzione con cooperative sociali.	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	In base alle risorse disponibili	
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Presenza di un educatore professionale	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Concetta Versi e-mail concetta.versi@comune.sp.it	Tel. 0187 745605

5.9. Educativa Familiare

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	È un servizio di supporto alle funzioni genitoriali, caratterizzate da carenze significative o da assenze rispetto ai bisogni fisici, educativi, affettivi e psicologici del minore e ha la finalità primaria di aumentare la sicurezza dei bambini nel proprio contesto familiare ed ambientale, migliorando la qualità delle relazioni parentali e sociali.	
A CHI È RIVOLTO:	Il Servizio è rivolto a minori da 0 a 14 anni e alle loro famiglie	
CHE COSA OFFRE:	Supporto garantito da parte di équipe multiprofessionale	
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta del Servizio Sociale.	
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza	
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.	
NOTE:		
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Dal momento in cui è definito il progetto individualizzato decorrono massimo 60 giorni, compatibilmente con le risorse disponibili.	
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<ul style="list-style-type: none"> - Equipe specializzata dedicata; - stesura di un Piano Educativo Individualizzato; - utilizzo di uno strumento ad hoc volto a verificare l'impatto di efficacia nel medio, breve e lungo termine. 	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Concetta Versi e-mail concetta.versi@comune.sp.it	Tel. 0187 745605

5.10. Apprendimento cooperativo

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	È un contesto educativo non competitivo altamente responsabile e collaborativo, produttivo di processi cognitivi efficaci.	
A CHI È RIVOLTO:	Il Servizio è rivolto a gruppi di minori di età compresa tra i 6 ed i 14 anni, residenti nel territorio comunale.	
CHE COSA OFFRE:	Supporto all'attività didattica, esperienze volte alla valorizzazione delle risorse individuali e di gruppo, esperienze socializzanti educative e ricreative.	
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta del Servizio Sociale.	
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza	
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.	
NOTE:		
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.	
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Verifica mensile attraverso riunioni volte a misurare l'efficacia del servizio prestato ad opera di personale specializzato dedicato.	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Concetta Versi e-mail concetta.versi@comune.sp.it	Tel. 0187 745605

5.11. Coordinazione Genitoriale

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' una pratica di risoluzione alternativa al giudizio delle dispute. Si realizza attraverso una metodologia di lavoro orientata alla gestione dell'alta conflittualità genitoriale e al contenimento del danno evolutivo per i minori, da esposizione al conflitto.
A CHI E' RIVOLTO:	Genitori dei minori in carico al Servizio Sociale per i quali si ritiene necessario attivare un supporto nella gestione condivisa della genitorialità
CHE COSA OFFRE:	Supporto da parte di un operatore professionale qualificato che dovrà ridurre i disaccordi, abbassare il conflitto, aiutare la famiglia a comprendere e accettare il cambiamento con imparzialità direttiva.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al Servizio si accede su proposta del Servizio Sociale
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	Il Servizio è gratuito
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica interna
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Rispetto degli accordi assunti nel programma di coordinazione genitoriale
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Concetta Versi e-mail concetta.versi@comune.sp.it Tel. 0187 745605

5.14. Famiglia e Nido

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	E' un insieme di attività socioassistenziali (svolte da un Operatore Socioassistenziale) ed educative (svolte da un educatore professionale) volte a recuperare e consolidare l' autonomia del sistema familiare.
A CHI È RIVOLTO:	Genitori in attesa di un figlio o con figli minori in età prescolare che si trovino ad affrontare difficoltà nella gestione delle responsabilità genitoriali.
CHE COSA OFFRE:	Prestazioni a domicilio di tipo socio assistenziale ed educativo.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale o sociosanitario.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.
NOTE:	Il servizio è gestito in appalto con il privato sociale
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<ul style="list-style-type: none"> - Durata del servizio pari a 3 mesi per il periodo di osservazione e 6 mesi in caso di intervento; - attività di supervisione degli operatori svolta una volta al mese; - redazione di uno strumento ad hoc sui fattori di rischio e i fattori di protezione presenti e latenti.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Concetta Versi Tel. 0187 745605 e-mail concetta.versi@comune.sp.it
Integrazione sociosanitaria	Qualora si presentassero problematiche a rilevanza sanitaria il servizio viene concertato con i Servizi Sanitari dell'A.S.L. n. 5.

5.15. Inserimento di minori in Centro Socioeducativo

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	E' un servizio semiresidenziale di accoglienza per minori con problematiche sociofamiliari, nel quale si svolgono attività socioeducative e ludico ricreative
A CHI È RIVOLTO:	minori con problematiche socio-familiari in carico al Servizio Sociale di età compresa tra i 6 e i 17 anni
CHE COSA OFFRE:	Supporto scolastico, esperienze ludico ricreative, attività di confronto e socializzanti. Supporto emotivo.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	il servizio è gratuito
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica interna
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Secondo disponibilità
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Verifica costante dei Piani educativi da parte del Coordinatore pedagogico del Servizio
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Concetta Versi Tel. 0187 745605 e-mail concetta.versi@comune.sp.it
Integrazione sociosanitaria	Qualora si presentassero problematiche a rilevanza sanitaria il servizio viene concertato con i Servizi Sanitari dell'A.S.L. n. 5.

5.16. Inserimento di minori in Comunità Educativa Assistenziale (CEA)

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	È un servizio residenziale di accoglienza per minori privi di ambiente familiare.
A CHI È RIVOLTO:	Persone minorenni che vivono situazioni di grave disagio familiare o in condizione di abbandono.
CHE COSA OFFRE:	Ospitalità temporanea in struttura residenziale di tipo comunitario dopo che il Servizio sociale ha valutato la praticabilità di tutte le possibili misure alternative previste dalla legge.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	I minori possono accedere al servizio: <ul style="list-style-type: none"> – su richiesta dei genitori o di chi esercita la potestà genitoriale e con parere favorevole del Servizio Sociale Territoriale; – su disposizione dell’Autorità Giudiziaria competente; – per esecuzione di un atto di Tutela da parte del Servizio Sociale (art. 403 c.c.); – su proposta del Servizio Sociale, consenzienti i genitori.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	Nel caso si ravvisi l’opportunità, sulla base dell’indagine socio familiare, di un coinvolgimento economico dei familiari, la partecipazione al costo di gestione del servizio è calcolata sulla base dell’I.S.E.E.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.
NOTE:	Accompagnamento del minore al momento dell’ingresso in struttura. L’inserimento in Comunità può proseguire oltre il compimento della maggiore età qualora esista un provvedimento dell’Autorità Giudiziaria o qualora se ne ravvisi la necessità dal punto di vista sociale.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	- Nel caso di inserimento consensuale dei genitori 30 giorni; - nel caso di provvedimento prescrittivo i tempi saranno dettati dalla contingenza ed urgenza rispetto alla tutela del minore.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Autorizzazione al funzionamento delle Strutture che accolgono i minori; - la Carta dei Servizi; - la supervisione espletata; - P.E.I. dei minori inseriti; - progetto quadro al momento dell’inserimento; - verifica mensile nelle Strutture da parte del personale referente del caso.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Concetta Versi Tel. 0187 745605 e-mail concetta.versi@comune.sp.it



Integrazione sociosanitaria	Qualora il minore presentasse problematiche a rilevanza sanitaria, il progetto di inserimento viene concordato con i servizi specialistici del territorio.
------------------------------------	--

5.17. Appartamento per madri con figli minori

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	E' un appartamento situato in uno stabile di civile abitazione nel centro cittadino. Ogni ospite ha a disposizione una stanza, mentre la cucina, la sala e i servizi igienici sono comuni.
A CHI È RIVOLTO:	Donne sole con figli minori, in uscita da percorsi di tipo comunitario o temporaneamente prive di alloggio che si trovino ad affrontare difficoltà nelle relazioni sociali e/o lavorative..
CHE COSA OFFRE:	Accoglienza in struttura abitativa, fino a 12 mesi (rinnovabili per documentati e giustificati motivi) e presenza di personale educativo di supporto ai percorsi di autonomia delle persone accolte.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale a seguito della valutazione dei bisogni del richiedente.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	L'accoglienza è gratuita
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.
NOTE:	-- Appartamento arredato e accessoriato; - In relazione alla particolarità del servizio, il reddito di riferimento per il calcolo dell'I.S.E.E. è unicamente quello della persona ospitata; - le destinatarie del servizio non devono presentare problematiche legate alla tossicodipendenza, all'alcolismo o alla malattia mentale; - il servizio educativo è gestito in appalto con il privato sociale; - l'accoglienza non prevede né il vitto né l'assistenza continuativa.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Operatori qualificati: n. 2 Educatori Professionali; - Equipe multidisciplinare ed equipe interistituzionale; - strumenti di verifica attraverso l'utilizzo di un'apposita scheda di monitoraggio mensile degli obiettivi prefissati.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Concetta Versi e-mail concetta.versi@comune.sp.it Tel. 0187 745605

5.18. Appartamento rivolto a giovani adulti per l'autonomia

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un appartamento situato in uno stabile di civile abitazione nel centro cittadino. Ogni ospite ha a disposizione una stanza, mentre la cucina, la sala e i servizi igienici sono comuni.	
A CHI E' RIVOLTO:	Giovani di età compresa tra i 18 e i 21 anni con: <ul style="list-style-type: none"> - Affidamento amministrativo al Servizio Sociale dalla Magistratura Minorile - Famiglie di origine genitorialmente fragili - In dimissione da un percorso residenziale 	
CHE COSA OFFRE:	Accoglienza, per un tempo di 12 mesi, in un appartamento in coabitazione con altri giovani, finalizzata a realizzare un percorso di autonomia sociale ed abitativa attraverso una ridefinizione del progetto di vita del giovane adolescente.	
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale	
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza	
QUANTO COSTA:	L'accoglienza è gratuita	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.	
NOTE:	-- Appartamento arredato e accessoriato; - il servizio educativo è gestito in appalto con il privato sociale; - l'accoglienza non prevede né il vitto né l'assistenza continuativa.	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	In base alle risorse disponibili.	
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Operatori qualificati: n. 2 Educatori Professionali e 1 Operatore Socio Assistenziale	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Concetta Versi e-mail concetta.versi@comune.sp.it	Tel. 0187 745605

6.0 SERVIZI DEDICATI ALLE PERSONE ANZIANE E ALLE LORO FAMIGLIE

6.1. Centri Sociali Anziani

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	I Centri Sociali Anziani sono luoghi di incontro sociale culturale e ricreativo, inseriti ed integrati nel contesto urbano. Per gli anziani costituiscono un valido strumento di sostegno e di stimolo alla vita di relazione anche in un' ottica di prevenzione dell' emarginazione sociale.
A CHI E' RIVOLTO:	Ai cittadini anziani che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età. Allo scopo di favorire la massima socializzazione degli anziani è consentita l'iscrizione al CSA del coniuge o del convivente di un iscritto che abbia meno di 65 anni.
CHE COSA OFFRE:	- Attività ed eventi ricreativi e culturali, occasioni di socializzazione e opportunità di volontariato e solidarietà.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	L'accesso ai Centri Sociali è diretto.
DOVE RIVOLGERSI:	Vedi elenco dei Centri Sociali Anziani nella Sezione Utilità
QUANTO COSTA:	È previsto il pagamento di una quota associativa annuale.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Presso i Centri Sociali Anziani è disponibile il modulo per presentare la domanda.
NOTE:	La gestione è affidata ad anziani organizzati in Associazioni. L'elenco dei Centri è disponibile al sito web www.comune.laspezia.it/Aree_tematiche/Politiche_sociali/Servizi/Schede/Centri_Sociali_anziani.html E' prevista una breve chiusura durante il periodo estivo.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	7 giorni dalla domanda di iscrizione.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Locali confortevoli e privi di barriere architettoniche; - calendario annuale delle attività programmate per ciascun Centro; - livello di soddisfazione, rilevato tramite questionari, superiore al 50%.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it Tel. 0187 745604

6.2. Area Oasi – Emergenza climatica

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Nel periodo estivo per dare sollievo agli anziani che soffrono le condizioni climatiche viene offerta la possibilità di recarsi in spazi climatizzati e attrezzati.
A CHI È RIVOLTO:	A cittadini anziani in difficoltà.
CHE COSA OFFRE:	Spazi confortevoli per attività di socializzazione, ludiche, laboratori e, per persone con particolari difficoltà, la consumazione del pasto ed eventuale servizio di trasporto..
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su domanda dell'interessato o, per lui, di un parente o rappresentante legale.
DOVE RIVOLGERSI:	Per informazioni: Sportello di Cittadinanza e per l' iscrizione presso i Centri sociali anziani
QUANTO COSTA:	La frequenza presso gli spazi climatizzati è gratuita. E' previsto il pagamento del pasto sulla base dell' I.S.E.E.. Per le persone anziane prive di reddito il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Presso i centri sociali è disponibile il modulo per presentare la domanda, contenente tutte le autocertificazioni richieste.
NOTE:	Servizio sospeso causa emergenza sanitaria
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni (termini di legge)
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Locali climatizzati ed attrezzati; servizio di trasporto da e per il domicilio; supporto nelle attività di personale volontario organizzato. - coincidenza temporale tra segnalazione, valutazione del bisogno e attivazione dell'intervento idoneo.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it Tel. 0187 745604

6.3. Soggiorni Estivi Diurni

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un'attività ricreativo-culturale volta a favorire il mantenimento psico-fisico degli anziani che offre la possibilità di frequentare in compagnia località prossime alla città.
A CHI E' RIVOLTO:	Anziani e loro coniugi o conviventi, anche di età inferiore ai sessantacinque anni.
CHE COSA OFFRE:	Soggiorni giornalieri in località marine e collinari.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Occorre partecipare a un bando pubblicato annualmente (di norma nel mese giugno) dal Comune della Spezia.
DOVE RIVOLGERSI:	Per informazioni: Sportello di cittadinanza; per l'iscrizione occorre seguire i termini previsti dal bando.
QUANTO COSTA:	La quota di partecipazione è fissata secondo tariffe stabilite. E' prevista una riduzione per coloro che sono in possesso di un valore I.S.E.E. inferiore al reddito minimo.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo allegato al bando. Attestazione I.S.E.E
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Termini del bando
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Servizio di trasporto da e per la località di soggiorno; - spazi e locali confortevoli con favorevoli condizioni climatiche; - supporto di personale volontario appartenente ad associazioni iscritte all'albo nazionale Soddisfazione utenza (80%)
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it: Tel. 0187 745604

