

Servizio Tutela Minori	
Finalità e attività	<p>Il Servizio Tutela Minori (STM) concorre alla realizzazione dei compiti istituzionali svolti per conto dei Comuni Soci dall'Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi alla Persona.</p> <p>Realizza progetti a protezione e tutela dei minori e a sostegno alle loro famiglie, svolgendo sia funzioni di controllo e valutazione delle competenze genitoriali (mediante lo svolgimento di indagini psico-sociali e la presa in carico di situazioni di disagio familiare) sia funzioni di recupero delle competenze genitoriali al fine di sostenere e riattivare legami familiari.</p> <p>L'azione del STM è inserita in una cornice giuridica ben definita, ovvero si attiva solo in presenza di un mandato di intervento specifico da parte dell'Autorità Giudiziaria a favore del minore (ordinaria o minorile).</p> <p>La titolarità del caso resta affidata al Comune di residenza del minore, mentre la referenza tecnica, per gli interventi professionali necessari, è di competenza dell'Equipe Tutela Minori. Pertanto il STM condivide il progetto con il Servizio Sociale comunale competente prima della sua esecuzione e lo monitora congiuntamente in ogni sua fase di sviluppo.</p> <p>Inoltre, il STM, mediante il servizio Sportello, offre al servizio sociale comunale un supporto in termini di consulenza e breve affiancamento nella presa in carico per situazioni complesse relative a minori in carico per i quali si rende necessario valutare l'eventuale segnalazione all'Autorità Giudiziaria.</p> <p>Il STM è supportato da specialisti esterni per attività di consulenza legale e per la supervisione clinica. Entrambe le attività, rivolte prevalentemente all'équipe, sono fruibili anche dai servizi sociali comunali.</p>
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	<p>Il Servizio in oggetto si rivolge a minori e alle loro famiglie, residenti nei Comuni soci dell'Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi alla Persona (Castellanza, Fagnano Olona, Gorla Maggiore, Gorla Minore, Marnate, Olgiate Olona, Solbiate Olona), con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o che si trovino a vivere una situazione di difficoltà, di crisi e/o di rischio di emarginazione e disadattamento, compresi i minori stranieri non accompagnati (MSNA).</p>
Modalità di erogazione	<p>La valutazione del bisogno e la scelta di avvio degli interventi, il conseguente inserimento di minori e famiglie nella presa in carico del Servizio Tutela Minori, è legata alla presenza di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria a tutela del minore ed è di pertinenza dei Servizi Sociali dei Comuni soci. Le modalità di erogazione, i compiti e le attività sono disciplinate nel Protocollo Operativo, rivisto ed aggiornato nell'anno 2022 e che è in fase di ulteriore revisione.</p> <p>Il servizio, sin dal 2019, è erogato in forma diretta dall'Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi alla Persona e si svolge presso la sede aziendale.</p>
Contribuzione dell'utenza	<p>Non è prevista compartecipazione per l'utenza.</p>
Standard di servizio	<p>Gli standard del servizio, le modalità di funzionamento, i ruoli e le responsabilità sono disciplinati nel protocollo operativo del Servizio, al quale si rimanda per completezza. Di seguito vengono richiamati i punti fondamentali: il STM è responsabile degli aspetti tecnici in relazione al mandato previsto dall'Autorità Giudiziaria per i procedimenti a tutela del minore. In particolare, il STM effettua indagini psicosociali secondo le modalità definite nel protocollo, redige relazioni conclusive con l'esito dell'indagine e la relativa proposta progettuale, e si occupa di mettere in atto quanto prescritto. La relazione finale deve essere condivisa con il Comune e inviata dal STM al Comune stesso tramite PEC almeno tre giorni prima della scadenza prevista per l'invio all'Autorità Giudiziaria.</p> <p>Spetta al Comune inviare la relazione, con i relativi documenti allegati, all'Autorità Giudiziaria entro il termine prescritto. In generale, è richiesto che l'équipe si interfacci periodicamente con i referenti comunali, in particolare quando si renda necessario delineare una progettualità sul caso che comporti decisioni sulla responsabilità genitoriale o interventi con un impatto economico sull'ente. Fermo restando che la competenza economica e amministrativa rimane in capo al Comune, il STM dovrà proporre progetti nell'interesse del minore e della sua famiglia, garantendo che siano sostenibili anche dal punto di vista economico. Particolare attenzione sarà riservata ai minori collocati in comunità, affinché la permanenza in comunità rimanga una situazione transitoria, finalizzata a creare le condizioni per il raggiungimento dell'autonomia individuale, il rientro in famiglia o una diversa collocazione.</p>
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio con cadenza almeno semestrale tra STM e Comuni Soci in cui si effettua una ricognizione di tutti i casi • presentazione di Report gestionale semestrale in tavolo tecnico, con indicazione di obiettivi di inizio anno e rendicontazione annualità precedente • Customer satisfaction annuale da Comuni Soci
Risorse	<p>Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS)+ contribuzione Comuni con quota capitaria</p>

