



Carta dei Servizi 2023 Welfare e Salute





Comune di
Milano

Carta dei Servizi
2023
Welfare e salute

Servizi sociali di base

- Servizi sociali territoriali 4
- Servizi per persone con disabilità uditiva 5
- Presidio sociale presso il Tribunale Ordinario 7

SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI

> FINALITÀ

Luoghi presenti in ogni municipio a cui qualsiasi persona o nucleo familiare può rivolgersi per verificare quali sostegni il Comune di Milano mette a disposizione per superare una fase di criticità e/o un momento di cambiamento e trasformazione della propria vita. Questo avviene attraverso l'instaurarsi di una relazione di aiuto, condotta e gestita con strumenti e metodi professionali, lavorando per rinforzare, sviluppare e sostenere le risorse personali e familiari già esistenti.

> COSA OFFRE

- Informazioni, orientamento e accompagnamento verso prestazioni, interventi e risorse della città, pubblici e/o privati o del privato sociale, ad accesso diretto o che richiedono invio da parte di altri servizi
- Costruzione, gestione e monitoraggio di un progetto socioeducativo e socioassistenziale concordato con la persona/nucleo familiare
- Attivazione e verifica periodica degli interventi di sostegno economico
- Sostegno educativo e/o assistenziale al domicilio
- Accoglienza in strutture diurne
- Accoglienza in strutture residenziali
- Accoglienza di tipo familiare.

Per le singole prestazioni (domiciliari, economiche, residenziali), fare riferimento alle sezioni specifiche della Carta.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Bambini/e, ragazzi/e, adulti, genitori, persone anziane, persone con disabilità. È necessaria la residenza nel Comune di Milano.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

I Servizi Sociali presenti nei Municipi ricevono solo su appuntamento, da fissare telefonicamente.

Presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza, a seconda delle necessità della persona e/o del suo nucleo familiare, si potrà:

- Programmare un colloquio con l'Assistente Sociale che, a fronte di un bisogno ben individuato e definito, predispone la domanda necessaria per accedere alle risorse più appropriate
- Costruire insieme all'Assistente Sociale un progetto di sostegno specifico, individuali e/o familiare, per rispondere a bisogni sociali, educativi e/o assistenziali.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Per il primo contatto non è richiesta alcuna documentazione.

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> CONTATTI

Tel: **02.02.02** - tasti 4.1.2 dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 18:00.

SEDI MUNICIPALI DEI SERVIZI SOCIALI

| | |
|--------------------|---|
| Municipio 1 | Via Ugo Foscolo n. 5 – 20121 Milano (4° piano – Scala A) Vai alla Mappa |
| Municipio 2 | Via Sant'Erlembaldo n. 4 – 20126 Milano Vai alla Mappa Via degli Assereto n. 19 – 20124 Milano (angolo via Abbadesse) Vai alla Mappa |
| Municipio 3 | Via Tommaso Pini n. 1 – 20134 Milano Vai alla Mappa Via Claudio Monteverdi n. 8 – 20131 Milano Vai alla Mappa |
| Municipio 4 | Via Augusto Anfossi n. 25 – 20135 Milano Vai alla Mappa Via Nicolò Barabino n. 8 – 20139 Milano Vai alla Mappa |
| Municipio 5 | Viale Tibaldi n. 41 – 20136 Milano Vai alla Mappa |
| Municipio 6 | Via Antonio Di Rudinì n. 3 – 20142 Milano Vai alla Mappa Via Francesco Gonin n. 28 – 20147 Milano Vai alla Mappa Viale Legioni Romane n. 54 – 20147 Milano Vai alla Mappa |
| Municipio 7 | Via Anselmo da Baggio n. 54 – 20153 Milano Vai alla Mappa Piazzale Segesta n. 11 – 20148 Milano Vai alla Mappa |
| Municipio 8 | Via Antonio Aldini n. 72 – 20157 Milano Vai alla Mappa Piazzale Francesco Accursio n. 5 – 20151 Milano Vai alla Mappa Via Adolfo Consolini n. 24/E – 20151 Milano Vai alla Mappa |
| Municipio 9 | Via Cesare Brivio n. 4 – 20158 Milano Vai alla Mappa Via Raffaello Giolli n. 29 – 20162 Milano Vai alla Mappa Via Sant'Arnaldo n. 17 – 20161 Milano Vai alla Mappa |

Le sedi sono aperte al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 12:00.

> COLLABORAZIONI

Sistema integrato dei servizi sociali, educativi, sociosanitari, sanitari; organizzazioni ed enti del privato sociale.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempo medio tra primo accesso del cittadino e prima risposta: 45 giorni.

SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ UDITIVA

> FINALITÀ

Favorire l'abbattimento delle barriere alla comunicazione e facilitare l'accesso delle persone sorde ai servizi, mediante azioni di supporto e orientamento sulle problematiche connesse alla sordità, partendo dalla consapevolezza che l'accessibilità dei servizi è una condizione fondamentale per una reale integrazione ed inclusione sociale.