6.4. Trasporto Sociale

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Il servizio consiste in un intervento, gratuito, di trasporto, di sole persone, su automezzi messi a disposizione dal Terzo settore o nel rimborso della spesa sopportata per l'utilizzo di idonei mezzi di trasporto
A CHI RIVOLTO:	I destinatari, residenti nel Comune della Spezia, sono: <ul style="list-style-type: none"> a. anziani ultra 65 anni b. disabili certificati ai sensi della L.104/92 e successive modifiche ed integrazioni che possano essere trasportati in autovettura; c. persone adulte affette da momentanea patologia invalidante, impossibilitate ad usare altri mezzi; d. minori disabili, accompagnati da un familiare o dal legale rappresentante che dovrà garantire l' eventuale e opportuna assistenza; e. soggetti in stato di particolare fragilità socio familiare ed economica (previa valutazione dei Servizi Sociali). <p>Aventi un valore ISEE non superiore a tre volte il minimo vitale</p>
CHE COSA OFFRE:	servizio di trasporto per raggiungere luoghi di cura sanitaria e sociosanitaria e per favorire la partecipazione alle offerte culturali, artistiche, ricreative e sportive
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	All'intervento si accede su richiesta dei singoli utenti o dei loro familiari o rappresentanti legali, nel rispetto delle procedure operative vigenti.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di cittadinanza
QUANTO COSTA:	Servizio gratuito
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo di richiesta di accesso Scheda trasporto Attestazione I.S.E.E. e DSU.
NOTE:	. Dovranno essere rispettati i seguenti requisiti: <ol style="list-style-type: none"> 1) condizione fisica tale da impedire la guida di qualsiasi veicolo e da rendere impossibile o gravemente difficoltoso l'utilizzo di forme alternative di trasporto; 2) Impossibilità della rete familiare di garantire servizi di accompagnamento; <p>Esclude la prestazione di trasporto di natura sanitaria d'urgenza (tipo 118), fuorché questa non rientri tra i casi di "obbligo di soccorso" al quale si è tenuti per Legge.</p> <p>Non possono in alcun modo essere trasportate persone che necessitano di barella o di automezzi specifici quali ambulanza.</p> <p>Il trasporto potrà essere effettuato, di norma, nell'ambito del territorio dell'Asl 5 e in caso di necessità, di norma, fuori provincia ma non oltre i 170 Km dalla Spezia e su specifica autorizzazione del Servizio Sociale</p>



TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Tre giorni lavorativi
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Rispetto della tempistica Richieste soddisfatte (90%)
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Brunella Baldi Tel . 0187 – 745612 e- mail brunella.baldi@comune.sp.it

6.5.Caregiver Protettivo/Tutor Domiciliare

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un servizio innovativo a supporto della famiglia, diretto a fornire una supervisione nel lavoro di cura e a favorire la conciliazione dei tempi di vita/lavoro e cura nelle famiglie. Condizione necessaria per l'attivazione del caregiver è la presenza di una assistente familiare e l'impossibilità da parte della famiglia di essere presente per motivi di distanza, lavoro o salute.
A CHI E' RIVOLTO:	I destinatari sono anziani, adulti e minori, anche con difficoltà fisica, psichica e psichiatrica, in situazione di fragilità/marginalità sociale
CHE COSA OFFRE:	Il servizio prevede il supporto al domicilio di un operatore adeguatamente formato per la formazione dell'assistente familiare circa la corretta esecuzione delle attività dell'assistenza domiciliare, anche attraverso la messa a disposizione da parte della cooperativa di altre competenze professionali (esempio infermiere, fisioterapista), per insegnare l'utilizzo di strumenti tecnologici per facilitare il contatto tra il beneficiario del servizio e i suoi familiari e per la supervisione della situazione con restituzione costante alla famiglia.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	La domanda di accesso al servizio può essere presentata dall'utente in stato di bisogno oppure da un familiare oppure dal rappresentante legale.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza.
QUANTO COSTA:	Nella fase sperimentale del servizio, non vi è nessun costo per l'utente
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo richiesta servizi, Dichiarazione Sostitutiva di certificazione. Attestazione I.S.E.E. e DSU.
NOTE:	La gestione del Servizio è affidata a cooperative convenzionate con il Comune della Spezia.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni,
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Elaborazione di un progetto di assistenza individualizzato;
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani Tel. 0187 745604 e-mail carlo.melani@comune.sp.it

6.6. Custode Sociale

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	Il servizio svolge una funzione socio-sanitaria di bassa soglia integrata nella rete dei servizi distrettuali socio-sanitaria attraverso il supporto, il monitoraggio delle situazioni di fragilità', attivando e ampliando le reti territoriali e personali dell'anziano
A CHI RIVOLTO:	I destinatari sono: cittadini oltre i settantacinque anni in base ai seguenti criteri; - presenza di condizioni di fragilità sociali (sarà valutata l'abilità nello svolgimento di attività della vita quotidiana, le reti di supporto, l'eventuale condizione di isolamento sociale e l'effettiva condizione abitativa); - svantaggio economico inteso come requisito da considerare a titolo di criterio di priorità di accesso.
CHE COSA OFFRE:	il custode sociale offre un monitoraggio delle condizioni di vita dei destinatari occupandosi anche della gestione pratica dei problemi quotidiani
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	All'intervento si accede su richiesta dei singoli utenti o dei loro familiari o rappresentanti legali, nel rispetto delle procedure operative vigenti.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	Servizio gratuito
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo di richiesta accesso Attestazione I.S.E.E.
NOTE:	Per l'attivazione del servizio è necessaria la visita domiciliare da parte dell'Assistente Sociale.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni (termine di legge)
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Richieste soddisfatte (90%)
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it Tel. 0187 745604

6.7. Affidamento Familiare

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	Si configura come intervento integrativo o sostitutivo del nucleo familiare.
A CHI E' RIVOLTO:	Anziani in condizioni di fragilità sociale e privi di rete parentale o con rete parentale inadeguata.
CHE COSA OFFRE:	Accoglienza e sostegno da parte di una famiglia volontaria individuata dal Servizio sociale.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su richiesta dell'interessato, di un parente o del rappresentante legale o su proposta del Servizio Sociale.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	La persona interessata o i suoi parenti contribuiscono direttamente al mantenimento della famiglia affidataria. Quando questo non è possibile il Comune interviene con un contributo di solidarietà per gli affidatari.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Utenti in affido familiare n. 7
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani Tel. 0187 745604 e-mail carlo.melani@comune.sp.it

7.0. SERVIZI PER LE PERSONE DISABILI, GLI ADULTI CON DISAGIO PSICHIATRICO E LE LORO FAMIGLIE

7.1. Attività ricreativo culturali a favore dei disabili e di adulti con disagio psichiatrico – soggiorni residenziali

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	Interventi per favorire la socializzazione di persone disabili e pazienti psichiatrici
A CHI E' RIVOLTO:	Persone con handicap fisico e/o psichico, persone con disagio psichiatrico.
CHE COSA OFFRE:	Soggiorni in località climatiche, montane e marine.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Occorre partecipare ad un bando pubblicato annualmente (di norma nel mese di aprile) dal Comune della Spezia.
DOVE RIVOLGERSI:	“Punto Servizi” presso Centro Polivalente Asso di Cuori: Via Gramsci, 58 tel. 0187 702556 e-mail puntoservizi.laspezia@gmail.com – La Spezia. Dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30.
QUANTO COSTA:	E' previsto il pagamento di una quota di partecipazione.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Presso lo Sportello di Cittadinanza e il Punto Servizi è disponibile il modulo per presentare la domanda, contenente tutte le autocertificazioni richieste: - Attestazione I.S.E.E.; - Certificato medico attestante l' idoneità a partecipare ai soggiorni.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Termini del bando.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Servizio di trasporto incluso; strutture alberghiere a 3 stelle individuate in base a criteri che tengano conto dei bisogni dei partecipanti e prive di barriere architettoniche; - presenza di un accompagnatore, con esperienza professionale documentata, per ciascun partecipante; - customer satisfaction tramite questionari: 70 % grado di soddisfazione.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail,)	Carlo Melani Tel. 0187 745604 e-mail carlo.melani@comune.sp.it

7.3. Trasporto Disabili

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	Il Servizio di trasporto disabili consente ai disabili di frequentare i centri terapeutici e di socializzazione per disabili favorendo la loro integrazione . E' organizzato mediante pulmini attrezzati con orari e punti di raccolta concordati.
A CHI RIVOLTO:	Persone con certificazione dello stato di disabilità seguite dai Servizi Sanitari.
COSA OFFRE:	Il trasporto presso i Centri Terapeutici , gli ambulatori della neuropsichiatria Infantile dell'A.S.L. n. 5. e presso il centro di Socializzazione comunale A.S.S.O .
MODALITÀ DI ACCESSO:	Al servizio si accede su domanda dell'interessato o di un parente o del rappresentante legale corredata dalla proposta dell'Unità Operativa Disabili dell'A.S.L. n. 5.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	- Il costo del servizio è fissato secondo tariffe stabilite; - è prevista l'esenzione per coloro che sono in possesso di un valore I.S.E.E. inferiore al reddito minimo.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo Richiesta Servizi; . In caso di richiesta esenzione è necessario presentare Attestazione I.S.E.E.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Punto di raccolta ad una distanza massima di 300 metri dal domicilio; - presenza di accompagnatori qualificati; - continuità del servizio per il periodo di apertura delle Strutture dedicate dell' ASL 5; - accesso al servizio a tutti gli aventi diritto; - pullmini attrezzati con elevatore per disabili in carrozzina.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it Tel. 0187 745604

7.5. Accoglienza in Alloggi Protetti e per l'autonomia

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Il servizio ha gli obiettivi di mantenere la persona nel proprio ambiente di vita agevolando i rapporti sociali ed affettivi, stimolare il processo riabilitativo potenziando il livello di autonomia personale e la capacità di autogestione, favorire percorsi di autonomia e agevolare il reperimento di alloggi da parte di soggetti fragili.
A CHI È RIVOLTO:	Persone adulte in carico alla S.C. Assistenza psichiatrica
CHE COSA OFFRE:	Ospitalità in appartamento per un periodo di tempo definito dal progetto individualizzato di assistenza.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta dell'equipe dell'equipe della S.C. Assistenza psichiatrica che provvede a individuare i destinatari i da inserire negli alloggi.
DOVE RIVOLGERSI:	Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze
QUANTO COSTA:	La quota di ospitalità per l'alloggio protetto, ex articolo 17 delle modalità operative, tabella 2 d. La quota di ospitalità per l'alloggio sociale è stabilita dalle tariffe vigenti.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Attestazione ISEE e DSU
NOTE:	Gli alloggi protetti sono destinati ad adulti con difficoltà organizzative - relazionali. Gli alloggi sociali sono destinati a persone individuate tra coloro che possiedono requisiti e competenze per sostenere la gestione dell'alloggio nella quotidianità, un alto livello di autosufficienza ed un residuo minimo di bisogno assistenziale sanitario. Non sono garantiti né il vitto né assistenza continuativa.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Presenza di operatori qualificati nell'ambito della riabilitazione psichiatrica e infermieristica forniti da ASL5. Presenza del servizio domiciliare se previsto dal progetto individualizzato.
RESPONSABILE: (nome e cognome, , tel., e-mail)	Brunella Baldi e-mail brunella.baldi@comune.sp.it Tel. 0187 745612
Integrazione socio-sanitaria	Il servizio si avvale della collaborazione della S.C. Assistenza psichiatrica dell'A.S.L. n. 5.

7.6. Centro Socio educativo Disabili

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' uno spazio idoneo a favorire il processo di crescita e d'integrazione sociale di persone disabili attraverso attività che coinvolgano le famiglie ed il territorio. Prevede collegamenti con i servizi territoriali , con il quartiere e con le scuole.
A CHI E' RIVOLTO:	I destinatari diretti sono disabili cronici lievi, medio-gravi con abilità/potenzialità adeguate per raggiungere un livello medio di autonomia. I destinatari indiretti sono familiari , associazioni e servizi.
CHE COSA OFFRE:	Il Centro offre attività a livello laboratoriale: un laboratorio, al mattino, di tipo occupazionale per disabili inseriti con progetto individuale ed uno pomeridiano, aperto a tutti, dove sono svolte attività a carattere ludico ricreativo e socializzante. E' possibile usufruire del servizio di trasporto con tariffa standard. Nei periodi di chiusura del centro vi è la possibilità di usufruire di attività, fornite dal gestore, a tariffa agevolata.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su domanda dell'interessato o di un parente o del rappresentante legale e successiva valutazione positiva dell'Equipe Integrata Disabili.
DOVE RIVOLGERSI:	Al Punto Servizi Disabilità situato all'interno dello stesso Centro in Via Gramsci n. 211 dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30 tel. 0187 702556 e-mail puntoservizi.laspezia@gmail.com
QUANTO COSTA:	Esiste una tariffazione che va dai € 100 ai € 200 mensili in base ai giorni di frequenza
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Attestazione ISEE in corso di validità
NOTE:	La gestione del Servizio è affidata ad una ATS di cooperative convenzionate con il Comune della Spezia.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	In base alla definizione del progetto individuale di assistenza ed ai posti disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Comitato di partecipazione aperto alle famiglie ed alle associazioni;
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani Tel. 0187 745604 e-mail carlo.melani@comune.sp.it

8.0. SERVIZI SOGGETTI A FINANZIAMENTI ESTERNI

8.1. Fondo Regionale Non Autosufficienza

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Intervento economico per sostenere le famiglie nell'accudimento di persone non autosufficienti e agevolare il lavoro di cura
A CHI È RIVOLTO:	<p>Persone che hanno compiuto il 65° anno di età, con I.S.E.E. non superiore a 12.000,00 euro, in possesso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - invalidità civile al 100%; - indennità di accompagnamento. <p>Persone di età compresa tra gli 0 e i 64 anni, con I.S.E.E. non superiore a 12.000,00 euro, in possesso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - certificazione di handicap di cui alla legge 104/92 art. 3, comma 3; - verbale di accertamento di invalidità civile al 100 % con indennità di accompagnamento.
CHE COSA OFFRE:	<p>Contributo mensile da destinare a spese di assistenza fornita da:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un'assistente familiare (badante) regolarmente assunta; <p>oppure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una cooperativa tramite l'acquisto di prestazioni assistenziali; <p>oppure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la famiglia o la persona che si fa carico dell'anziano, con assunzione di responsabilità per la tutela e la cura della persona.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/ requisiti)	È necessario presentare richiesta compilando apposita modulistica.
DOVE RIVOLGERSI:	<p>Sportello di Cittadinanza</p> <p>Il modulo può essere scaricato dal sito del Distretto Socio sanitario n. 18 all'indirizzo: http://www.comune.sp.it</p>
IMPORTO CONTRIBUTO:	€ 350,00 mensili
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo richiesta servizi, Attestazione I.S.E.E., copia di certificato di invalidità e di accompagnamento;



TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	A seguito valutazione positiva e delle risorse disponibili
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Stipula di un patto assistenziale fra Servizio sociale e famigliari della persona o suo legale rappresentante; chiarezza sulla procedura; semplicità di compilazione dei moduli;
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani Tel. 0187745604 e-mail carlo.melani@comune.sp.it
Integrazione socio-sanitaria	La domanda viene valutata dall'Equipe Integrata competente

8.2. Gravissima Disabilità

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Intervento economico per sostegno a casa di persone in condizione di disabilità gravissima di cui alla DGR Liguria 1289/2016.
A CHI È RIVOLTO:	Personne minori, adulti anziani in possesso dei seguenti requisiti: <ul style="list-style-type: none">- indennità di accompagnamento;- essere quotidianamente assistito a proprio domicilio dal familiare/badante. E trovarsi in una delle condizioni previste dal DGR Liguria 1289/2016 così come previsto dal Decreto interministeriale 26/09/2016 articolo 3.
CHE COSA OFFRE:	Contributo mensile da destinare a spese di assistenza fornita da: <ul style="list-style-type: none">- un'assistente familiare (badante) regolarmente assunta; oppure: <ul style="list-style-type: none">- una cooperativa tramite l'acquisto di prestazioni assistenziali; oppure: <ul style="list-style-type: none">- la famiglia o la persona che si fa carico dell'anziano, con assunzione di responsabilità per la tutela e la cura della persona.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/ requisiti)	È necessario presentare richiesta compilando apposita modulistica.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza



	Il modulo può essere scaricato dal sito del Distretto Socio sanitario n. 18 all'indirizzo: http://www.comune.sp.it
IMPORTO CONTRIBUTO:	€ 1200,00 massimo mensili
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo richiesta servizi, Attestazione I.S.E.E., copia di certificato di invalidità e di accompagnamento;
NOTE:	Questo intervento di sostegno non è vincolato ad alcuna soglia ISEE, ma in caso di domande eccedenti la disponibilità dei fondi, l'ISEE costituisce criterio di priorità di graduatoria, fatte salve le persone già in carico fruitori della misura.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	A seguito valutazione positiva e delle risorse disponibili
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Stipula di un patto assistenziale fra il Servizio competente e famigliari della persona o suo legale rappresentante; chiarezza sulla procedura; semplicità di compilazione dei moduli;
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it Tel. 0187745604
Integrazione sociosanitaria	La domanda viene valutata dall'Equipe Integrata competente

8.3. Progetto di Vita Indipendente

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Intervento economico per disabili adulti teso a: 1) costruire percorsi di autonomia alloggiativa (emancipazione dal nucleo di origine) o lavorativa o altre forme di autonomia che possano rientrare nel progetto di vita indipendente e 2) integrare attività e/o servizi che favoriscano l'autonomia della persona disabile all'interno del nucleo familiare.
A CHI È RIVOLTO:	<p>Persone di età compresa tra i 18 e i 64 anni,, con I.S.E.E. non superiore a 25.000,00 euro, in possesso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - certificazione di disabilità permanente motoria o sensoriale con riconoscimento della condizione di handicap grave di cui alla legge 104/92 art. 3, comma 3; - certificazione di disabilità intellettiva di grado lieve e medio-lieve con almeno il riconoscimento della condizione di handicap grave di cui alla legge 104/92 art. 3.
CHE COSA OFFRE:	<p>Contributo mensile da destinare a spese di assistenza volte a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) abitare in autonomia; b) inclusione sociale e relazionale; c) domotica-ausili-abbattimento barriere.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/ requisiti)	È necessario presentare richiesta compilando apposita modulistica
DOVE RIVOLGERSI:	<p>Sportello di Cittadinanza</p> <p>Il modulo può essere scaricato dal sito del Distretto Socio sanitario n. 18 all'indirizzo: http://www.comune.sp.it</p>
IMPORTO CONTRIBUTO:	€ 1200,00 massimo mensili
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo richiesta servizi, Attestazione I.S.E.E., copia di certificato del riconoscimento della condizione di handicap
NOTE:	Questo intervento di sostegno non è vincolato ad alcuna soglia ISEE, ma in caso di domande eccedenti la disponibilità dei fondi, l'ISEE costituisce criterio di priorità di graduatoria, fatte salve le persone già in carico fruitori della misura.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	A seguito valutazione positiva e delle risorse disponibili
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<p>Stipula di un patto assistenziale fra Servizio Disabili e famigliari della persona o suo legale rappresentante;</p> <p>chiarezza sulla procedura;</p>



	semplicità di compilazione dei moduli;
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it Tel. 0187745604
Integrazione socio-sanitaria	La domanda viene valutata dall'Equipe Integrata Disabili

8.4. Dopo di Noi

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Intervento economico per disabili adulti teso a: 1) costruire percorsi di accompagnamento all'uscita dal nucleo familiare di origine o per evitare la deistituzionalizzazione; 2) supportare la domiciliarità in soluzioni alloggiative quali i gruppi appartamenti e cohousing.
A CHI È RIVOLTO:	Persone di età compresa tra i 18 e i 64 anni,, con I.S.E.E. non superiore a 25.000,00 euro, in possesso di: <ul style="list-style-type: none">- certificazione di disabilità permanente motoria o sensoriale con riconoscimento della condizione di handicap grave di cui alla legge 104/92 art. 3, comma 3;- certificazione di disabilità intellettiva di grado lieve e medio-lieve con almeno il riconoscimento della condizione di handicap grave di cui alla legge 104/92 art. 3. E prive del sostegno familiare in quanto: <ul style="list-style-type: none">- mancanti di entrambi genitori;- i genitori non sono in grado di fornire l'adeguato sostegno genitoriale;- si considera la prospettiva del venir meno del sostegno familiare.
CHE COSA OFFRE:	Contributo mensile da destinare a spese di assistenza volte a: <ul style="list-style-type: none">a) abitare in autonomia;b) inclusione sociale e relazionale;c) domotica-ausili-abbattimento barriere.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/ requisiti)	È necessario presentare richiesta compilando apposita modulistica e presa in carico da parte del Servizio Disabili della ASL Spezzino
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza Il modulo può essere scaricato dal sito del Distretto Socio sanitario n. 18 all'indirizzo:



	http://www.comune.sp.it
IMPORTO CONTRIBUTO:	€ 1200,00 massimo mensili
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo richiesta servizi, Attestazione I.S.E.E., copia di certificato del riconoscimento della condizione di handicap
NOTE:	Questo intervento di sostegno non è vincolato ad alcuna soglia ISEE, ma in caso di domande eccedenti la disponibilità dei fondi, l'ISEE costituisce criterio di priorità di graduatoria, fatte salve le persone già in carico fruitori della misura.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	A seguito valutazione positiva e delle risorse disponibili
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Stipula di un patto assistenziale fra Servizio Disabili e famigliari della persona o suo legale rappresentante; chiarezza sulla procedura; semplicità di compilazione dei moduli;
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani Tel. 0187745604 e-mail carlo.melani@comune.sp.it
Integrazione sociosanitaria	La domanda viene valutata dall'Equipe Integrata Disabili

8.5 Contributo per il Sostegno al Caregiver

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Si tratta di un contributo economico pari ad euro 350 mensili (massimo 12 mesi) che i caregivers possono utilizzare per interventi di sostituzione nella cura del proprio familiare per attività/necessità personali.
A CHI È RIVOLTO:	<p>È rivolto ai caregivers abituali di familiari affetti da Alzheimer e altri gravi demenze, la cui condizione di malattia deve essere certificata dal CDCD (Centro per i disturbi cognitivi e demenze) o altro medico specialista di struttura sanitaria pubblica.</p> <p>I caregivers devono possedere i seguenti requisiti:</p> <p>Ai sensi della normativa vigente sono considerati caregivers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • coniuge • convivente in unione civile • convivente di fatto (legge 76/2016) • familiare o affine entro il secondo grado • familiare entro il terzo grado che sostituisca i soggetti sopra indicati se di età superiore ai 65 anni o invalidi o deceduti/mancanti • residenza nella Regione Liguria • ISEE ordinario inferiore o pari ad euro 25.000 • essere conviventi con il familiare assistito • essere pensionati, inoccupati o non svolgere attività lavorativa a tempo pieno • prestare assistenza continuativa, non a carattere emergenziale o saltuaria • non percepire altri specifici contributi regionali a sostegno della attività di cure • familiari (eccetto contributo Gravissima Disabilità relativo all'importo massimo di 600 euro non rendicontabile)
CHE COSA OFFRE:	Contributo mensile da utilizzare per interventi di sostituzione nella cura del proprio familiare per attività/necessità personali
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/ requisiti)	È necessario presentare richiesta compilando apposita modulistica.
DOVE RIVOLGERSI:	<p>Sportello di Cittadinanza</p> <p>Il modulo può essere scaricato dal sito del Distretto Socio sanitario n. 18 all'indirizzo: http://www.comune.sp.it</p>
IMPORTO CONTRIBUTO:	€ 350,00 mensili



DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Copia del verbale di riconoscimento dell'indennità di accompagnamento o Legge 104/92 art.3 comma 3; <ul style="list-style-type: none">• Certificazione specialistica rilasciata da struttura pubblica o CDCD• Certificazione ISEE in corso di validità non superiore a 25.000 euro• Fotocopia documento identità non scaduto di chi sottoscrive la domanda
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	A seguito valutazione positiva e delle risorse disponibili
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it Tel. 0187745604
Integrazione socio sanitaria	La domanda viene valutata dall'Equipe Integrata competente

8.6. HCP (Home Care Premium)

<p>CHE COSA È E COME FUNZIONA:</p>	<p>L'Home Care Premium 2022 prevede una forma di intervento mista, con il coinvolgimento di Ambiti Territoriali Sociali e/o Enti pubblici, che si impegnano a prendere in carico i soggetti non autosufficienti residenti nella propria competenza territoriale. Il programma si concretizza nell'erogazione da parte dell'Istituto di contributi economici mensili – cd. "prestazioni prevalenti" – in favore di soggetti non autosufficienti, maggiori d'età o minori, disabili in condizione di non autosufficienza, finalizzati al rimborso di spese sostenute per l'assunzione di un assistente domiciliare. L'Istituto assicura altresì servizi di assistenza alla persona – cd. "prestazioni integrative" – in collaborazione con gli Ambiti territoriali (ATS) di cui alla legge n. 328/2000 (o come diversamente denominati o identificati dalla normativa regionale in materia).</p>
<p>A CHI È RIVOLTO:</p>	<p>I dipendenti pubblici e pensionati INPS – gestione dipendenti pubblici, i loro coniugi conviventi ed i parenti di I grado e affini, non autosufficienti o disabili, residenti nel Distretto Socio Sanitario n°18.</p>
<p>CHE COSA OFFRE:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prestazioni socio assistenziali prevalenti che consistono nella concessione di un contributo mensile dell'Inps, in relazione al bisogno ed alla capacità economica del nucleo familiare del beneficiario, per finanziare l'assunzione di un assistente familiare. - Prestazioni socio assistenziali integrative che consistono in servizi a domicilio direttamente forniti dal Distretto Socio Sanitario n°18 (es. assistenza domiciliare - centro diurno anziani - centro socioeducativo per disabili - trasporto sociale - pasto caldo), erogati in relazione alla condizione economica del nucleo familiare del beneficiario e allo stato di non autosufficienza del richiedente-
<p>MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/ requisiti)</p>	<p>Per aderire al Progetto Home Care Premium 2022, domanda con Spid su sito Inps fino al 31/01/2025.</p> <p>Per informazioni e accesso alle prestazioni socio assistenziali integrative (a seguito di invio Inps), telefonare al numero 3292418254: il lunedì, mercoledì, il giovedì e il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00. Il martedì dalle ore 13:00 alle ore 17:00</p>
<p>DOVE RIVOLGERSI:</p>	<p>Ai recapiti sopra indicati</p>
<p>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:</p>	<p>Attestazione I.S.E.E. Condizione di non autosufficienza accertata.</p>
<p>NOTE:</p>	<p>Il servizio è gestito tramite una convenzione con una cooperativa sociale, grazie ad un accordo con Inps – Gestione Dipendenti Pubblici all'interno del progetto Home Care Premium 2022</p>



TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	immediato.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Presenza di operatori qualificati
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani e-mail carlo.melani@comune.sp.it Tel. 0187 745 604

8.7. Contributo Solidarietà Disabili

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	È un intervento economico finalizzato a compartecipare nella spesa legata alla quota sociale per l'inserimento in strutture sociosanitarie residenziali e semiresidenziali, pubbliche o private e autorizzate e accreditate (ove previsto) da Regione Liguria
A CHI È RIVOLTO:	Persone in carico al Servizio Disabili adulti di ASL 5 Spezzino oppure ai Servizi del Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze ASL 5 Spezzino con I.S.E.E. non superiore a 40.000,00 euro, in possesso di: - Copia del certificato di Invalidità Civile al 100%, con o senza indennità di accompagnamento; Esclusivamente per i pazienti in carico ai Centri di Salute Mentale, si prevede l'accesso al contributo anche se in possesso di certificato di invalidità civile con riconoscimento inferiore al 100%, qualora siano in possesso di certificato del medicospecialista del Centro di Salute Mentale che ha in carico il caso in cui si attesti l'assimilabilità della situazione sanitaria ad una condizione analoga all'invalidità civile al 100% con o senza accompagnamento.
CHE COSA OFFRE:	Compartecipazione alla quota sociale della struttura pubblica o privata autorizzata e accreditata da Regione Liguria, ove quest'ultima è delegata alla riscossione del contributo direttamente erogato da Filse.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/ requisiti)	È necessario presentare richiesta compilando apposita modulistica
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
IMPORTO CONTRIBUTO:	Da definire in base alla situazione reddituale della persona attestata dall'ISEE e in base all'importo delle rette della struttura interessata.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo richiesta servizi, Attestazione I.S.E.E. residenziale in corso di validità, copia



	di certificato di invalidità civile al 100%
NOTE:	l'intervento è subordinato al parere positivo dei Servizi sanitari specialistici aventi in carico la situazione del richiedente; si precisa che il Comune capofila del Servizio per il DSS 18 è il Comune di Lerici
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	A seguito valutazione positiva e delle risorse disponibili
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Lavoro di rete;
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Carlo Melani Tel. 0187745604 e-mail carlo.melani@comune.sp.it
Integrazione sociosanitaria	La domanda viene proposta dalle équipe sanitarie specialistiche che hanno in carico il richiedente

9.0. SERVIZI DEDICATI ALLE PERSONE ADULTE (PERCORSI DI INCLUSIONE SOCIALE)

9.1. Percorsi finalizzati all’Inclusione sociale, all’autonomia delle persone e alla riabilitazione

CHE COSA È’ E COME FUNZIONA:	E’ un servizio che prevede, a favore della persona, l’attivazione di un percorso all’interno del sistema produttivo.
A CHI E’ RIVOLTO:	Adulti con ridotte capacità lavorative e minori che hanno assolto l’obbligo formativo.
CHE COSA OFFRE:	<p>I percorsi finalizzati all’inclusione sociale, all’autonomia delle persone e alla riabilitazione si suddividono in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - percorsi integrati di inclusione socio-lavorativa: attivabili a favore di quelle persone per le quali è prevedibile il recupero di abilità lavorative tali da consentirne il successivo inserimento occupazione; - percorsi integrati di formazione in situazione: attivabili a favore di quelle persone per le quali i servizi pubblici ritengano utile attivare esperienze formative in situazione con l’obiettivo di acquisire capacità relazionali e professionali propedeutiche ad un successivo percorso di inserimento lavorativo; - percorsi integrati di socializzazione: attivabili a favore di quelle persone che, sebbene all’avvio del percorso presentino condizioni personali tali da non consentire loro di raggiungere i requisiti minimi per un effettivo inserimento lavorativo, dimostrano comunque un’adeguatezza comportamentale e relazionale tali da trarre un concreto beneficio da un’attività di socializzazione svolta in - percorsi di inclusione sociale attiva: sono attivabili a favore di persone in stato di disagio sociale e a rischio di esclusione nell’ambiente di lavoro; a fronte di un sostegno economico viene richiesto alla persona un impegno a svolgere attività di pubblica utilità, a partecipare ad attività di socializzazione e/o percorsi di formazione volti a garantire un recupero delle autonomie sociali e un minimo livello di sussistenza.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta del Servizio Sociale o dei Servizi dell’ ASL.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza.
QUANTO COSTA:	
DOCUMENTAZIONE	Modulistica Interna.