ADM - Assistenza Domiciliare Minori	
Finalità	<ul style="list-style-type: none"> • sostenere il minore nei momenti di difficoltà e/o crisi del contesto familiare al fine di prevenire l'allontanamento del minore dal proprio contesto di vita; • fornire al minore spunti di riflessione volti ad accompagnarlo ad una riscoperta di sé attraverso un sostegno all'autonomia mediante una rivalutazione dell'autostima e delle competenze relazionali e/o sociali; • sostenere la famiglia nel momento di crisi per il superamento delle carenze/inadeguatezze educative che potrebbero sfociare in rischi di emarginazione nel percorso di crescita e sviluppo del minore favorendo le relazioni sociali con altri contesti familiari e/o il mantenimento di relazioni parentali allargate per evitare l'isolamento del nucleo familiare e del minore stesso; • realizzare attività educative in piccolo gruppo in contesti territoriali, formali e informali e in continuità con le attività scolastiche, su progetto specifico ed in collaborazione con la scuola stessa.
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	I minori sono residenti ed in carico ai servizi sociali dei Comuni soci dell'Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi alla Persona.
Modalità di erogazione	Il servizio è erogato attraverso una convenzione con un'ATI composta da 2 cooperative, individuate a seguito di una procedura di coprogettazione che ha preso formalmente avvio dal 1° Gennaio 2023. Nella convenzione, che ha durata triennale sino al 31.12.2025, con possibilità di proroga per ulteriori due anni, sono compresi anche il Servizio Spazio Neutro e gli interventi di educativa domiciliare di cui al progetto PIPPI. Per favorire il riavvio e consolidamento del servizio c'è stato un forte investimento tecnico dei Comuni e dei referenti aziendali rispetto al processo di ri-costruzione di modalità, approcci di intervento e di un linguaggio comune a favore di modalità flessibili ed innovative.
Contribuzione dell'utenza	È prevista compartecipazione per l'utenza in base al Regolamento d'Ambito e ai singoli Regolamenti comunali.
Standard di servizio	<p>Gli standard sono definiti in un documento allegato alla convenzione, redatto dal tavolo di coprogettazione. Si riportano di seguito gli elementi principali: ogni intervento avrà una durata minima iniziale di 12 mesi dalla sua attivazione, salvo eventuali situazioni particolari da concordare preventivamente con il servizio segnalante. Circa 10 mesi dopo l'attivazione, verrà organizzato un incontro tra tutti i servizi coinvolti per fare il punto della situazione e decidere se è necessario prorogare l'intervento per ulteriori 12 mesi, rimodularlo con una diversa intensità (ad esempio modificando il numero di accessi), oppure se si intende concluderlo.</p> <p>Le ore di back office e le attività indirette sono disciplinate in base a ciascun caso, con una previsione di mezz'ora a settimana per i progetti con un solo accesso settimanale e un'ora per quelli con più accessi.</p> <p>Il processo di attivazione è stato definito dal tavolo di coprogettazione e riportato in convenzione (addendum alla convenzione), con la documentazione da utilizzare (scheda di segnalazione).</p>
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio con cadenza trimestrale del tavolo di coprogettazione • Relazione annuale da parte degli enti coprogettanti • Customer satisfaction da Comuni Soci con cadenza annuale
Risorse	Contribuzione a consumo da parte dei Comuni

Spazio Neutro	
Finalità	<p>Lo Spazio Neutro è un luogo terzo e qualificato in cui si realizzano gli incontri tra il minore e i genitori o altre figure parentali, alla presenza di professionisti e viene osservata la relazione genitoriale.</p> <p>Tali incontri possono assumere dimensioni diverse: si tratta di incontri protetti quando la situazione necessita di tutela e protezione, ovvero quando occorre salvaguardare il bambino da possibili atti lesivi, proteggendo la sua integrità fisica o psichica. Si tratta invece di incontri facilitanti quando l'accento è posto sulla relazione e prevale la funzione di sostegno alla genitorialità, con l'obiettivo di accompagnare il genitore a ricostituire la relazione con il figlio. I progetti di Spazio neutro consistono nella realizzazione di un calendario di incontri tra il minore e il/i genitore/i non collocatario/i e/o con altri parenti, calibrato in base alle necessità del caso, al provvedimento del Tribunale ed alla progettualità stessa.</p>
Descrizione attività	<p>Il Servizio in oggetto concorre alla realizzazione delle attività svolte per conto dei Comuni soci dall'Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi alla Persona come di seguito specificate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • coordinamento del tavolo di coprogettazione, organo di governo tecnico del servizio (composto da referenti aziendali, del servizio Tutela minori, dei Comuni soci e degli enti coprogettanti) • gestione degli aspetti amministrativi connessi all'attivazione monitoraggio e rendicontazione dei progetti. • realizzazione di interventi di verifica periodica dell'intervento educativo con gli Assistenti Sociali comunali e l'équipe del Servizio Tutela Minori, se coinvolta. • promozione di momenti formativi e di confronto tecnico sulla metodologia e sullo sviluppo di azioni innovative
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	I minori sono residenti ed in carico ai servizi sociali dei Comuni soci dell'Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi alla Persona.
Modalità di erogazione	Il servizio è erogato attraverso una convenzione con un'ATI composta da 2 cooperative, individuate a seguito di una procedura di coprogettazione, che ha preso formalmente avvio dal 1° Gennaio 2023. Nella convenzione, che ha durata triennale sino al 31.12.2025, con possibilità di proroga per ulteriori due anni, sono compresi anche il Servizio ADM e gli interventi di educativa domiciliare di cui al progetto PIPPI. Per favorire il riavvio e consolidamento del servizio c'è stato un forte investimento tecnico dei Comuni e dei referenti aziendali rispetto al processo di ri-costruzione di modalità, approcci di intervento e di un linguaggio comune a favore di modalità flessibili ed innovative. La sede di spazio Neutro è a Marnate, in via Italia 151, in un appartamento del Comune che è stato sistemato ed allestito per garantire spazi adatti ed accoglienti.
Contribuzione dell'utenza	È prevista compartecipazione per l'utenza in base al Regolamento d'Ambito.
Standard di servizio	<p>Gli standard sono regolati dalla convenzione.</p> <p>Il processo di attivazione dei casi è stato elaborato dal tavolo di coprogettazione e previsto in convenzione (addendum), con relativa documentazione da utilizzare (scheda di segnalazione).</p>
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio con cadenza trimestrale del tavolo di coprogettazione • Relazione annuale da parte degli enti coprogettanti • Customer satisfaction da Comuni Soci con cadenza annuale
Risorse	Contribuzione a consumo da parte dei Comuni