> COSA OFFRE

- Analisi del bisogno e individuazione delle possibili risposte
- Informazioni e orientamento ai servizi
- “Servizio ponte”: l'operatore funge da ponte tra la persona e tutti quei servizi fruibili solo tramite telefono, quali ad esempio call center, numeri verdi, prenotazioni CUP, ecc.
- Gruppi di auto-mutuo aiuto
- Consulenza legale
- Accompagnamento delle persone con disabilità uditiva presso i servizi, sia pubblici che privati e nelle attività di vita quotidiana, ossia in tutte quelle situazioni in cui le stesse riscontrino la necessità del supporto di un interprete LIS (lingua italiana dei segni) nell'accesso agli ambiti delle necessità primarie: abitare, lavoro, sanità, scuola (dall'asilo nido alla secondaria di secondo grado)

- Attività di interpretariato e servizio di sotto titolatura, quando richiesto dall'Amministrazione (ad esempio incontri del Tavolo permanente della disabilità, gruppi tecnici di lavoro ad esso correlati, convegni ed iniziative istituzionali del Comune di Milano)
- Promozione e organizzazione di attività culturali, individuate e condivise con gli stakeholder di riferimento. In particolare, serate ed incontri sul territorio, ovvero attività di aggregazione e condivisione, attività pomeridiane per i bambini, uscite sul territorio e visite culturali guidate.

> **A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO**

Persone residenti nel Comune di Milano con riconosciuta invalidità di sordità e loro familiari. Possono accedere, altresì, persone regolarmente presenti sul territorio milanese e provenienti da Paesi terzi o apolidi, in possesso di valido permesso di soggiorno.

> **MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO**

Lo sportello fisico è accessibile solo su appuntamento (prenotabile via sms). Il servizio può essere attivato anche tramite segnalazione del Servizio Sociale o di altri uffici pubblici e privati.

Lo sportello virtuale è accessibile tramite telefono, whatsapp, skype, social media e modalità telematica. Il servizio di accompagnamento/interpretariato dovrà essere prenotato con un preavviso minimo di quattro giorni lavorativi.

> **DOCUMENTAZIONE NECESSARIA**

Fotocopia del verbale di invalidità specifica.

> **QUANTO COSTA**

Il servizio è gratuito.

> **CONTATTI**

Tel: 02.884.62800 - Mobile: 349.3573889

WhatsApp: 349.3573889

Skype: servizio.sordi

E- mail: PSS.ServSordi@comune.milano.it

Facebook.com/NoBarriereAllaComunicazione

Apertura al pubblico nei seguenti orari:

lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00; martedì e giovedì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00; due sabati al mese dalle 9:00 alle 13:00, per consulenza legale.

Viale Zara n. 100 – 20125 Milano

Mezzi pubblici: MM Linea 5 (Marche); Tram Linee 5, 7

> **COLLABORAZIONI**

Il servizio è gestito dalla Cooperativa Sociale Spazio Aperto Servizi e collabora con servizi pubblici e privati del territorio.

> **INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Soddisfazione complessiva annuale 80% di utenti: valore medio 3 su scala da 0 a 5.

Per il servizio di accompagnamento/interpretariato: tempo medio di risposta circa la possibilità o meno di evadere la richiesta: ≤ 24 h.

PRESIDIO SOCIALE PRESSO IL TRIBUNALE ORDINARIO

> FINALITÀ

Valutare la presenza di risorse utili per un percorso riabilitativo della persona arrestata in attesa del processo per direttissima, attivabili da parte dei servizi sociali territoriali, al fine di ridurre la recidiva.

Favorire la comunicazione tra la persona arrestata in attesa del processo per direttissima e i familiari.

> COSA OFFRE

Colloquio con l'Assistente Sociale presente presso il Tribunale Ordinario di Milano, per valutare la possibilità di attivare percorsi riabilitativi da parte dei servizi territoriali. A seguito del colloquio, il servizio fornisce, attraverso una relazione scritta, elementi utili al Giudice nella decisione delle misure da intraprendere in attesa del processo.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone residenti nel Comune di Milano, sottoposte a giudizio per direttissima, in attesa di comparire di fronte al Giudice.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

L'accesso è volontario ed è necessario prenotare il colloquio con l'Assistente Sociale via telefono.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Provvedimento dell'Autorità Giudiziaria competente.

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> CONTATTI

Tel: 02.884.44226

Orari: dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 15:00.

Via San Barnaba n. 50 – 20122 Milano (Piano Terra – Stanza 71)

Mezzi pubblici: MM Linee 1 – 3 (Duomo); Autobus Linee 84, 60

Per i Lavori di Pubblica Utilità e Messa alla Prova (solo per gli avvocati) orari: giovedì dalle 9:30 alle 12:00.

> COLLABORAZIONI

Tribunale e servizi presenti sul territorio.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Soddisfazione complessiva annuale nel 70% di utenti (customer al 3° colloquio): valore medio 3 su scala da 0 a 5.