9.2. Sportello di supporto psico-educativo per famiglie in condizioni di sovraindebitamento

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un servizio che si pone l'obiettivo di sostenere i cittadini che hanno incontrato forti difficoltà sul piano finanziario, che possa esporre gli stessi a rischio di sovraindebitamento.
A CHI RIVOLTO:	Il servizio è rivolto a nuclei familiari in condizioni di difficoltà finanziaria, anche a rischio di sovraindebitamento, che mostrino difficoltà sul piano di adattamento personale, familiare, sociale ed economico.
COSA OFFRE:	Il servizio prevede l'attivazione di una equipe multi-professionale composta da psicologo, educatore professionale ed educatore finanziario per la realizzazione di un intervento integrato che consenta di accogliere, accompagnare e sostenere la persona e il suo nucleo
MODALITÀ DI ACCESSO:	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Presenza di operatori qualificati; Incontri di verifica
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Elisabetta Soprano Tel. 0187 745686 e-mail elisabetta.soprano@comune.sp.it

9.3. Mediazione Sociale

CHE COSA È? E COME FUNZIONA:	Il servizio coniuga i bisogni delle persone in stato di disagio sociale con le risorse occupazionali e/o previdenziali presenti sul territorio, le relative aspettative, mediante attività di accompagnamento lungo percorsi riabilitativi individuali che favoriscono il superamento del gap tra le risorse della persona e le richieste del contesto socioeconomico; aiuta le persone e le famiglie a gestire al meglio le risorse di oggi e programmare il futuro proprio e dei figli, orientando gli stessi ad una messa in sicurezza del bilancio familiare, accompagnando e supportando il cittadino a realizzare i propri obiettivi di vita.
A CHI RIVOLTO:	A persone maggiorenni che a causa di condizioni di fragilità e di disagio socio economico hanno necessità di un supporto educativo
COSA OFFRE:	Offre un supporto educativo al fine di rilevare le risorse presenti e latenti nelle singole situazioni al fine di individuare gli spazi di intervento educativo; supporta il soggetto in un percorso di consapevolezza delle potenzialità personali da sviluppare aiutandolo a valorizzare ed interiorizzare capacità relazionali e comunicative e di problem solving al fine di sviluppare strategie di riaffrancamento dalla situazione di disagio; sostenere il soggetto nel percorso di acquisizione delle responsabilità e del rispetto delle regole e accompagnarlo all'utilizzo delle risorse territoriali oltre che ad una adeguata gestione del proprio bilancio familiare.
MODALITÀ DI ACCESSO:	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.
NOTE:	I destinatari del servizio non devono presentare patologie psichiatriche.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Presenza di operatori qualificati; Incontri di verifica
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Elisabetta Soprano Tel. 0187 745686 e-mail elisabetta.soprano@comune.sp.it

9.4. Giovani Mediazioni

CHE COSA È? E COME FUNZIONA:	Il servizio si pone l'obiettivo del recupero delle facoltà sociali necessarie ad un produttivo inserimento del soggetto nel contesto socio-ambientale e lavorativo, al fine di fornire alla comunità forze attive e sottrarre soggetti alle aree dell'assistenzialismo e del disagio	
A CHI RIVOLTO:	Il servizio è rivolto a giovani adulti dai 18 ai 25 anni in carico ai Servizi Sociali .	
COSA OFFRE:	Offre un supporto educativo al fine di realizzare attività di accompagnamento lungo percorsi riabilitativi individuali volti al superamento del gap fra le risorse della persona e le richieste del contesto socio economico.	
MODALITÀ DI ACCESSO:	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale	
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza	
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.	
NOTE:		
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.	
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Presenza di operatori qualificati Incontri di verifica.	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Elisabetta Soprano	Tel. 0187 745686 e-mail elisabetta.soprano@comune.sp.it

9.5. Mediazione Interculturale

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un servizio che favorisce l'inserimento di famiglie e minori stranieri all'interno del tessuto sociale.
A CHI RIVOLTO:	Cittadini stranieri, alunni delle scuole dell'infanzia primarie e secondarie di primo grado, insegnanti, operatori sociali ed educativi .
COSA OFFRE:	Il servizio garantisce il supporto di un mediatore interculturale in base ad un progetto personalizzato, agevola interventi di scambio e confronto a livello di culture diverse promuove iniziative, all'interno della scuola e nel territorio, volti a sostenere l'integrazione tra stranieri e cittadini residenti.
MODALITÀ DI ACCESSO:	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale e su segnalazione degli operatori scolastici a seguito della valutazione dei bisogni del richiedente.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza.
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Non è richiesta alcuna documentazione.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Tra la segnalazione e l'avvio dell'intervento trascorre al massimo 1 mese.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Impiego di mediatori culturali in possesso del titolo professionale richiesto per il loro ruolo e di documentata esperienza; - livello di soddisfazione dei fruitori rilevato tramite customer satisfaction 70%
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Valeria Fanfani Tel. 0187 745 629 e-mail valeria.fanfani@comune.sp.it
CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un servizio che favorisce l'inserimento di famiglie e minori stranieri all'interno del tessuto sociale.
A CHI RIVOLTO:	Cittadini stranieri, alunni delle scuole dell'infanzia primarie e secondarie di primo grado, insegnanti, operatori sociali ed educativi .
COSA OFFRE:	Il servizio garantisce il supporto di un mediatore interculturale in base ad un progetto personalizzato, agevola interventi di scambio e confronto a livello di culture diverse promuove iniziative, all'interno della scuola e nel territorio, volti a sostenere l'integrazione tra stranieri e cittadini residenti.



MODALITÀ DI ACCESSO:	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale e su segnalazione degli operatori scolastici a seguito della valutazione dei bisogni del richiedente.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza.
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Non è richiesta alcuna documentazione.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Tra la segnalazione e l'avvio dell'intervento trascorre al massimo 1 mese.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Impiego di mediatori culturali in possesso del titolo professionale richiesto per il loro ruolo e di documentata esperienza; - livello di soddisfazione dei fruitori rilevato tramite customer satisfaction 70%
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Valeria Fanfani e-mail valeria.fanfani@comune.sp.it Tel. 0187 745 629

9.6. Interventi Socio Assistenziali nell'area della marginalità

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	Accoglienza e accompagnamento in percorsi di inclusione sociale.
A CHI RIVOLTO:	A persone che versano in condizioni di povertà estrema e/o senza dimora.
COSA OFFRE:	<p>Gli interventi prevedono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza notturna presso strutture dedicate per un periodo di massimo di 15 giorni al mese; - percorsi di inclusione Sociale.
MODALITÀ DI ACCESSO:	<p>Al servizio di accoglienza notturna si accede su richiesta dell'interessato, di norma, previo colloquio con gli operatori del Centro di Ascolto Caritas</p> <p>Ai percorsi di inclusione sociale si accede previa valutazione del Comitato Paritetico Comune/Caritas.</p>
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di cittadinanza o sede Caritas Via Don Minzoni n. 43.
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Documento d'identità o, in caso di persona extracomunitaria, del permesso di soggiorno oppure dell' avvenuta denuncia di smarrimento o furto presso i competenti uffici di Pubblica Sicurezza.
NOTE:	<p>Il periodo di permanenza presso il Dormitorio è definito dalla struttura stessa in concerto con i Servizi Sociali.</p> <p>I percorsi di inclusione sociale prevedono oltre all'accoglienza notturna, presso la struttura di Via Bugnato n. 18, il vitto e la predisposizione di un progetto di autonomia redatto dalle Assistenti Sociali del Comune con l'ausilio degli operatori e dei volontari Caritas.</p> <p>Il Servizio è gestito tramite convenzione con Associazione del territorio</p>
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	<ul style="list-style-type: none"> - Per l' accoglienza notturna è immediato, compatibilmente con la disponibilità di posti; - per i percorsi di inclusione sociale 30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Accoglienza notturna posti disponibili n. 20 per uomini e n. 2 per donne



	- percorsi di inclusione sociale posti disponibili n. 8 - per ogni persona inserita nei percorsi di inclusione sociale sono previste verifiche trimestrali dell'equipe multi professionale.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Brunella Baldi e-mail brunella.baldi@comune.sp.it Tel. 0187 745612
Integrazione socio-sanitaria	Prevista nei casi di complessità.

9.7. Ospitalità a donne vittime di violenza

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un servizio a tutela dei diritti umani e civili ed ha come finalità la prevenzione e il contrasto alla violenza di genere, fornisce un sostegno alle vittime sole o con minori.
A CHI RIVOLTO:	Donne sole o con figli minori che, vittime di violenza psicologica, fisica o sessuale abbiano presentato denuncia e quindi debbano allontanarsi dalla loro abitazione.
COSA OFFRE:	- Ascolto e sostegno a donne che subiscono maltrattamenti - Consulenza psicologica e legale - Protezione da ulteriori minacce di violenza; - Accoglienza in idonea struttura abitativa, fino a 12 mesi (rinnovabili per documentati e giustificati motivi). - Sensibilizzazione e prevenzione sul tema della violenza
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su richiesta dell'interessata, su invio da parte delle forze dell'ordine o del Pronto soccorso, del Servizio Sociale.
DOVE RIVOLGERSI:	C.A.V. (Centro Anti Violenza) Via Migliari n. 21 n. verde 800144388, Tel. 0187 023944 e-mail stopviolenza@comune.sp.it
QUANTO COSTA:	L'ospitalità è gratuita ed è valutata in base ad un progetto individuale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.
NOTE:	Le destinatarie del servizio non devono presentare problematiche legate alla tossicodipendenza, all'alcolismo o alla malattia mentale; nella struttura non sono garantiti né il vitto né l'assistenza continuativa.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Tra la segnalazione e l'attivazione dell'intervento trascorrono al massimo 24/48 ore;
ALTRI STANDARD	- Appartamenti arredati ed accessoriati;



DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<ul style="list-style-type: none">- garanzia dell'igiene degli ambienti e delle dotazioni personali;- massimo quattro ospiti per appartamento;- possibilità di avviare una relazione di sostegno con personale qualificato per almeno due giorni alla settimana;- tutela della privacy, dell'anonimato e della sicurezza personale;- depliant di pubblicizzazione del servizio.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Valeria Fanfani Tel. 0187 745 629 e-mail valeria.fanfani@comune.sp.it

10.0. SERVIZI SOGGETTI A FINANZIAMENTI ESTERNI A FAVORE DI PERSONE ADULTE

10.1. Progetto SAI/SIPROIMI

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un servizio facente parte del Sistema di protezione per richiedenti asilo, rifugiati e minori stranieri non accompagnati istituito dal Ministero dell'Interno Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione e affidato con convenzione ad ANCI e gestito un Servizio centrale. I posti disponibili per il Comune della Spezia sono 40 , il servizio è gestito da Associazione Mondo nuovo Caritas.	
A CHI RIVOLTO:	Uomini adulti titolari e richiedenti di protezione internazionale	
COSA OFFRE:	<ul style="list-style-type: none"> - ospitalità in strutture dedicate - vitto alloggio - mediazione interculturale e linguistica - servizi per l' integrazione sociale e lavorativa - assistenza legale e sanitaria 	
MODALITÀ DI ACCESSO:	L' inserimento avviene su domanda dell' interessato e su segnalazione del Servizio Centrale e della Prefettura locale	
DOVE RIVOLGERSI:	Prefettura locale	
QUANTO COSTA:	gratuito	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	permesso di soggiorno o richiesta di protezione internazionale	
NOTE:		
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	In base ai posti disponibili	
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Strutture accreditate Operatori dedicati Controllo ministeriale	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Valeria Fanfani e-mail valeria.fanfani@comune.sp.it	Tel. 0187 745 629
CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' un servizio facente parte del Sistema di protezione per richiedenti asilo, rifugiati e minori stranieri non accompagnati istituito dal Ministero dell'Interno Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione e affidato con convenzione ad ANCI e gestito un Servizio centrale. I posti disponibili per il Comune della Spezia sono 40 , il servizio è gestito da Associazione Mondo nuovo Caritas.	
A CHI RIVOLTO:	Uomini adulti titolari e richiedenti di protezione internazionale	
COSA OFFRE:	- ospitalità in strutture dedicate	



	<ul style="list-style-type: none">- vitto alloggio- mediazione interculturale e linguistica- servizi per l' integrazione sociale e lavorativa- assistenza legale e sanitaria
MODALITÀ DI ACCESSO:	L' inserimento avviene su domanda dell' interessato e su segnalazione del Servizio Centrale
DOVE RIVOLGERSI:	Prefettura locale
QUANTO COSTA:	gratuito
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	permesso di soggiorno o richiesta di protezione internazionale
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	In base ai posti disponibili
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Strutture accreditate Operatori dedicati Controllo ministeriale
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Valeria Fanfani e-mail valeria.fanfani@comune.sp.it Tel. 0187 745 629

10.2.. HTH LIGURIA 2: HOPE THIS HELPS – IL SISTEMA LIGURIA CONTRO LA TRATTA E LO SFRUTTAMENTO MINORILE” FINANZIATO DALLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, DIPARTIMENTO PARI OPPORTUNITÀ, NELL’AMBITO DEL PROGRAMMA UNICO DI EMERSIONE, ASSISTENZA E INTEGRAZIONE SOCIALE A FAVORE DELLE VITTIME DI TRATTA.

CHE COSA È’ E COME FUNZIONA:	E’ un servizio finalizzato ad intercettare ed accompagnare le vittime di tratta, prostituzione e sfruttamento lavorativo
A CHI RIVOLTO:	Vittime di tratta, prostitute, vittime di sfruttamento lavorativo
COSA OFFRE:	- educativa di strada - consulenza legale e giuridica - accompagnamento ai servizi sociali e sanitari - sostegno legale - accompagnamento per inserimento in strutture dedicate
MODALITÀ DI ACCESSO:	le persone nella maggioranza sono intercettate direttamente dagli operatori ,oppure chiedono direttamente aiuto al numero verde nazionale 800290290
DOVE RIVOLGERSI:	sportello di cittadinanza
QUANTO COSTA:	gratuito
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	nessuna
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	immediato
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Collegamento con una rete nazionale Possibilità di offrire ospitalità temporanea nei casi di particolare rischio Sostegno professionale
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Valeria Fanfani Tel. 0187 745 629 e-mail valeria.fanfani@comune.sp.it
CHE COSA È’ E COME FUNZIONA:	E’ un servizio finalizzato ad intercettare le vittime di tratta, di sfruttamento lavorativo e della prostituzione
A CHI RIVOLTO:	Vittime di tratta, prostitute, vittime di sfruttamento lavorativo
COSA OFFRE:	- educativa di strada - consulenza legale e giuridica - accompagnamento ai servizi sociali e sanitari
MODALITÀ DI ACCESSO:	le persone nella maggioranza sono intercettate direttamente dagli operatori ,oppure chiedono direttamente aiuto al numero verde nazionale 800290290



DOVE RIVOLGERSI:	sportello di cittadinanza	
QUANTO COSTA:	gratuito	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	nessuna	
NOTE:		
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	immediato	
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Collegamento con una rete nazionale Possibilità di offrire ospitalità temporanea nei casi di particolare rischio	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Valeria Fanfani e-mail valeria.fanfani@comune.sp.it	Tel. 0187 745 629