Servizio Affidi	
Finalità e attività	Il Servizio in oggetto si rivolge a minori, residenti nei Comuni soci dell'Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi alla Persona (Castellanza, Fagnano Olona, Gorla Maggiore, Gorla Minore, Marnate, Olgiate Olona, Solbiate Olona), con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o che si trovino a vivere una situazione di difficoltà, di crisi e/o di rischio di emarginazione e disadattamento che necessiti il temporaneo inserimento in una famiglia affidataria. Il Servizio Affidi ha tra gli obiettivi quello di sensibilizzare i cittadini rispetto al tema dell'affido, ricercare famiglie disponibili ad accogliere temporaneamente un minore e sostenerle nel loro percorso.
Tipologia di utenza	Il Servizio Affidi si occupa di individuare, selezionare e sostenere le famiglie interessate al percorso dell'affido, sulla base di un progetto di competenza dell'ente inviante (Comune o Servizio Tutela Minori) ed in collaborazione con tutti i servizi e soggetti coinvolti.
Modalità di erogazione	Il Servizio Affidi è gestito in forma diretta da personale aziendale. L'équipe è stata ricostituita nel novembre 2021 a seguito di selezione pubblica della figura professionale della psicologa in libera professione, cui si affianca un'assistente sociale dipendente, con funzioni di coordinamento. Il Servizio si occupa di effettuare attività di sensibilizzazione, formazione, selezione e supporto alle famiglie affidatarie, anche mediante la conduzione di gruppi di sostegno. Lavora in stretta connessione con il Servizio Tutela Minori, i servizi sociali comunali e la rete territoriale dei servizi. La sede del servizio è presso la sede dall'Azienda Speciale Consortile Medio Olona a Solbiate Olona.
Contribuzione dell'utenza	Non è prevista compartecipazione per l'utenza.
Standard di servizio	Il funzionamento del servizio ed i relativi standard sono regolati da un protocollo operativo in fase di elaborazione, d'intesa con i Comuni.
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio con cadenza almeno semestrale tra Azienda e Comuni Soci • Report gestionale annuale con indicazione di obiettivi di inizio anno e rendicontazione annualità precedente • Customer satisfaction annuale da Comuni Soci
Risorse	Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS)+ contribuzione Comuni con quota capitaria

SAD	
Finalità	<p>Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha come obiettivo principale salvaguardare l'autonomia degli individui e la loro permanenza nel proprio nucleo familiare o nella propria residenza, contrastando l'istituzionalizzazione, nonché elevare la qualità della vita degli stessi ed evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione, mediante interventi di promozione del benessere, della salute individuale, della soddisfazione dei propri bisogni fondamentali.</p> <p>Il SAD contribuisce inoltre al mantenimento dell'equilibrio familiare, e al sostegno del caregiver, spesso gravato da eccessivi oneri assistenziali. E' volto all'attivazione delle risorse personali, familiari e comunitarie, nonché alla prevenzione ed al recupero di situazioni di emarginazione.</p> <p>Il Servizio di Assistenza Domiciliare opera con l'obiettivo di integrarsi con gli altri servizi nel territorio, con gruppi di volontariato e con operatori di altri Enti (operatori formali e informali).</p>
Descrizione attività	Interventi e prestazioni assistenziali a carattere domiciliare nei confronti di anziani, disabili e adulti fragili al fine di consentirne la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali mediante un sistema di accreditamento con soggetti erogatori, accreditati a seguito di Bando indetto dall'Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi Alla Persona.
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	Anziani, disabili e in generale persone fragili residenti nell'Ambito territoriale di Castellanza.
Modalità di erogazione	<p>Il servizio è erogato mediante un sistema di accreditamento gestito dall'Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi Alla Persona. Il cittadino accede al servizio presentando una richiesta di intervento presso gli Uffici del Servizio Sociale del Comune (Patto di Servizio) ed esercitando la libera scelta nell'individuazione della cooperativa accreditata.</p> <p>Il servizio è attualmente erogato da n. 4 Enti accreditati.</p>
Contribuzione dell'utenza	Compartecipazione dell'utenza secondo il Regolamento d'Ambito e i singoli Regolamenti comunali.
Standard di servizio	<p>Il servizio si svolge secondo i progetti assistenziali individuali, di norma, dal lunedì al sabato nell'orario compreso tra le 7.00 e le 20.00. Gli standard sono meglio esplicitati nel disciplinare del servizio cui si rimanda per completezza. Si richiamano i punti essenziali. L'ente accreditato deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> *garantire l'avvio del servizio entro 3 giorni (2 in caso di urgenza) dalla richiesta, che avverrà attraverso l'invio di una scheda relativa al soggetto cui si rivolge l'intervento; * provvedere tempestivamente (e comunque non oltre le 24 ore dal fatto impeditivo) alla sostituzione del proprio personale impedito all'effettuazione delle prestazioni (es. per malattia, infortunio o altra causa). In particolari ed eccezionali circostanze o situazioni potranno essere richiesti alle imprese accreditate anche servizi festivi o in deroga all'orario previsto.
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio con cadenza annuale tra Azienda e Comuni Soci ed enti accreditati • attivazione della consulta degli accreditati, luogo di confronto e monitoraggio sulla qualità degli interventi, che si convoca con frequenza almeno semestrale. • Customer satisfaction annuale da Comuni Soci
Risorse	Contribuzione a consumo da parte dei Comuni

Pasti a domicilio	
Finalità	Il servizio pasti a domicilio è finalizzato a garantire all'utenza autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare, garantendo il soddisfacimento di una necessità primaria e assicurando una corretta alimentazione a persone non in grado di provvedervi autonomamente.
Descrizione attività	Il servizio consiste nella consegna al domicilio dell'utente di un pasto pronto, opportunamente confezionato secondo le norme igieniche e nutrizionali definite dagli organi competenti.
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	I destinatari del servizio pasti a domicilio sono, di norma, persone anziane (ultrasessantacinquenni) con ridotta autonomia funzionale e persone disabili incapaci a provvedere in modo autonomo alla preparazione dei pasti, che vivono sole o con familiari non in grado di provvedere a tale necessità. Accedono prioritariamente al servizio pasti a domicilio le persone del tutto prive di una rete familiare di supporto.
Modalità di erogazione	A domicilio dell'utenza.
Contribuzione dell'utenza	Compartecipazione dell'utenza secondo il Regolamento d'Ambito e i singoli Regolamenti comunali.
Standard di servizio	Ciascun pasto è preparato secondo il menù giornaliero a rotazione stagionale, con caratteristiche dietetiche adeguate, nel rispetto delle caratteristiche merceologiche degli alimenti da utilizzare, delle grammature e delle modalità di conservazione, trasformazione e cottura degli stessi. Il menù è uguale per tutti gli utenti. Viene garantita, compatibilmente con il numero delle richieste e la loro tipologia, specifica attenzione a particolari necessità dietetiche solo se documentate da apposita certificazione medica.
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio tra Azienda e Comuni Soci • Customer satisfaction annuale da Comuni Soci e da utenza
Risorse	Contribuzione a consumo da parte dei Comuni

Telesoccorso	
Finalità	La finalità del servizio è quella di garantire la massima tranquillità per l'utente e per i suoi familiari e la possibilità di interventi immediati con cure adeguate e quindi limitazione dei danni che possono essere provocati da malori improvvisi o incidenti.
Descrizione attività	Il servizio risponde alle necessità di soggetti parzialmente non autosufficienti che si trovino in situazioni di urgenza tali da necessitare un pronto intervento presso la propria abitazione.
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	Soggetti parzialmente non autosufficienti.
Modalità di erogazione	Il servizio può essere richiesto direttamente ai servizi sociali comunali territorialmente competenti.
Contribuzione dell'utenza	Compartecipazione dell'utenza secondo il Regolamento d'Ambito e i singoli Regolamenti comunali.
Standard di servizio	L'Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi Alla Persona ha affidato la gestione del servizio di Telesoccorso-Teleassistenza a un Ente che assicura il servizio 24 ore su 24, per tutti i giorni della durata della convenzione (triennio 2023/2025).
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Customer satisfaction annuale da Comuni Soci
Risorse	Contribuzione a consumo da parte dei Comuni