11.0 SOSTEGNO ECONOMICO E ALLOGGIATIVO PER LE PERSONE E LE FAMIGLIE

11.1. Sostegno Alimentare

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Il sostegno alimentare consiste nell'erogazione di titoli di acquisto anche attraverso accordi con il Terzo Settore
A CHI RIVOLTO:	I destinatari sono nuclei familiari o singoli che a causa di problematiche socio economiche non sono in grado di sostenere i costi relativi a beni di prima necessità
CHE COSA OFFRE:	L'intervento consiste nell'assegnazione di un titolo di acquisto per un numero massimo di punti o importo, per un numero massimo di mensilità che il beneficiario utilizzerà per l'acquisto di alimenti o beni di prima necessità presso i punti di distribuzione indicati dall' A.C.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	All'intervento si accede su richiesta dell'interessato inviata all'equipe di progetto dall'Assistente Sociale titolare del caso.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza.
QUANTO COSTA:	E' prevista la gratuità per 12 mesi dalla data di attivazione della prestazione; la misura potrà essere, eventualmente, rinnovata con una quota di compartecipazione stabilito in base al numero dei componenti del nucleo familiare
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	- Modulo di richiesta di accesso - Attestazione I.S.E.E. e DSU.
NOTE:	Per accedere al servizio le persone devono essere prese in carico dal servizio sociale.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Il servizio, compatibilmente con le risorse disponibili. sarà attivato entro il mese successivo all'invio della mail da parte dell'Assistente Sociale titolare del caso.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Priorità di accesso ai nuclei familiari non beneficiari di altra misura di contrasto alla povertà; Il servizio viene garantito per un massimo di 6 mesi ai nuclei beneficiari di altra misura a contrasto della povertà;
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Brunella Baldi e- mail brunella.baldi@comune.sp.it Tel . 0187 – 745612

11.2. Sostegno all’Abitare

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Si tratta di un intervento economico a sostegno delle problematiche alloggiative.
A CHI RIVOLTO:	E’ rivolto a nuclei familiari o singoli in carico al Servizio sociale che, a causa di problematiche socioeconomiche, non sono in grado di sostenere i costi relativi all’alloggio.
CHE COSA OFFRE:	Un contributo economico erogato al fine di ridurre il rischio di morosità relativamente a canoni d’affitto, rata del mutuo prima casa, condominio, utenze e al fine di sostenere la persona nel pagamento di interventi inerenti l’alloggio (es. trasloco, manutenzione calderina)
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	All’intervento si accede su richiesta dell’interessato o per lui di un parente o rappresentante legale o su proposta del servizio sociale.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di cittadinanza
QUANTO COSTA:	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna, modulo di domanda, attestazione ISEE in corso di validità
NOTE:	Il riconoscimento del beneficio è valutato da apposita Commissione interna
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	90 giorni compatibilmente con le risorse disponibili
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Presenza di apposita commissione formata da personale tecnico ed amministrativo con la funzione di verificare il rispetto di quanto previsto nel Regolamento che disciplina l’erogazione di contributi economici ai cittadini
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	90 giorni compatibilmente con le risorse disponibili

11.3. Misure Integrative

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	Si tratta di un contributo economico rivolto unicamente a sostenere il nucleo familiare nel far fronte a spese necessarie al benessere dei componenti dello stesso e a contrasto della povertà educativa.
A CHI RIVOLTO:	E' rivolto a nuclei familiari in carico al Servizio Sociale che si trovino in condizioni di fragilità socio-familiare e/o sanitarie e in situazione di disagio socioeconomico
CHE COSA OFFRE:	Un contributo economico da utilizzare per le spese relative a: <ul style="list-style-type: none"> - trasporto pubblico o privato per motivazioni sanitarie e/o per finalità di socializzazione/inclusione sociale; - sanitarie su prescrizione medica e/o sociosanitarie (ticket, farmaci, esami strumentali, ausili ecc.); - di acquisto libri e/o materiale didattico e/o tasse scolastiche; - di iscrizione ad attività sportive e/o ricreativo-culturali e di attrezzature sportive necessarie all'espletamento delle attività, a favore di minori e/o disabili. - di acquisto materiale antinfortunistico per soggetti lavoratori
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	All'intervento si accede su richiesta dell'interessato o per lui di un parente o rappresentante legale o su proposta del servizio sociale.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di cittadinanza
QUANTO COSTA:	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna, modulo di domanda, attestazione ISEE in corso di validità
NOTE:	Il riconoscimento del beneficio è valutato da apposita Commissione di valutazione
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Presenza di apposita commissione formata da personale tecnico ed amministrativo con la funzione verificare il rispetto di quanto previsto nel Regolamento che disciplina l'erogazione di contributi economici ai cittadini
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Elisabetta Soprano Tel. 0187 745686 e-mail elisabetta.soprano@comune.sp.it

11.4. Contributo a favore di cittadini emigrati

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	L' intervento consiste in un contributo economico una-tantum, per una iniziale sistemazione, nei limiti dei criteri, delle modalità, degli importi e dei fondi destinati al servizio, stabiliti dalla Regione Liguria.
A CHI È RIVOLTO:	Ai Cittadini italiani che, emigrati all'estero, rientrano stabilendosi definitivamente nel territorio comunale
COSA OFFRE:	Contributo una-tantum,
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Per accedere al contributo gli interessati devono presentare domanda compilando l'apposito modulo
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo di richiesta contributo agli emigrati rientrati in Liguria; Iscrizione al registro A.I.R.E.; Copia di richiesta di residenza inoltrata al Comune; Copia del documento d'identità; Copia del codice fiscale.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	La richiesta di contributo viene trasmessa al competente ufficio regionale, entro 30 giorni (termini di legge), per l'espletamento delle procedure di verifica. Il Comune provvederà all'erogazione del contributo successivamente al trasferimento dei fondi da parte della Regione Liguria.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	Assistenza amministrativa per l'erogazione del contributo nei modi e nei tempi stabiliti dalla normativa regionale.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Marcello Bertolini Tel. 0187 745 666 e-mail marcello.bertolini@comune.sp.it

11.5. Assegno di Maternità'

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	L'assegno di maternità di base, anche detto "assegno di maternità dei comuni", è una prestazione assistenziale concessa dai comuni e pagata dall'INPS (art. 74 decreto legislativo 26 marzo 2001 n.51)
A CHI E' RIVOLTO:	Il diritto all'assegno, nei casi di parto, adozione o affidamento preadottivo, spetta ai cittadini residenti italiani, comunitari o stranieri in possesso di permesso di soggiorno in corso di validità. L'assegno spetta solo entro determinati limiti di redditi, indicati tramite l'attestazione ISEE che per l'anno 2021 non deve superare la somma di 17416.66 euro per i nuclei familiari con tre componenti. I richiedenti non devono avere alcuna copertura previdenziale oppure devono averla entro un determinato importo fissato annualmente. Inoltre non devono essere già beneficiari di altro assegno di maternità INPS ai sensi della legge 23 dicembre 1999, n.488.
CHE COSA OFFRE:	Assegno una tantum in occasione della nascita, adozione o affidamento preadottivo
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Per richiedere l'assegno è necessario compilare l'apposita domanda
DOVE RIVOLGERSI:	La domanda insieme alla documentazione richiesta deve essere inviata tramite pec all'indirizzo: servizisociosanitari.comune.laspezia@legalmail.it o tramite raccomandata all'indirizzo: Servizi Sociosanitari, Via Fiume 207 – 19122- La Spezia
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo di domanda assegno di maternità; Attestazione ISEE comprensiva del minore per il quale si richiede l'assegno, in corso di validità; documento di identità del richiedente; permesso di soggiorno in corso di validità; codice iban intestato al richiedente o cointestato.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Dal ricevimento della domanda max 45 giorni per comunicazione beneficiari all'INPS
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Rispetto della tempistica; - rispetto delle procedure.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Filomena D' Isanto Tel. 0187 745653 e-mail filomena.disanto@comune.sp.it

11.6. Bonus Disagio Fisico

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' uno sconto sulla bolletta elettrica
A CHI E' RIVOLTO:	<p>Possono ottenere il bonus tutti i clienti domestici affetti da grave malattia o i clienti domestici con fornitura elettrica presso i quali viva un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita.</p> <p>L'elenco delle apparecchiature elettromedicali salvavita che danno diritto al bonus sono state individuate dal Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011.</p> <p>Il bonus per disagio fisico è cumulabile con quello per disagio economico qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.</p>
CHE COSA OFFRE:	Uno sconto direttamente sulla bolletta elettrica suddiviso nelle diverse bollette corrispondenti ai consumi dei 12 mesi successivi alla presentazione della domanda.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	<p>Per richiedere il bonus la domanda deve essere presentata presso il Comune di residenza del titolare della fornitura elettrica (anche se diverso dal malato) utilizzando gli appositi moduli o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane).</p> <p>Per avere accesso al bonus il cliente deve essere in possesso di un certificato ASL che attesti :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la situazione di grave condizione di salute; - la necessità di utilizzare le apparecchiature elettromedicali per supporto vitale; - il tipo di apparecchiatura utilizzata e le ore di utilizzo giornaliero; - l'indirizzo presso il quale l'apparecchiatura è installata; - il documento di identità e il codice fiscale del richiedente e del malato se diverso dal richiedente.
DOVE RIVOLGERSI:	La domanda insieme alla documentazione richiesta deve essere inviata tramite pec all'indirizzo: servizisociosanitari.comune.laspezia@legalmail.it
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo di domanda bonus disagio fisico Attestazione ISEE in corso di validità; documento di identità del richiedente; fattura della fornitura elettrica
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Al ricevimento della domanda, segue inserimento nel portale di Sgate con rilascio attestazione di avvenuta registrazione.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ	- Rispetto della tempistica;



SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- rispetto delle procedure.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Filomena D'Isanto Tel. 0187 745653 e-mail filomena.disanto@comune.sp.it

11.7. Agevolazioni Taric (Tassa rifiuti corrispettiva)

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	E' un'agevolazione economica per i cittadini residenti nel territorio comunale, per la tariffa dovuta per i rifiuti legata all' abitazione principale a seguito di un bando annuale che declina requisiti e modalità di accesso..
A CHI È RIVOLTO:	Al cittadino che si trovi in situazioni in particolari situazioni economiche e sociali
CHE COSA OFFRE:	Un'agevolazione sulla tariffa riconosciuta sulla base del valore I.S.E.E.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	La domanda deve essere presentata esclusivamente dall'interessato, intestatario dell'utenza domestica, nelle modalità indicate dalla Amministrazione. E' obbligatorio il possesso di SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)
DOVE RIVOLGERSI:	Per informazioni rivolgersi a: <ul style="list-style-type: none">- Ufficio politiche abitative Tel. 0187/745665; 0187/745651- Sportello di cittadinanza Tel 0187/745642- Sportello Sociale Immigrazione Email sportelloimmigrazione@caritasdiocesana.it Tel 379/1891268/- Sportello sociale casa Email: sportellosocialecasa@coopertivalindergh.it Tel 329/5829917
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Attestazione ISEE, ed altri documenti che si renderanno necessari, indicati sulla piattaforma digitale
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Termini del Bando
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Rispetto della tempistica; - rispetto delle procedure.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Filomena D' Isanto Tel. 0187 745653 e-mail filomena.disanto@comune.sp.it

11.8. Fondo Salva Sfratti

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Intervento di sostegno economico volto a sanare le morosità dell' affitto
A CHI RIVOLTO:	<p>I destinatari sono i cittadini italiani o stranieri in regola con la vigente normativa in materia di immigrazione, residenti nel Comune della Spezia e nel medesimo alloggio oggetto della stipula del contratto di locazione da almeno un anno, non titolari dei diritti di proprietà, usufrutto, uso o abitazione di altro alloggio adeguato alle esigenze del nucleo familiare.</p> <p>I destinatari devono avere un ISEE pari o inferiore alla soglia prevista per l'accesso al bando per l'assegnazione di alloggi di edilizia popolare (€ 17.000,00 per il 2021) e devono trovarsi in una situazione di fragilità economica a seguito della riduzione almeno del 30% del reddito precedentemente percepito.</p> <p>Devono altresì avere aperta una procedura di sfratto, non sfratti convalidati per i quali si può accedere al Fondo Morosità Incolpevole, oppure una morosità per la quale sia possibile attivare la procedura di rilascio dell'immobile da parte del proprietario.</p>
CHE COSA OFFRE:	Erogazione, in un'unica soluzione, di un contributo economico, sino ad un massimo di € 4.000,00 versati, direttamente, sul conto dal padrone di casa
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	All'intervento si accede a seguito di richiesta dell'interessato.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di cittadinanza, Sindacati di categoria
QUANTO COSTA:	Servizio gratuito
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	<p>Copia contratto locazione</p> <p>Attestazione ISEE dell'anno precedente o dell'ultima dichiarazione dei redditi</p> <p>Copia certificato di morte o verbale della Commissione medica</p> <p>Copia lettera di licenziamento o dimissioni per giusta causa o lettera di mobilità o trattamento straordinario di integrazione salariale</p> <p>Copia della sentenza di separazione giudiziale o copia del verbale di separazione consensuale omologata dal tribunale nel caso di separazione legale</p>
NOTE:	Il proprietario dell'immobile si impegna a stipulare un nuovo contratto con la riduzione dell'affitto di almeno il 20% a canone concordato (ex art. 2 e 3 L. 431/98)
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<p>Mantenimento alloggio (80%)</p> <p>Regolarità del pagamento del canone di locazione per i beneficiari del (70 %)</p>
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	<p>Brunella Baldi Tel. 0187 – 745612</p> <p>e– mail brunella.baldi@comune.sp.it</p>

11.9. Mediazione Alloggiativa

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	Il servizio di mediazione alloggiativa si pone l'obiettivo di sostenere il nucleo familiare in condizioni di difficoltà abitativa, di gestire le dinamiche di convivenza presso gli alloggi sociali in gestione al C.d.R. Politiche Abitative e di promuovere percorsi di autonomia abitativa degli ospiti degli alloggi sociali di cui.
A CHI E' RIVOLTO:	. Il servizio di Mediazione Alloggiativa è rivolto: A) a famiglie residenti nel Comune della Spezia, in situazione di disagio abitativo, segnalate dal C.d.R. Servizi Sociosanitari; B) agli ospiti degli alloggi sociali in gestione al C.d.R. Politiche Abitative
CHE COSA OFFRE:	Il servizio è volto a realizzare una strategia educativa di intervento atta a superare una condizione di disagio abitativo per il tramite di azioni volte a sostenere il soggetto in difficoltà, attraverso percorsi individuali o di gruppo; a modificare i comportamenti disfunzionali, al fine di affrontare adeguatamente le difficoltà; a facilitare il raggiungimento e l'utilizzo delle risorse abitative, istituzionali e non, anchefavorendo un accordo tra le diverse parti coinvolte (proprietario/inquilino/Ufficiale Giudiziario/Avvocati) in situazioni con connotazioni di distanza e/o conflittualità.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	Il servizio è gratuito
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili. Le assegnazioni urgenti sono assegnate all'operatore entro 24 ore.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- presenza di personale qualificato; - incontri di verifica
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Elisabetta Soprano e-mail elisabetta.soprano@comune.sp.it Tel. 0187 745686

11.10. Alloggi Sociali

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Gli alloggi sono appartamenti di proprietà del Comune e/o in gestione allo stesso, riservati all'ospitalità temporanea di singoli e/o nuclei famigliari.
A CHI È RIVOLTO:	A nuclei familiari, anche monoparentali, in condizioni di gravi difficoltà socio economiche in carico ai Servizi Sociali.
CHE COSA OFFRE:	La tipologia degli alloggi sociale si suddivide in: <ul style="list-style-type: none"> - Alloggi in convivenza; - Alloggi per famiglie.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale a seguito della valutazione dei bisogni della persona.
DOVE RIVOLGERSI:	Per informazioni: Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	La quota di partecipazione al costo del servizio è calcolata in base alla situazione economica (I.S.E.E.) del nucleo familiare.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.
NOTE:	Nel caso di coabitazione la disponibilità degli spazi viene divisa tra i nuclei familiari ospitati, con l'uso comune della cucina e dei servizi. Inoltre è prevista la presenza di un Educatore Professionale ogni quindici giorni, come da appalto aggiudicato a Cooperativa Sociale.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, compatibilmente con le risorse disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<ul style="list-style-type: none"> - Interventi di ordinaria manutenzione dell'abitazione; - l'ospitalità è garantita fino al superamento della situazione di bisogno;
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Brunella Baldi Tel. 0187 745612 e-mail brunella.baldi@comune.sp.it

11.11. Alloggi Protetti

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Sono appartamenti situati nel territorio cittadino nei quali ogni ospite ha a disposizione una stanza, mentre la cucina, la sala e i servizi igienici sono comuni.
A CHI È RIVOLTO:	Adulti o anziani senza familiari o loro accertata impossibilità a provvedere, in condizione di totale o parziale autosufficienza che, per particolari problemi personali o sociali, non possono rimanere nella propria abitazione o comunque necessitano di una situazione minimamente protetta.
CHE COSA OFFRE:	Coabitazione in appartamenti al fine di mantenere la persona nel proprio ambiente di vita favorendone le relazioni sociali.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su richiesta dell'interessato o per lui di un parente o rappresentante legale o su proposta del servizio sociale..
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	E' prevista una quota di ospitalità.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.
NOTE:	Non sono garantiti né il vitto né l'assistenza continuativa. Non è prevista l'accoglienza di adulti con patologie tali da compromettere la coabitazione con altre persone.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	E' prevista la presenza del servizio domiciliare e del servizio educativo
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Elisabetta Soprano Tel. 0187 745686 e-mail elisabetta.soprano@comune.sp.it

11.12. Appartamento per donne con figli minori “BUCANEVE”

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	La Comunità “Bucaneve” è un appartamento in regime di convivenza di donne sole con figli minori è sito in La Spezia, Via XX Settembre n. 45, ed ospita max 3 nuclei familiari monoparentali Ogni ospite ha a disposizione una stanza, mentre la cucina, la sala e i servizi igienici sono comuni.
A CHI È RIVOLTO:	Il servizio è rivolto a donne sole con figli minori dimesse da Comunità Madre/Bambino o temporaneamente prive di alloggio, che si trovino ad affrontare difficoltà nelle relazioni sociali e/o lavorative e che presentino la necessità di un supporto educativo rispetto ai compiti genitoriali, segnalate dal C.d.R. Servizi Sociosanitari
CHE COSA OFFRE:	Il servizio accoglie donne con figli minori al fine di reperire risorse economiche e strutturali atte a garantire un’autonomia sociale ed abitativa; risponde a bisogni primari in relazione a problematiche abitative ovvero di abitazione inadeguata, necessità di allontanarsi dal nucleo di appartenenza, cessazione di convivenze problematiche; garantisce un supporto educativo; supporta le donne in un percorso di consapevolezza delle potenzialità individuali da sviluppare; recupera e valorizza le abilità sociali; realizza percorsi di acquisizione delle responsabilità e del rispetto delle regole e crea condizioni di autonomia al fine di evitare circuiti assistenziali facilitando la fruizione delle risorse territoriali.
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Al servizio si accede su proposta del Servizio sociale a seguito della valutazione da parte dell’Assistente sociale.
DOVE RIVOLGERSI:	Sportello di Cittadinanza
QUANTO COSTA:	La quota di ospitalità è definita sulla base dell’ISEE.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulistica Interna.
NOTE:	L’accoglienza non prevede né vitto né assistenza continuativa.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	30 giorni, termini di legge, compatibilmente con le risorse disponibili.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Presenza di operatori qualificati; - Equipe multidisciplinare
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Elisabetta Soprano Tel. 0187 745686 e-mail elisabetta.soprano@comune.sp.it

11.13. Idoneità Alloggiativa

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	E' l'attestazione che l'alloggio occupato dal cittadino straniero rientri nei parametri minimi previsti dalla legge regionale e/o sia fornito dei requisiti igienici sanitari.
A CHI E' RIVOLTO:	Ai cittadini immigrati extracomunitari residenti nel territorio comunale per il seguente motivo: <ul style="list-style-type: none">✓ Permesso CE per soggiornanti di lungo periodo;✓ Permesso di soggiorno per lavoro subordinato (flussi);✓ Emersione di lavoro subordinato irregolare;✓ Conversione permesso di soggiorno;✓ Ricongiungimento familiare.
CHE COSA OFFRE:	Il rilascio di un certificato
MODALITÀ' DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	All'intervento si accede a seguito di richiesta dell'interessato.
DOVE RIVOLGERSI:	Le domande per l'idoneità alloggiativa dovranno essere presentate e ritirate presso lo Sportello Sociale Immigrazione - Via Fiume, 207 - piano terra - Tel. 0187 020432 , nei seguenti giorni: Martedì dalle 9.00 alle 11.00 Giovedì dalle 16.30 alle 18.30
QUANTO COSTA:	E' previsto l'assolvimento dell'imposta di bollo.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	<ul style="list-style-type: none">✓ Consenso all'ospitalità;✓ Richiesta di certificazione idoneità alloggio: Modulo unico;✓ Fotocopia del titolo di soggiorno in corso di validità e documento di identità del richiedente;✓ Copia visura catastale dell'abitazione;✓ Copia planimetria catastale dell'abitazione;✓ Copia del contratto di locazione registrato o atto di compravendita o comodato;✓ Lettera di convocazione dello Sportello Unico per L'immigrazione al datore di lavoro per i casi di richiesta: di permesso di soggiorno per lavoro subordinato (flussi) e di emersione di lavoro subordinato irregolare.



NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Max 10 giorni dal ricevimento dell'attestazione tecnica da parte di competente ufficio.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Filomena D'Isanto tel 0187/745653 e-mail: filomena.disanto@comune.sp.it

12.0. SERVIZI SOGGETTI A FINANZIAMENTI ESTERNI RIVOLTI ALLE PERSONE E ALLE FAMIGLIE

12.1. Morosità Incolpevole (Fondo Ministeriale)

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	E' un contributo economico rivolto a conduttori di alloggi in locazione morosi "incolpevoli"
A CHI È RIVOLTO:	I nuclei familiari, che per una sopravvenuta impossibilità non hanno provveduto al pagamento del canone locativo a ragione della perdita o della consistente riduzione della loro capacità reddituale, possono presentare domanda per l'erogazione di un contributo messo a disposizione dalla Regione Liguria.
CHE COSA OFFRE:	Contributo economico
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	<p>La domanda deve essere presentata per raccomandata e/o per pec al seguente indirizzoservizisociosanitari.comune.laspezia@legalmail.it</p> <p>I requisiti sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">- cittadinanza italiana o di uno stato aderente all'Unione Europea;- cittadinanza di uno Stato non aderente all'Unione Europea se muniti di regolare titolo di soggiorno;- residenza anagrafica nel Comune della Spezia;- titolarità di un contratto di locazione di unità immobiliare ad uso abitativo regolarmente registrato (sono esclusi gli immobili appartenenti alle categorie catastali A1, A8 e A9 e gli alloggi di edilizia residenziale pubblica) e risiede nell'alloggio oggetto della procedura di rilascio da almeno un anno;- non essere titolare di diritto di proprietà, usufrutto, uso o abitazione nella provincia di residenza di altro immobile fruibile ed adeguato alle esigenze del proprio nucleo familiare. Il requisito deve essere posseduto anche dagli altri componenti del nucleo familiare del richiedente;- Valore dell' I.S.E. riferito al nucleo familiare, non superiore ad euro 35.000,00= o valore I.S.E.E. non superiore ad euro 26.000,00=, con un reddito derivante da regolare attività lavorativa;- essere destinatario di un atto di intimazione di sfratto per morosità, con citazione per la convalida;- Nucleo familiare moroso incolpevole per la sopravvenutaimpossibilità a provvedere al pagamento del canone locativo in ragione della perdita o consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare per il quale è stata attivata la

	<p>procedura di rilascio. Per consistente riduzione del reddito si intende quando il rapporto canone di locazione/reddito complessivo lordo del nucleo raggiunga l'incidenza superiore al 30% e verrà considerata dall'anno in cui si è verificata la causa della morosità.</p> <p>Le cause per determinare la morosità incolpevole devono essere le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">- perdita del lavoro per licenziamento;- accordi aziendali o sindacali con consistente riduzione dell'orario di lavoro;- cassa integrazione ordinaria o straordinaria che limiti notevolmente la capacità reddituale;- mancato rinnovo di contratti a termine o di lavoro atipici;- cessazioni di attività libero-professionali o di imprese registrate, derivanti da cause di forza maggiore o da perdita di avviamento in misura consistente;- malattia grave, infortunio o decesso di un componente del nucleo familiare che abbia comportato o la consistente riduzione del reddito complessivo del nucleo medesimo o la necessità dell'impiego di parte notevole del reddito per fronteggiare rilevanti spese mediche e assistenziali;- accrescimento naturale del nucleo familiare per la nascita di uno o più figli;- accrescimento del nucleo familiare per l'ingresso di uno o più componenti privi di reddito, comunque legati da vincolo di parentela con un componente del nucleo familiare originario;- riduzione del nucleo familiare a seguito di divorzio, separazione, allontanamento comprovato del convivente, che abbia determinato l'uscita dal nucleo di un soggetto che contribuiva a reddito familiare;- cessazione dell'erogazione di contributi pubblici a favore di uno o più componenti del nucleo familiare, che abbia determinato la riduzione del reddito complessivo del nucleo medesimo. <p>Tutti i requisiti devono essere posseduti dal richiedente al momento della presentazione</p>
DOVE RIVOLGERSI:	Le domande debitamente sottoscritte devono essere compilate esclusivamente sui moduli predisposti dall'Amministrazione Comunale e scaricabile dal sito www.comune.sp.it in SERVIZI/AVVISI, BANDI DI GARA/ALTRI AVVISI
QUANTO COSTA:	il servizio è gratuito
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo di domanda con allegato:



	<p>- Copia del documento di identità in corso di validità χ Copia titolo di soggiorno in corso di validità (per cittadini non aderenti all'Unione Europea); χ Copia contratto di locazione registrato per l'alloggio ad uso abitazione principale del nucleo richiedente; χ Copia di intimazione di sfratto per morosità; χ Copia del verbale di prima udienza, qualora fosse intervenuta, successiva all'intimazione di sfratto per morosità; χ Convalida di sfratto per morosità; χ Provvedimento di risoluzione definitiva del rapporto di lavoro (licenziamento) escluso quello per giusta causa, giustificato motivo soggettivo e per dimissioni volontarie; χ Documento da cui risulti riduzione dell'orario lavorativo, a seguito di accordi aziendali o sindacali; χ Provvedimento di concessione della Cassa integrazione guadagni ordinaria(CIGO) o straordinaria; χ Contratto di solidarietà per situazioni di crisi aziendale temporanea; χ Documentazione che comprovi il mancato rinnovo di contratto a termine o contratto di lavoro atipico; χ Istanza di cancellazione dell'Impresa dai Registri e dagli Albi della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura competente e documentazione che l'attività cessata ha avuto una durata di almeno 12 mesi continuativi; χ Documentazione comprovante la modificazione del nucleo familiare con perdita di una fonte di reddito per motivi di separazione, allontanamento di un componente, decesso; χ Dichiarazione del proprietario alla revoca o al differimento della procedura di sfratto e/o alla stipula di un nuovo contratto; χ Documentazione medica rilasciata da medici specialistici di strutture pubbliche che comprovi la riduzione del reddito o la necessità di far fronte a spese mediche e assistenziali di particolare rilevanza</p>
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Il Centro di Responsabilità Politiche Abitative, espletata l'istruttoria dell'istanza pervenuta, procederà alla valutazione della stessa determinando l'entità del contributo erogabile al beneficiario specificando la finalità per la quale viene erogato, le modalità e i tempi di erogazione. L'erogazione dei contributi avverrà fino ad esaurimento delle risorse disponibili a prescindere dalle eventuali istanze ancora pendenti. Tali contributi saranno corrisposti esclusivamente ai proprietari degli alloggi. Le istanze verranno esaminate secondo la data di presentazione, in caso di istanza incompleta, la data dalla quale fare iniziare l'istruttoria si intende quella di



	completamento di tutta la documentazione richiesta dall'Avviso.	
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Rispetto della tempistica; - rispetto delle procedure.	
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Filomena D'Isanto e-mail filomena.disanto@comune.sp.it	Tel. 0187 745653

12.2. L.431/98 – Sostegno locazione (Fondo Regionale)

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	E' un contributo economico rivolto a conduttori di alloggi in locazione
A CHI È RIVOLTO:	I nuclei familiari, che provvedono al pagamento di canone locativo a fronte di regolare contratto di locazione, possono presentare domanda per l'erogazione di un contributo messo a disposizione dalla Regione Liguria.
CHE COSA OFFRE:	Contributo economico
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	<p>La domanda deve essere presentata all'Ente nell'ambito di una procedura di selezione coordinata e bandita dal Comune stesso</p> <p>I requisiti sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">- residenza anagrafica nel Comune della Spezia;- cittadinanza italiana o di uno Stato aderente all'Unione Europea. Il cittadino di uno Stato non aderente all'Unione Europea è ammesso se in regola con le vigenti norme in materia di immigrazione;- titolarità di un contratto di locazione relativo a una unità immobiliare ad uso abitativo primario non inclusa nelle categorie catastali A/1, A/7, A/8, A/9 e A/10 o con superficie netta interna superiore ai 110 mq, estendibile fino a 120 mq per i nuclei familiari con più di cinque componenti;- non titolarità, da parte di tutti i componenti il nucleo familiare, dei diritti di proprietà, usufrutto, uso o abitazione nell'ambito del territorio provinciale, su un alloggio adeguato alle esigenze del nucleo familiare stesso, secondo la scheda n.2 di cui alla DGR n.613 del 25/07/2018 (nuovi indirizzi e criteri per l'assegnazione e la gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica ed individuazione degli ambiti ottimali di utenza), fatto salvo il caso in cui l'alloggio sia accatastato come inagibile oppure esista un provvedimento del Sindaco che dichiari l'inagibilità ovvero l'inabitabilità dell'alloggio (dev'essere allegata documentazione probatoria attestante l'inagibilità o l'inabitabilità dell'alloggio);- <u>non titolarità</u>, da parte di tutti i componenti il nucleo familiare, di diritti di proprietà, usufrutto, uso ed abitazione su uno o più beni immobili ubicati in qualsiasi località del territorio nazionale il cui valore complessivo di riferimento, ai fini dell'applicazione della vigente imposta sugli immobili, sia superiore a quello corrispondente al valore medio degli alloggi di E.R.P. presenti nel