Servizio di assistena educativa scolastica ed altri servizi educativi scolastici	
Finalità	Interventi di sostegno educativo scolastico ad alunni con diagnosi funzionale
Descrizione attività	Il Servizio prevede le seguenti tipologie di intervento: Assistenza ad personam e/o di gruppo; Pre e post scuola; Facilitazione linguistica; Accompagnamento al servizio trasporto scolastico e assistenza alla mensa; attività di consulenza psicologica e/o psicopedagogica, centro estivo scuola infanzia e assistenza educativa al centro estivo. Le attività si svolgono all'interno degli asili nido e delle scuole di ogni ordine e grado, sia pubbliche che paritarie.
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	Alunni con diagnosi funzionale, residenti e frequentanti l'asilo nido, la scuola dell'infanzia, la scuola primaria, la scuola secondaria, di primo grado e di secondo grado e i servizi educativi extra-scolastici tra i quali anche i centri estivi.
Modalità di erogazione	L'articolazione oraria settimanale (dal lunedì al sabato) sarà organizzata in fasce orarie funzionali ai progetti scolastici ed al singolo PEI dell'alunno. Il monte ore viene assegnato all'inizio dell'anno scolastico secondo i criteri e le indicazioni previste nel Protocollo rivisto nel corso del 2021, sottoscritto dai Comuni, dalle Scuole e dai servizi di Neuropsichiatria pubblici e privati del territorio e nel rispetto della normativa.
Contribuzione dell'utenza	Non è prevista contribuzione.
Standard di servizio	Gli standard gestionali a cui deve conformarsi il servizio sono indicati nella legislazione statale e regionale (in particolare L.104/92, D.G.R. n. 3449 del 7 novembre 2006 e decreto attuativo n. 378 del 16 gennaio 2017, approvato il 7 Aprile 2017, dell'art. 1 comma 180 e 181 lettera C della Legge 107/2015, Decreto Legislativo 66/2017, Decreto del MIUR e MEF n. 182/2020 e linee guida regionali). Nel capitolato di gara sono individuati ulteriori standard di servizio, cui si rimanda per completezza.
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio con cadenza almeno semestrale tra Azienda, Comuni Soci ed ente gestore • Report gestionale annuale con indicazione di obiettivi di inizio anno e rendicontazione annualità precedente • Customer satisfaction annuale da Comuni Soci
Risorse	Il servizio è finanziato con risorse comunali (contribuzione a consumo) e per i centri estivi da una quota del FNPS

NIL - Servizio Inserimento Lavorativo	
Finalità	Il Servizio di Inserimento Lavorativo per persone individualmente e socialmente svantaggiate residenti nei Comuni Soci, ha la finalità di garantire, mediante la costruzione di percorsi ad hoc, tutte le condizioni necessarie per realizzare un corretto processo di integrazione lavorativa e collocazione nel mercato del lavoro, attraverso l'applicazione di specifiche metodologie e la messa in atto di una serie di interventi, mirati anche a implementare la rete territoriale delle risorse strumentali all'inserimento lavorativo.
Descrizione attività	Gli operatori del Nucleo inserimenti lavorativi valuteranno le segnalazioni pervenute dai servizi sociali territoriali dei Comuni Soci. La presa in carico del servizio presuppone una condivisione del caso da parte degli operatori comunali, dell'équipe del NIL e degli altri eventuali operatori coinvolti appartenenti a servizi specialistici, con la successiva stesura del progetto d'intervento. I professionisti, facenti parte dell'équipe multidisciplinare, avranno il compito di conoscere il profilo sociale e psicologico dell'utente, valutarne le capacità ed educarlo ad impegnare le proprie risorse adeguatamente, in rapporto a ciò che l'attività produttiva individuata richiederà, o perfezionarle attraverso un periodo di formazione e riqualificazione professionale.
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	Personе disabili e/o persone a rischio di emarginazione sociale.
Modalità di erogazione	Per l'attivazione del servizio, è necessario rivolgersi al Servizio Sociale del comune di residenza. Il servizio viene erogato mediante una convenzione con una cooperativa sociale, individuata dall'Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi alla Persona mediante lo strumento innovativo della coprogettazione, avviata nel giugno 2021 e prorogata sino al settembre 2026. Il servizio si svolge presso la sede messa a disposizione dal Comune di Gorla Maggiore dal lunedì al venerdì, in orari prestabiliti.
Contribuzione dell'utenza	Non è prevista compartecipazione.
Standard di servizio	Gli standard del servizio sono precisati nella convenzione con l'ente coprogettante e rivisti annualmente nei protocolli operativi redatti dal tavolo di coprogettazione, in cui si stabiliscono obiettivi, target e modalità operative.
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio con cadenza trimestrale tra Azienda, Comuni Soci ed ente coprogettante • Report gestionale annuale con indicazione di obiettivi di inizio anno e rendicontazione annualità precedente • Customer satisfaction annuale da Comuni Soci
Risorse	Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS)+ contribuzione Comuni con quota capitaria

Trasporto sociale	
Finalità	Lo scopo del servizio è quello di: 1) favorire la mobilità degli utenti disabili o con problematiche connesse alle difficoltà di spostamento per il raggiungimento "abituale" delle strutture polifunzionali sociali e socio sanitarie, nonché il trasporto programmato "occasionale" presso altri servizi e strutture prevalentemente di carattere socio sanitario ed assistenziali, al fine di sostenere l'accessibilità ai servizi di pubblica utilità e garantire l'autonomia personale; 2) sostenere il fabbisogno di mobilità per fronteggiare le situazioni di fragilità presenti nei nuclei familiari.
Descrizione attività	Fornitura di servizi di trasporto sociale atti a favorire la mobilità delle persone in condizione di fragilità o con problematiche connesse alle difficoltà di spostamento per il raggiungimento dei servizi presso le strutture socio-ricreative, sanitarie, socio-sanitarie e assistenziali in genere, esistenti sul territorio dell'Ambito di Castellanza sostenendo, altresì, le situazioni di fragilità presenti nei nuclei familiari in cui siano presenti situazioni di questo tipo.
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	Il servizio è destinato a tutte le categorie di utenti fragili, siano essi minori, adulti o anziani, che necessitano di un servizio di trasporto dal domicilio verso strutture sanitarie, socio sanitarie per usufruire di servizi vari di tipo sanitario e/o socio sanitario e in tutti i casi in cui si renda necessario agevolare l'autonomia personale.
Modalità di erogazione	Il servizio è erogato mediante un appalto gestito dall'Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi Alla Persona. L'attivazione e progettazione degli interventi, il monitoraggio e la valutazione sono di pertinenza dei Servizi Sociali dei Comuni soci.
Contribuzione dell'utenza	Compartecipazione dell'utenza secondo il Regolamento d'Ambito e i singoli Regolamenti comunali.
Standard di servizio	Il servizio di trasporto abituale dovrà essere svolto, andata e ritorno, con idonei automezzi di proprietà o a disposizione della cooperativa accreditata. Il servizio prevede: • il trasporto abituale dal domicilio verso le strutture socio sanitarie presenti nell'Ambito di Castellanza per due volte al giorno, per cinque giorni settimanali. • il trasporto programmato occasionale presso altri servizi e strutture prevalentemente di carattere socio sanitarie ed assistenziali;
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio del servizio con cadenza almeno annuale tra Azienda e Comuni Soci • Customer satisfaction annuale da Comuni Soci
Risorse	Contribuzione a consumo da parte dei Comuni

Sportello Immigrazione	
Finalità	Fornire supporto ai migranti per le questioni legali e amministrative e per agevolare il loro inserimento nel tessuto sociale del territorio al fine di attivare il processo della loro integrazione nella società italiana, nel rispetto dell'identità di ciascun individuo e delle culture di ogni etnia coerentemente con i principi contenuti nella nostra Carta Costituzionale.
Descrizione attività	<p>Le attività sono individuate seguendo il percorso di inserimento che tipicamente i migranti seguono per integrarsi nella nostra società in modo che le attività siano tra loro coerenti e che costituiscano nel loro insieme un servizio che diventi un riferimento costante per le persone a cui sono destinate.</p> <p>In particolare sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto e svolgimento delle pratiche relative alla cittadinanza e ai ricongiungimenti ed al soggiorno in Italia • percorsi di alfabetizzazione ed insegnamento della lingua italiana in collaborazione con CPA • Assistenza all'inserimento e alla gestione del rapporto di lavoro • Supporto nell'accesso a misure e bonus statali, regionali, comunali • mediazione culturale su richiesta dei Comuni
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	Popolazione immigrata e tutta la popolazione residente che sia nella condizione di condividere i bisogni e le aspettative dei migranti.
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato mediante convenzionamento tra Associazione di volontariato e Azienda Medio Olona Servizi alla Persona. L'attività si svolge mediante l'accesso a sportelli discolati in tutti i Comuni dell'Ambito, gestiti da operatori formati e qualificati.
Contribuzione dell'utenza	Non è prevista un contributo da parte dell'utenza.
Standard di servizio	Le attività sono svolte da personale che ha titolo o esperienza e le idonee competenze per le varie attività proposte.
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio tra Azienda e Comuni Soci • Report gestionale annuale con indicazione di obiettivi di inizio anno e rendicontazione annualità precedente • Customer satisfaction annuale da Comuni Soci
Risorse	Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS)+ contribuzione Comuni con quota capitaria

Servizio sociale professionale/segretariato sociale	
Attività	Il Servizio svolge attività di informazione sulle risorse e sui servizi pubblici e privati a disposizione dei cittadini, sulle modalità per accedere e utilizzare correttamente i servizi, in rapporto alle esigenze da soddisfare, e presta in carico con progetti individualizzati, anche per facilitare l'accesso ai servizi nei diversi ambiti di intervento: famiglie, minori, anziani, disabili, multiutenza diversificata.
Finalità	<p>Il servizio affidato persegue le seguenti finalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantire, sulla base dei criteri stabiliti dalla legge, funzioni di prevenzione e di rimozione degli ostacoli di natura personale, familiare e sociale, mediante azioni coordinate ed integrate, ove occorre, con i servizi sanitari, educativi e formativi di base, e con altri servizi finalizzati allo sviluppo sociale, nonché attraverso eventuali prestazioni economiche; • Offrire alla comunità locale un luogo presso il quale è possibile ottenere gratuitamente informazioni personalizzate in relazione a specifiche esigenze e, se necessario, aiuto affinché sia assicurato l'accesso alle risorse disponibili; • Offrire un luogo di ascolto, orientamento, consulenza, monitoraggio ed accompagnamento; • Analizzare il bisogno attraverso la valutazione della domanda e l'acquisizione di elementi conoscitivi (richiesta documenti, anamnesi, colloqui informativi, visite domiciliari); • Seguire il cittadino nell'eventuale fase successiva al segretariato sociale vero e proprio, finalizzata al miglioramento delle condizioni di vita del soggetto ed al superamento delle situazioni di disagio socio-economico; • Sostenere i cittadini, di ciascun Comune aderente, nelle situazioni di difficoltà anche attivando gli strumenti previsti nei singoli regolamenti comunali; • Strutturare un data-base condiviso e informatizzato, attraverso l'adozione di software comune (cartella sociale informatizzata); • Sviluppare azioni di back office: coordinamento degli accessi e della gestione dei servizi, analisi dei bisogni, raccordo col terzo settore, attività di valutazione, progettazione e attivazione interventi in connessione con la rete dei servizi (pubblici e privati).
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	Possono accedere al Servizio di Segretariato Sociale i cittadini residenti nel Comune nel quale è attivo il servizio.
Modalità di erogazione	Il servizio di segretariato sociale di base viene fornito al cittadino a titolo gratuito e si sviluppa in attività di front-office e back-office.
Contribuzione dell'utenza	Non è prevista compartecipazione per l'utenza.
Standard di servizio	Il servizio dovrà prevedere la figura di assistente sociale che garantisca la gestione degli accessi dei cittadini al servizio sociale e la conseguente presa in carico se di competenza, presso gli uffici del Comune, negli orari concordati con l'amministrazione allo scopo di facilitarne l'accesso da parte dei cittadini.
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio tra Azienda e Comuni Soci • Customer satisfaction annuale da Comuni Soci