	<p>bacino d'utenza dove è localizzato il Comune che ha emanato il bando;</p> <ul style="list-style-type: none">- non titolarità, da parte di tutti i componenti il nucleo familiare, dell'assegnazione in proprietà, immediata o futura, di alloggio realizzato o recuperato con contributi pubblici, ovvero con finanziamenti agevolati in qualunque forma concessi dallo Stato o da Enti pubblici, sempre che l'alloggio sia inutilizzabile senza aver dato luogo a indennizzo o a risarcimento del danno;- valore dell'ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) del nucleo familiare, non superiore a €.16.700,00= (ISEE ordinario);- effettivo sostenimento da parte del nucleo familiare - nell'annualità precedente alla presentazione della domanda di contributo - dell'onere relativo al canone di locazione risultante da idonea documentazione (ricevute, bonifici, dichiarazione del proprietario);- canone annuo di locazione, come contrattualmente stabilito, non superiore ad €.7.800,00.
DOVE RIVOLGERSI:	Le domande debitamente sottoscritte devono essere compilate esclusivamente con le modalità indicate nel bando all'uopo predisposto e scaricabile dal sito www.comune.sp.it in NOTIZIE DAL COMUNE e presentate esclusivamente con le modalità indicate nel citato Bando
QUANTO COSTA:	il servizio è gratuito
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Modulo di domanda con allegato: Copia del documento di identità in corso di validità χ Copia titolo di soggiorno in corso di validità (per cittadini non aderenti all'Unione Europea); χ Copia contratto di locazione registrato per l'alloggio ad uso abitazione principale del nucleo richiedente; χ Copia documenti giustificativi del canone di locazione versato per l'anno di riferimento
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Il Centro di Responsabilità Politiche Abitative, espletata l'istruttoria dell'istanza pervenuta, procederà alla valutazione della stessa ed al calcolo dell'entità del contributo erogabile al beneficiario proporzionalmente al canone di locazione sostenuto ed alle risorse disponibili per il riconoscimento del contributo in argomento.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<ul style="list-style-type: none">- Rispetto della tempistica;- rispetto delle procedure.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Filomena D'Isanto Tel. 0187 745653 e-mail filomena.disanto@comune.sp.it

13.0. AUTORIZZAZIONI SANITARIE

13.1. Ambulanze

CHE COSA È E COME FUNZIONA:	Il trasporto sanitario di infermi e di infortunati da parte di imprese, enti, società, associazioni è soggetto ad autorizzazione rilasciata dal Sindaco del Comune in cui sono ubicati i locali della sede o delle sedi operative, previo accertamento dei requisiti tecnici ad opera dell'ASL Competente. Normativa di riferimento: L.R. 29-5-1996 n. 24 e ss.mm.ii.
A CHI È RIVOLTO:	all'esercizio del trasporto sanitario di infermi e di infortunati (istanza per nuove attività o aggiornamenti autorizzazioni precedenti)
CHE COSA OFFRE:	Si tratta di un provvedimento amministrativo che autorizza Il trasporto sanitario di infermi e di infortunati da parte di imprese, enti, società, associazioni
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Istanza da presentare all'ASL competente corredata da tutta la documentazione prevista dalla dall'art. 3 L.24/1996 e ss.mm.ii.
DOVE RIVOLGERSI:	La domanda corredata dalla documentazione richiesta deve essere inviata all'ASL n. 5 Spezzino tel. 0187/533.1
QUANTO COSTA:	BOLLO DA 16 euro per la domanda Bollo da 16 euro per l'autorizzazione Esenzione in caso di ONLUS o cooperative sociali enti pubblici di assistenza, associazioni di volontariato
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	art. 3 Legge 24/96 e ss.mm.ii.
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	l'ASL invia l'istruttoria con il PARERE al Comune e il SINDACO rilascia l'autorizzazione entro 30 gg
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Rispetto della tempistica; - rispetto delle procedure.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Filomena D' Isanto Tel. 0187 745653 email filomena.disanto@comune.sp.it

13.2. Autorizzazioni sanitarie farmacie

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	<p>Autorizzazioni per variazioni amministrative e logistiche relative a farmacie rilasciate dal Sindaco</p> <p>Normativa di riferimento: T.U.LL.SS. 1265/1934 – L. 475/68 e smi – L. 362/91 e smi – D.Lgs. 196/2003 – L.R. 3/1991 – R.R. 3/1992</p>
A CHI E' RIVOLTO:	Tutte le farmacie ubicate nel Comune della Spezia
CHE COSA OFFRE:	Provvedimenti autorizzativi per apertura/esercizio, trasferimento di titolarità, trasferimento di locali, gestione provvisoria, chiusura temporanea, orari, ferie , turni (vd. art. 2 L.R. 3/1991)
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	<u>Istanza di parte indirizzata al Sindaco</u> da trasmettere sia all'Ufficio Sanità del Comune della Spezia c/o Servizi sociosanitari sia alla S.C. Farmacia Territoriale (per l'istruttoria di competenza)
DOVE RIVOLGERSI:	<u>Ufficio Sanità del Comune</u> : servizisociosanitari.comune.laspezia@legalmail.it tel. 0187/745.638; <u>Farmacia Territoriale</u> : protocollo.generale@pec.asl5.liguria.it – tel. 0187/604736.
QUANTO COSTA:	Bollo da 16 euro per istanza; Bollo da 16 euro per autorizzazione;
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Documentazione indicata nel sito dell'ASL n. 5 al seguente indirizzo: http://www.asl5.liguria.it/Istituzionali/ModulisticaFarmaceutico/ModulisticaFarmacie.aspx
NOTE:	Tutte le attività istruttorie preordinate all'adozione dei provvedimenti indicati al primo comma art. 2 L. R. 3/1991 sono svolte dal competente Servizio dell'Unità sanitaria locale.
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Qualora LA S.C. Farmacia territoriale rilasci parere positivo, fatte salve eventuali prescrizioni da ottemperare nei tempi indicati, Il Sindaco rilascia il provvedimento autorizzativo entro 30 giorni.
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto della tempistica; - rispetto delle procedure.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Filomena D' Isanto Tel. 0187 745653 email filomena.disanto@comune.sp.it

13.3. Fisica nucleare, sostanze radioattive

CHE COSA È' E COME FUNZIONA:	Rilascio del nulla osta relativi all'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti a scopo medico Normativa di riferimento: L.R. 8 novembre 2002 n. 39; Decreto Legislativo 31 luglio 2020, n. 101.
A CHI E' RIVOLTO:	ASL/Ospedali
CHE COSA OFFRE:	Nulla osta per impiego sorgenti di radiazioni ionizzanti a scopo medico
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	La domanda di nullaosta, corredata dalla documentazione prevista (art. 2 L.R. 39/2002) e da una relazione inerente la valutazione del rischio radioattivo (firmata da un esperto) è presentata al Sindaco del Comune ove si intende avviare l'attività corredata dei documenti (art. 2 L.R. 39/2002); il Sindaco trasmette la domanda alla Commissione per la radioprotezione costituita presso ciascuna ASL per l'istruttoria di rito e l'emissione del parere. La Commissione prevede anche la partecipazione di Enti esterni (Vigili del Fuoco, Direzione Territoriale del Lavoro, ARPA).
DOVE RIVOLGERSI:	S.C. Fisica Sanitaria ASL n. 5 Spezzino: protocollo.generale@pec.asl5.liguria.it tel 01875331 <u>Ufficio Sanità del Comune:</u> servizisociosanitari.comune.laspezia@legalmail.it tel. 0187/745.638
QUANTO COSTA:	Esenzione Imposta Bollo per ASL
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	art. 2 Legge Regionale 39/2002
NOTE:	
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	l'ASL invia l'istruttoria con il PARERE al Comune e il SINDACO rilascia l'autorizzazione entro 30 gg
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- Rispetto della tempistica; - rispetto delle procedure.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Filomena D' Isanto Tel. 0187 745653 email filomena.disanto@comune.sp.it

13.4. Autorizzazioni al funzionamento di strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali

CHE COSA E' E COME FUNZIONA:	Trattasi di provvedimento amministrativo che rende lecito l'esercizio di strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali da parte di qualsiasi soggetto, pubblico e privato, in possesso di requisiti stabiliti dalla normativa vigente, e verificati secondo le modalità previste dalla LR 9/2017 e dalla relativa Procedura per l'autorizzazione allegata alla DGR n. 944 del 16/11/2018.
A CHI E' RIVOLTO:	Strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali, pubbliche e private (comprese anche strutture di assistenza specialistica in regime ambulatoriale, stabilimenti termali idroterapici o affini, attività di cure domiciliari, mezzi mobili (vd. art. 2 L.R. 9 "Ambito di applicazione")
CHE COSA OFFRE:	Autorizzazione alla realizzazione di strutture e all'esercizio di attività sanitarie e sociosanitarie (art. 4 L.R. 9/2017).
MODALITÀ DI ACCESSO: (come fare/requisiti)	Occorre proporre un'istanza indirizzata al sindaco del Comune dove è ubicata la Struttura (art. 4 L.R. 9/2017)
DOVE RIVOLGERSI:	La domanda insieme alla documentazione richiesta deve essere inviata tramite pec all'indirizzo: servizisociosanitari.comune.laspezia@legalmail.it o tramite raccomandata all'indirizzo: Servizi Sociosanitari, Via Fiume 207 – 19122- La Spezia tel. 0187/745.638
QUANTO COSTA:	Marca da bollo 16 euro da apporre sia sull'istanza indirizzata al Sindaco sia sul provvedimento autorizzativo finale; Tassa di concessione regionale ai sensi della DGR 66 del 1974 (pagabile on line). - Sono esentate le ONLUS- Diritti di ALISA (Vd. Tabella all'interno della Procedura per l'Autorizzazione)
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA:	Vd. Procedura per l'Autorizzazione: - <u>Istanza</u> indirizzata al Sindaco del Comune della Spezia c/o Servizi sociosanitari; - <u>Allegati</u> : documenti richiesti per il Comune (Allegato A1) e per ALISA (Allegato A2)
NOTE:	Non sono soggetti ad autorizzazione per la loro apertura ed esercizio gli studi professionali e i locali destinati all'esercizio professionale del singolo medico (vd. art. 2 L.R. 9/2017)
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	Entro 10 giorni dal ricevimento dell'istanza in Comune invia la documentazione ad ALISA per l'istruttoria di competenza; qualora le due istruttorie sia quella del Comune, sia quella di ALISA abbiano esito positivo viene redatto il provvedimento autorizzativo. Entro 90 giorni dal ricevimento il Comune provvede al rilascio dell'autorizzazione-
ALTRI STANDARD DI QUALITÀ	- Rispetto della tempistica;



SPECIFICI: (e relativi indicatori)	- rispetto delle procedure.
RESPONSABILE: (nome e cognome, tel., e-mail)	Filomena D' Isanto Tel. 0187 745653 email filomena.disanto@comune.sp.it

14. DIRITTI, DOVERI E TUTELA DEI CITTADINI

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il Comune riconosce e garantisce a tutti i cittadini il diritto all'informazione sui servizi e interventi sociali e assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di utilizzo degli stessi sia attraverso lo Sportello di Cittadinanza, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico. I Poli mettono a disposizione dei cittadini sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice la conoscenza delle loro attività. Per una più ampia diffusione delle informazioni, la presente carta dei servizi sociali è disponibile anche sul portale del Comune della Spezia: www.comune.sp.it

DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

Ogni cittadino interessato ha diritto di prendere visione e avere copia di atti e documenti amministrativi utili per la difesa dei propri diritti, purché non si tratti di atti o documenti coperti da segreto d'ufficio o riservati.

Il diritto di accesso si esercita con le seguenti modalità.

Occorre presentare domanda scritta (sono disponibili modelli prestampati presso il sito del Comune www.comune.sp.it nella sezione dedicata all'accesso agli atti) indicando gli estremi dell'atto o documento richiesto, il motivo della richiesta, i propri dati anagrafici e, se necessario, i propri poteri di rappresentanza.

La domanda va presentata o spedita al seguente ufficio:

C.d.R. Servizi Socio – Sanitari Via Fiume n. 207 – 19122 La Spezia

Per gli atti e documenti pubblicati dal Comune anche a mezzo di strumenti informatici, elettronici o telematici, non occorre presentare domanda scritta, ma è sufficiente rivolgersi all'ufficio competente.

Decorso trenta giorni dalla domanda senza avere ricevuto risposta, la stessa si intende respinta.

Contro la decisione del Comune che nega l'accesso ai documenti amministrativi e in caso in cui alla

domanda di accesso non sia data risposta entro 30 giorni, si può presentare ricorso al T.A.R. entro 30 giorni

È previsto il rimborso dei costi di riproduzione per il rilascio di copie degli atti oltre alle eventuali spese di ricerca.

DIRITTO DI VALUTARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI RICEVUTI

Il Comune favorisce, con forme diverse, momenti di partecipazione, confronto e condivisione individuale e/o di gruppo con i fruitori dei servizi e/o loro familiari sulla qualità dei servizi erogati.

Promuove ricerche quali-quantitative per rilevare la soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare il rispetto della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

DIRITTI DEI CITTADINI PRESSO GLI SPORTELLI

Ai cittadini che accedono agli sportelli è garantito:

- di essere accolti e sostenuti nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, politiche, filosofiche e religiose;
- di ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di accesso, ai tempi di attesa, ai servizi ed alle opportunità esistenti;
- la possibilità di presentare una segnalazione/ un reclamo (anche on line al sito www.comune.sp.it sezione dedicata).

SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento delle attività offerte o degli standard di qualità fissati dalla presente Carta e contribuire così attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo delle attività offerte. Ai reclami viene data una risposta scritta entro 15 giorni.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail, ON LINE), utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi degli uffici o on line.

I dati di contatto e tutte le informazioni sono consultabili all'indirizzo:

<http://www.comune.sp.it> sezione dedicata "segnalazioni e reclami"

Il modulo è disponibile anche sul sito web del Comune da dove può essere stampato, oppure salvato, compilato direttamente su computer e poi inviato on line.

NOTE

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

RICORSO AL DIRIGENTE DEL SETTORE

L'interessato, quando riceve la comunicazione della decisione del Comune, a seguito della propria istanza, ha a disposizione 30 giorni per presentare ricorso al direttore del settore responsabile.

Il ricorso deve essere presentato in carta libera allo Sportello di Cittadinanza Via Fiume 207 negli orari di apertura al pubblico.

Il direttore del settore dovrà rispondere al ricorso entro 30 giorni.

È in ogni caso possibile presentare ricorso al TAR.

RICORSO AL TRIBUNALE AMMINISTRATIVO REGIONALE (T.A.R.)

Entro 60 giorni dalla notifica o dalla conoscenza della decisione del Comune, l'interessato può presentare ricorso al T.A.R.

RICORSO AL DIRETTORE GENERALE

Chi abbia fondate ragioni di lamentarsi nei confronti dell'amministrazione comunale e degli enti dipendenti o controllati dal Comune, può rivolgersi al Direttore generale per tutelare imparzialità, efficienza e correttezza dell'azione amministrativa.

Il Direttore può intervenire di propria iniziativa in presenza di abusi, disfunzioni, carenze e ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini. Inoltre indirizza al Consiglio comunale suggerimenti e proposte di ordine organizzativo e funzionale dell'ente. Svolge la sua attività in piena libertà e indipendenza e non è sottoposto a alcuna forma di controllo gerarchico e funzionale.

PRIVACY

Il Comune informa l'interessato circa le modalità con cui vengono trattati i dati personali e sensibili, dichiarati per i servizi o interventi descritti nella presente carta, nel rispetto della legge sulla privacy (d.lgs. 196/03).

AUTOCERTIFICAZIONE

Le informazioni richieste per verificare il diritto ai servizi e agli interventi del Comune possono essere autocertificate, utilizzando appositi moduli disponibili presso i diversi uffici o servizi.