Sportello PASS	
Finalità	Lo Sportello PASS è il luogo filtro per le attività territoriali sociosanitarie: ha la finalità di sviluppare risposte valide ed efficaci alternative al ricovero ospedaliero e all'istituzionalizzazione a tempo indeterminato, attraverso l'utilizzo flessibile ed integrato delle risorse riconducibili al sistema di cure domiciliari e a quelle residenziali territoriali.
Descrizione attività	<ul style="list-style-type: none"> • Fornisce informazioni aggiornate relative alle diverse opportunità, risorse, prestazioni, agevolazioni, servizi del territorio esistenti e accessibili • Effettua una prima lettura dei bisogni, proponendo al cittadino le prestazioni e i servizi a lui accessibili in base alla tipologia del bisogno • Fornisce le risposte dirette a bisogni semplici e attiva le unità di valutazione multidisciplinari quando è necessario • Raccoglie le domande di accesso a prestazioni e servizi e le inoltra ai servizi competenti
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	Potenzialmente si rivolge a tutta la cittadinanza, con particolare riferimento alla popolazione anziana e fragile.
Modalità di erogazione	Il servizio viene offerto a 6 Comuni mediante convenzione con ASST Valle Olona. Il personale è messo a disposizione da Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi Alla Persona, mentre ASST garantisce la connessione informatica ai gestionali che permettono la prenotazione degli esami e le attività connesse alla scelta e revoca del MMG.
Contribuzione dell'utenza	Non è prevista compartecipazione.
Standard di servizio	Il Servizio viene proposto mediante sportelli ubicati presso 6 Comuni dell'Ambito, con la presenza dell'operatore amministrativo. Sul Comune di Fagnano Olona il servizio è svolto presso la Casa di Comunità e gestito direttamente da ASST
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio tra Azienda e Comuni Soci • Analisi dei dati di accesso al servizio e restituzione ad ASST
Risorse	Fondo Nazionale Politiche Sociali

Sportello Antiviolenza ICORE	
Finalità	<p>Nell'ambito della rete antiviolenza di Varese cui l'Ambito di Castellanza aderisce, è attiva una collaborazione con il Centro Antiviolenza gestito dall'Associazione di volontariato ICORE. L'ente ha fini esclusivamente solidaristici in campo sociale e culturale contro la violenza, le molestie sessuali e i maltrattamenti alle donne.</p> <p>Le sue azioni sono finalizzate a: riconoscere valore al genere femminile; offrire aiuto alle donne che subiscono maltrattamenti di vario genere; valorizzare le diverse culture ed etnie come risorsa fondamentale per uscire dalla violenza; salvaguardare i diritti messi in discussione dalla violenza; rispondere ai bisogni delle donne restituendo loro autonomia, maggior senso di dignità ed autostima; promuovere la ricerca, il dibattito e la divulgazione di temi che riguardano la violenza contro le donne.</p>
Descrizione attività	<p>Il centro di ascolto e sostegno, si avvale di una rete di consulenza legale psicologica, mantiene una rete di relazione e d'interventi con i Servizi Sociali, i Piani di Zona, le Forze dell'Ordine e gli Ordini Professionali, inoltre collabora con altre Associazioni che condividono finalità e metodi.</p> <p>Si attiva alla prevenzione della violenza di genere diffondendo informazioni e conoscenze attraverso iniziative, convegni, incontri, corsi di formazione ed aggiornamento.</p>
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	Donne vittime di violenza, molestie sessuali e maltrattamenti.
Modalità di erogazione	<p>Il primo contatto avviene attraverso la telefonata della donna o contatto con i Servizi presenti sul territorio.</p> <p>La telefonata è condotta dall'operatrice di accoglienza, consente di fornire le prime informazioni, valutare eventuali emergenze e concordare il primo appuntamento.</p> <p>Le modalità d'ingresso prevedono una prima fase di presa in carico che avviene con colloqui di accoglienza presso il Centro Icore. La operatrice del Centro aiuta la donna a chiarire la domanda, fornisce indicazioni sul percorso da intraprendere, dà informazioni sui servizi territoriali, del terzo settore e su quelli pubblici, fissa eventuali appuntamenti per il servizio di informazione legale o/e consulenza psicologica.</p> <p>Viene inoltre fornita consulenza psicologica che prevede un numero di 30 colloqui, ampliabili in caso di necessità, per le donne che intraprendono un percorso di uscita dalla violenza, e un servizio legale che si esplica in colloqui informativi sui diritti e sulle norme della legislazione civile, penale e internazionale e l'eventuale presa in carico.</p>
Contribuzione dell'utenza	Non è prevista un contributo da parte dell'utenza.
Standard di servizio	<p>Il Centro è in grado di rispondere al primo contatto telefonico delle donne entro 24 ore. È attiva una segreteria telefonica 24 h 24 e per le urgenze un cellulare.</p> <p>Condizione indispensabile per il colloquio è che la donna stessa fissi l'appuntamento presso il centro; non è prassi, quindi, fissare colloqui se la richiesta proviene da un'altra persona.</p>
Risorse	Contribuzione Comuni con quota capitolina