Se le autocertificazioni sono spedite per posta occorre sempre allegare una fotocopia del documento d'identità. Il Comune controlla, anche a campione, i dati autocertificati e, quando emergono elementi di incoerenza, incompletezza o contrasto, chiede all'interessato di regolarizzare o completare la dichiarazione resa. Qualora la dichiarazione risulti falsa sarà effettuata segnalazione agli organi competenti e il dichiarante decadrà dai benefici conseguiti.

DOVERI DEI CITTADINI

Ai cittadini è richiesto:

- di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle informazioni fornite dagli operatori;
- di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi;
- di rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale;

- di evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini e per gli operatori.

15 Utilità

15.1 I.S.E.E. - Indicatore della Situazione Economica Equivalente

Cos'è	L'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) è un parametro che permette di valutare, in modo sintetico, le condizioni economiche delle famiglie che chiedono prestazioni sociali agevolate o l'accesso agevolato ai servizi di pubblica utilità, cioè prestazioni la cui erogazione dipende dalla situazione economica del richiedente. L'ISEE consente quindi alle Pubbliche Amministrazioni di concedere l'accesso a condizioni agevolate a determinati servizi o agevolazioni tariffarie sulla base delle effettive condizioni economiche del richiedente e del suo nucleo familiare
Come si ottiene?	Per ottenere la propria certificazione ISEE è necessario compilare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), un documento che contiene le informazioni di carattere anagrafico, reddituale e patrimoniale necessarie a descrivere la situazione economica del nucleo familiare. La DSU può essere presentata in qualsiasi periodo dell'anno. Gli ISEE elaborati nel corso dell'anno hanno validità fino al 31 dicembre dell'anno stesso.
Dove rivolgersi?	Modalità per presentare la DSU: INPS - la DSU può essere compilata on line, direttamente dall'interessato, utilizzando il servizio dell'INPS. CAF - la DSU può essere compilata e trasmessa attraverso i CAF, che prestano assistenza gratuita ai cittadini sulla base di una convenzione stipulata con INPS; ISEE precompilato - dal 2020 la normativa ISEE introduce la DSU precompilata, caratterizzata dalla presenza di dati precompilati forniti dall'Agenzia delle Entrate e da INPS, cui vanno aggiunti quelli autodichiarati da parte del cittadino. Il servizio è disponibile in via sperimentale sul sito dell'INPS, che mette a disposizione anche tre tutorial per spiegare le diverse fasi necessarie all'acquisizione della pre-compilata. Il cittadino può accedere al servizio direttamente o tramite i CAF, conferendo apposita delega.
Verifica della dichiarazione	Il Comune della Spezia si riserva inoltre di compiere una verifica delle dichiarazioni dei richiedenti prestazioni agevolate, avvalendosi delle informazioni in proprio possesso, nonché di quelle di altri enti della Pubblica Amministrazione, oltre all'eventuale ausilio della Guardia di Finanza per i controlli sostanziali reddituali e patrimoniali.
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto direttoriale n. 497 del 31 dicembre 2019 - Approvazione delle modifiche del modello tipo della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'anno 2020, nonché delle relative istruzioni per la compilazione • Decreto direttoriale n. 347 del 4 ottobre 2019 - Approvazione delle modifiche del modello tipo della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), nonché delle relative istruzioni per la compilazione • Decreto ministeriale n. 101 del 9 agosto 2019 - Individuazione delle modalità tecniche per consentire al cittadino di accedere alla dichiarazione ISEE precompilata resa disponibile in via telematica dall'INPS • Legge 26 maggio 2016 - Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto legge 29 marzo 2016, n. 42, recante disposizioni urgenti in materia di funzionalità del sistema scolastico e della ricerca (articolo 2-sexies "ISEE dei nuclei familiari con componenti con disabilità) • D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159 - Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)
Note	Per maggiori informazioni si possono consultare i seguenti siti web: <ul style="list-style-type: none"> - https://www.lavoro.gov.it/strumenti-e-servizi/ISEE/Pagine/default.aspx - https://servizi2.inps.it/servizi/IseeRiforma/

15.2. SPID

Cos'è	Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) è un'identità digitale composta da una coppia di credenziali (username e password), strettamente personali, con le quali è possibile accedere ai servizi online della pubblica amministrazione e dei privati aderenti.
Come si ottiene?	Per ottenere lo SPID è necessario un documento di riconoscimento italiano in corso di validità, della tessera sanitaria o del tesserino del codice fiscale, di un indirizzo e-mail e di un cellulare ad uso personale.
Dove rivolgersi?	Il cittadino può rivolgersi a uno dei gestori di identità (detti identity provider) accreditati dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) Per informazioni sui gestori accreditati, consultare il sito internet www.spid.gov.it alla pagina "Come attivare SPID"
Quando serve?	Lo SPID è necessario per richiedere tutti i servizi online della pubblica amministrazione e dei privati aderenti
Normativa	Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 art. 3 in base al quale i sistemi informativi e i programmi informatici sono configurati riducendo al minimo l'utilizzazione di dati personali e di dati identificativi

15.3. Parole e significati

Accesso ai servizi	Modalità necessarie per poter richiedere servizi o prestazioni all' Ente competente
Accompagnamento	Intervento di orientamento, di sostegno e di aiuto, svolto da operatori sociali, rivolto alla persona affinché possa autonomamente trovare capacità di risposta ai propri bisogni e soluzione ai propri problemi.
Accreditamento	Processo di valutazione sistematico e periodico il cui obiettivo è quello di verificare il possesso, da parte dei servizi sociali e sanitari, di determinati requisiti relativi alle condizioni strutturali, organizzative e di funzionamento che influiscono direttamente sulla qualità dell'assistenza.
Agevolazione	Concessione di aiuto mirato a facilitare il superamento di una difficoltà.
A.S.L.	Azienda Sanitaria Locale – Insieme di strutture sanitarie (ambulatori medici, ospedali, laboratori, uffici) presenti all'interno di un determinato territorio (Distretto sanitario), che ha il compito di tutelare la salute dei cittadini e di garantire i livelli di assistenza definiti dalle normative nazionali e regionali.
Autocertificazione	Facoltà di presentare, in sostituzione delle tradizionali certificazioni richieste, dichiarazioni personali sottoscritte sotto la propria responsabilità (Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445). In questo caso la Pubblica Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare controlli e verifiche.
Autorità giudiziaria	Funzione svolta da organi giudiziari quali: Tribunale Ordinario, Tribunale per i Minorenni, Procura della Repubblica, organi di polizia quali Questura e Polizia Giudiziaria.
Autosufficienza	Condizione che consente ad un individuo di essere indipendente ed agire in autonomia nel proprio ambiente di vita.



Barriere architettoniche	Ostacoli fisici che causano disagio o impediscono la mobilità, in particolare a chi ha una ridotta capacità motoria temporanea o permanente
Percorso finalizzato all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione	Strumento che ha come obiettivo l'inserimento nel mondo del lavoro di persone in condizioni di svantaggio sociale. Al beneficiario di una borsa lavoro viene erogato un incentivo economico.
Capacità lavorativa	Condizione psicofisica che consente lo svolgimento di attività fisica o intellettuale.
Certificazione invalidità	Documento attestante la condizione di invalidità. Viene rilasciato da una Commissione Medica Integrata che opera presso l'A.S.L. ai sensi della legge 15 ottobre 1990 n. 295.
Cittadinanza	Condizione legale di chi ha diritti e doveri dovuti all'appartenenza allo Stato di cui è cittadino.
Conflitto intrafamiliare	Difficoltà a trovare un rapporto armonico nella relazione tra i componenti all'interno di un nucleo familiare.
Convenzione	Accordo sottoscritto da due o più soggetti, pubblici e privati, con il quale si definiscono le modalità e i requisiti necessari per perseguire obiettivi di interesse pubblico, mediante servizi e prestazioni da essi erogati.
Cooperativa sociale	La cooperativa sociale, in base alla legge 8 novembre 1991 n. 381 è una categoria di impresa che si costituisce con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso: la gestione di servizi sociosanitari ed educativi (cooperative sociali di tipo A); lo svolgimento di attività diverse – agricole, industriali, commerciali o di servizi – finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, nella prospettiva di realizzarne l'integrazione sociale con modalità produttive e non semplicemente assistenziali (cooperative sociali di tipo B).
Diagnosi funzionale	Descrizione analitica della compromissione delle funzioni psico-fisiche e sensoriali della persona disabile. Alla stesura della diagnosi provvedono i competenti servizi dell'A.S.L..
Dichiarazione sostitutiva	Dichiarazione sostitutiva di atto notorio – Documento sottoscritto dall'interessato, contenente dati e informazioni che sono a conoscenza diretta del dichiarante. Dichiarazione sostitutiva unica – D.S.U.: Documento contenente dichiarazioni riguardanti la situazione economica e patrimoniale di un nucleo familiare.
Difficoltà psico-fisica	Condizione personale di disagio dovuto a ridotta autonomia dovuta a patologie anche temporanee.
Dimorante	Colui che si stabilisce a vivere in un luogo per un limitato periodo di tempo.



Dinamiche relazionali	Modalità con le quali si manifestano e si sviluppano i rapporti tra le persone, sia all'interno delle relazioni familiari, che, più in generale, nell'ambiente di vita.
Diritto reale	Il diritto reale è un diritto che ha per oggetto una cosa. Sono diritti reali: proprietà, usufrutto, uso abitazione.
Disabilità	Minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione.
Distretto Sociosanitario	Il Distretto Sociosanitario è l'assetto territoriale entro il quale vengono gestite le prestazioni sociali a rilievo sanitario e quei servizi sociali complessi che richiedono un'integrazione con le funzioni sanitarie extraospedaliere (valutazione multidimensionale, piano di assistenza individualizzato, domiciliarità integrata e residenzialità a ciclo continuativo e diurno) ma anche con le politiche dell'istruzione, della formazione e del lavoro. Il territorio che comprende i Comuni della Spezia, di Lerici e di Portovenere costituisce il Distretto Sociosanitario n. 18 e coincide con i confini del Distretto sanitario dell'Azienda Sanitaria Locale n. 5 "Spezzino".
Emarginazione sociale	Condizione di isolamento, di esclusione in cui può trovarsi un soggetto o un nucleo di persone rispetto ad un ambiente sociale.
Formazione	Attività di studio e apprendimento che prepara una persona a svolgere o migliorare uno specifico ruolo professionale all'interno di un ambiente lavorativo.
Handicap	Svantaggio sociale che deriva da una menomazione tale da limitare o impedire la possibilità di ricoprire nella società un ruolo considerato normale in base all'età e al sesso della persona, oltreché a fattori culturali e sociali.
Indennità di accompagnamento	Sostegno economico a favore degli invalidi civili totalmente inabili a causa di minorazioni fisiche o psichiche che non sono in grado di svolgere gli atti quotidiani della vita e non sono in grado di deambulare senza accompagnatore.
I.N.P.S.	Istituto Nazionale di Previdenza Sociale.
Invalide civile	Soggetto affetto da minorazioni congenite o acquisite, anche a carattere progressivo che abbia subito una riduzione permanente della capacità lavorativa non inferiore ad un terzo o se minore degli anni 18, abbia difficoltà a svolgere compiti e funzioni proprie della sua età (tra queste rientrano le minorazioni psichiche).
I.S.E.E.	Indicatore della situazione economica equivalente (vedi pag. 113).
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale (vedi pag. 114)
Non autosufficienza	Sono considerate non autosufficienti le persone che, a causa di una minorazione singola o plurima, subiscono una riduzione dell'autonomia personale, tale da rendere necessario un intervento assistenziale permanente, continuativo e globale sia nella sfera individuale che in quella di relazione.
Organismi non lucrativi	Enti e organizzazioni che hanno come scopo esclusivo il perseguimento di finalità di solidarietà sociale e il divieto di distribuire, anche in modo indiretto, utili e avanzi di



	gestione, che impiegano invece per la realizzazione delle attività istituzionali e di quelle ad esse direttamente connesse.
Parenti obbligati	Secondo l'art. 433 del Codice Civile, sono i parenti che hanno l'obbligo di prestare assistenza morale e materiale all'individuo in stato di bisogno.
Patologie cronico-degenerative	Malattie che tendono a rimanere stabilmente a carico dell'organismo con andamento peggiorativo nel tempo.
Pensione di inabilità	Prestazione economica che spetta ai lavoratori dipendenti e autonomi affetti da infermità fisica o mentale che possono far valere determinati requisiti contributivi.
Pensione di invalidità	Prestazione economica di natura assistenziale a cui hanno diritto gli invalidi civili totali e parziali, i ciechi e i sordomuti che non hanno redditi personali o ne hanno di modesto importo.
Prevenzione	Attività e azioni che permettono di fornire alle persone conoscenze e strumenti per contrastare pericoli e rischi ai quali potrebbero essere esposti.
Progetto terapeutico	Intervento di sostegno e cura che interessa l'individuo che si trova in stato di difficoltà per problemi di salute.
Reddito di riferimento	Nell'ambito degli interventi di sostegno economico, la situazione economica del nucleo familiare del richiedente viene determinata, di norma, tenendo conto del valore I.S.E.E. del nucleo familiare del richiedente nonché degli importi corrisposti da soggetti obbligati, delle somme percepite per finalità risarcitorie o assistenziali, di ogni altra entrata percepita dai componenti del nucleo familiare, comprese quelle provenienti da lavori svolti saltuariamente, lavori socialmente utili, redditi prodotti all'estero, per i quali non vige la necessità della dichiarazione dei redditi. (Comune della Spezia, Regolamento del Sistema dei servizi sociali, approvato dal Consiglio comunale con atto n. 8 del 12.03.2007)
Reddito minimo	Il reddito minimo è il livello economico al di sotto del quale si ritiene che la persona e la sua famiglia non siano in grado di soddisfare i più elementari e fondamentali bisogni del vivere quotidiano. È pari all'importo annuo corrispondente al trattamento minimo di pensione I.N.P.S. dei lavoratori dipendenti, riferito all'anno precedente a quello in corso. Il reddito minimo rappresenta, di norma, il parametro di valutazione per l'accesso ai servizi sociali e agli interventi alloggiativi di carattere economico.
Regolarizzazione	Processo burocratico che permette alla persona straniera di poter soggiornare legalmente nel paese in cui ha deciso di risiedere.
Ricongiungimento familiare	Procedimento burocratico tramite il quale un soggetto straniero può richiedere di essere raggiunto dalla sua famiglia nel Paese in cui egli si trova.
Stato di abbandono	Condizione di un soggetto che per molteplici cause (età, malattia, precarietà economica, ecc.), si trova impossibilitato a far fronte alle proprie necessità e alla



	propria tutela personale, e non abbia parenti obbligati per legge che provvedono.
U.V.I.	Unità di Valutazione Interistituzionale – Gruppo di operatori appartenenti a diversi Enti che elaborano progetti sociali e sociosanitari integrati.
U.V.M.	Unità di Valutazione Multidimensionale – Gruppo di operatori sociali e sanitari con diversa professionalità che valutano i vari aspetti di una situazione di bisogno complessa ed elaborano progetti di assistenza individualizzati.
Volontariato	L'attività di volontariato, secondo la legge 11 agosto 1991 n. 266, è "quella prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà". Al volontario possono essere rimborsate le spese sostenute per l'attività prestata, entro limiti preventivamente stabiliti con l'organizzazione di appartenenza. Chi svolge attività di volontariato all'interno di organismi di volontariato iscritti nei Registri regionali ha diritto ad usufruire di forme di flessibilità di orario di lavoro.

Data di aggiornamento: 01/06/2022

Dirigente Dott.ssa Stefania Branchini