Ufficio di Prossimità	
Finalità	L'Ufficio di Prossimità è stato istituito per offrire ai cittadini un' assistenza in materia di Volontaria Giurisdizione, ossia per gli interventi per i quali non si rende necessario il supporto di un legale, creando un punto di contatto tra le cancellerie dei Tribunali e il cittadino, agevolando entrambe le parti nella gestione delle pratiche.
Descrizione attività	Il servizio svolge attività d'informazione e orientamento sulle procedure giudiziarie, con riferimento alla volontaria giurisdizione e agli istituti di protezione giuridica (tutele, curatele, amministrazioni di sostegno). Inoltre fornisce supporto alla compilazione della modulistica del Tribunale e alla redazione di istanze ed atti, con raccolta e verifica degli allegati richiesti. L'ufficio offre inoltre la possibilità di predisporre e depositare telematicamente le istanze e gli atti per conto dell'utente, con la finalità di rendere più semplice e immediata la procedura, evitando così al cittadino di recarsi direttamente presso i Tribunali.
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	Potenzialmente si rivolge a tutta la cittadinanza, con particolare riferimento alla popolazione anziana e fragile.
Modalità di erogazione	Il servizio viene offerto ai Comuni dell'Ambito in virtù dell'Accordo di partenariato siglato con il Comune di Busto Arsizio, capofila del progetto a seguito di adesione a manifestazione di interesse avviata da Regione Lombardia. Il personale è messo a disposizione da Azienda Speciale Consortile Medio Olona Servizi alla Persona, mentre i costi della formazione e delle attrezzature sono finanziati da Regione.
Contribuzione dell'utenza	Non è prevista compartecipazione.
Standard di servizio	Il servizio viene proposto mediante due sportelli ubicati presso i Comuni di Fagnano Olona (per l'Ambito di Castellanza) e di Busto Arsizio (per l'Ambito medesimo), con la presenza dell'operatore amministrativo.
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio tra Azienda e Comuni interessati Analisi dei dati di accesso al servizio e restituzione ai referenti regionali e del Tribunale
Risorse	Contribuzione Comuni con quota capitaria (sportello di Fagnano Olona) + quota Comune di Busto Arsizio (sportello di B.A.)

Progetto V.O.L.O.	
Finalità	Sostenere ed accompagnare gli studenti e le studentesse frequentanti la classe seconda della scuola secondaria di primo grado, che transitano alla classe terza, nell'affrontare consapevolmente la scelta del proprio percorso formativo futuro, fornendo loro informazioni e strumenti volti ad esplorare, e riflettere circa la conoscenza di sé, delle proprie aspirazioni, delle proprie risorse e dei propri limiti, ad approfondire la conoscenza dell'offerta formativa e del mondo del lavoro, a favorire la progettualità individuale e prevenire la dispersione e l'abbandono scolastico.
Descrizione attività	Intervento informativo e orientativo per gli studenti delle classi seconde e terze delle scuole secondarie di primo grado degli Istituti comprensivi dell'Ambito territoriale di Castellanza, realizzato all'interno degli Istituti stessi
Elementi	Descrizione
Tipologia di utenza	Studenti delle classi seconde e terze delle scuole secondarie di primo grado degli Istituti Comprensivi dell'Ambito territoriale di Castellanza.
Modalità di erogazione	Due incontri di due ore nelle classi seconde realizzati dagli operatori Informalavoro/collaboratori assunti; quattro incontri di due ore nelle classi terze realizzati dagli operatori Informalavoro/collaboratori assunti (a cui si potrebbero eventualmente aggiungere due ulteriori incontri per coloro che organizzano la "Fiera dei mestieri"); eventuale colloquio finale individuale con gli operatori dell'informalavoro/collaboratori assunti.
Contribuzione dell'utenza	Non è prevista una compartecipazione dell'utenza.
Standard di servizio	Il progetto si svolge all'interno degli Istituti comprensivi che aderiscono all'attività di orientamento proposta.
Strumenti di valutazione della qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di monitoraggio con cadenza annuale tra Azienda e Comuni Soci • Report gestionale con rendicontazione annualità • Customer satisfaction annuale da Comuni Soci
Risorse	Contribuzione a consumo da parte dei Comuni