



Carta dei Servizi 2023 Welfare e Salute





Comune di
Milano

Carta dei Servizi
2023
Welfare e salute

Supporto alla persona nel suo contesto di vita

- Assistenza domiciliare 4
- Pasti a domicilio 5
- Teleassistenza 6
- WeMi Center - Tate Colf Badanti 7
- WeMi - Educazione Finanziaria 8
- Rete Alzheimer 9

ASSISTENZA DOMICILIARE

> FINALITÀ

Favorire la permanenza della persona nell'ambiente sociale e familiare di appartenenza, una maggiore integrazione nel contesto sociale nonché un miglioramento delle relazioni interne ed esterne al nucleo, supportando la persona e/o il nucleo familiare con prestazioni sia socioassistenziali sia educative.

> COSA OFFRE

- Interventi di tipo educativo, per sostenere la famiglia e i/le minori in situazioni di difficoltà. Attraverso un supporto costante alla genitorialità, l'intervento educativo favorisce l'arricchimento esperienziale e relazionale, la valorizzazione di interessi e capacità, l'autonomia, la realizzazione personale e sociale e l'integrazione nel contesto sociale
- Interventi di tipo socioassistenziale, per consentire la permanenza nei normali ambienti di vita, promuovendo e migliorando la qualità di vita delle persone in condizioni di parziale o totale non autosufficienza; prevenire l'isolamento sociale e ridurre situazioni che causano l'istituzionalizzazione
- Interventi per migliorare la qualità della vita di persone in condizioni di isolamento dal contesto sociale, spesso in stato di depressione o con altre forme disagio mentale; per migliorare le condizioni igieniche della persona e dell'ambiente, quale strategia per prevenire il cosiddetto fenomeno del "barbonismo domestico", accompagnandola nel percorso di ricostruzione di abitudini di vita sana.
- Interventi di socializzazione e coesione sociale, attività di rete e di sportello, per fornire sostegno alle persone e alle famiglie in condizioni di fragilità, favorire il presidio e il monitoraggio del territorio, creare coesione sociale e favorire lo sviluppo della socialità nei caseggiati di Edilizia Residenziale Pubblica.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone residenti nel Comune di Milano, secondo le seguenti fasce ISEE:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	VALORE ISEE
Interventi domiciliari per le persone anziane	ISEE ORDINARIO inferiore o uguale a €13.000,00.
Interventi domiciliari per le persone con disabilità	per i disabili con certificazione di invalidità pari o superiore al 67%, si prenderà in considerazione l'ISEE SOCIO SANITARIO inferiore o uguale a €13.000,00.
Interventi domiciliari per i nuclei familiari con minori	per le famiglie con minori che richiedono il servizio ISEE ORDINARIO inferiore o uguale a €20.000,00.
Interventi domiciliari per le persone adulte	ISEE ORDINARIO inferiore o uguale a €13.000,00

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Necessario fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza, chiamando lo 02.02.02 - tasti 4.1.2, per un colloquio e per la presentazione della domanda.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Modulo per presentare la domanda, contenente tutte le autocertificazioni richieste, disponibile presso il Servizio Sociale del Municipio di residenza.

> QUANTO COSTA

Nessuna compartecipazione a carico della persona, ferme restando le soglie ISEE per l'accesso al servizio.

> CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali

> COLLABORAZIONI

Enti Accreditati. L'elenco è pubblicato sul sito

<https://www.comune.milano.it/aree-tematiche/servizi-sociali/organizzazioni-accreditate-per-servizi-domiciliari>

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempi di risposta del Servizio Sociale del Municipio di residenza (erogazione del servizio) dal momento di formalizzazione /completamento della domanda ≥ 30 giorni.

PASTI A DOMICILIO

> FINALITÀ

Aiutare la persona a mantenere l'autonomia nella propria abitazione e ambiente di vita.

> COSA OFFRE

Pasti consegnati a domicilio, di norma dal lunedì al venerdì.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Prioritariamente a persone di età maggiore o uguale a 70 anni o compresa tra 60 e 70 anni con comprovata grave situazione sociosanitaria, che vivono sole, parzialmente non autosufficienti e senza parenti in grado di assisterle.

Non possono essere accolte le richieste presentate da cittadini titolari di proprietà al 100% di beni immobili oltre alla prima abitazione e con giacenze bancarie/postali, depositi, fondi investimento, ecc. superiori a €5.000,00.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Richiesta di attivazione del servizio da parte della persona interessata o su segnalazione di parenti, del medico di medicina generale o altri servizi territoriali, prenotando un appuntamento con l'Assistente Sociale del Municipio di residenza per la valutazione del caso.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Moduli da compilare per l'attivazione del servizio, contenenti le autocertificazioni, disponibili presso i Servizi Sociali del Municipio.

> QUANTO COSTA

Contributo di € 2,10 per ogni pasto da parte della persona che ne usufruisce.

> CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali

> COLLABORAZIONI

Milano Ristorazione S.p.A.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Intervallo di tempo medio tra la presentazione della domanda e la comunicazione dell'esito, da parte del Servizio Sociale del Municipio di residenza: tra i 15 e i 30 giorni.

TELEASSISTENZA

> FINALITÀ

Aiutare la persona, in collaborazione con gli altri servizi e con la rete di prossimità, a mantenere l'autonomia nella propria abitazione e contesto di vita.

> COSA OFFRE

Interventi tempestivi per persone che si trovano in un momento di difficoltà e hanno bisogno di aiuto. Il sistema, basato su un telecomando di piccole dimensioni da portare sempre con sé, consente di inviare la richiesta di aiuto a una centrale d'ascolto, attiva 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, che organizza immediatamente l'intervento più opportuno. Inoltre, è prevista una chiamata di cortesia a cadenza settimanale (in orari e giorni scelti dall'utente) per mantenere un contatto di monitoraggio con la persona.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Persone residenti nel Comune di Milano con più di 70 anni, o con meno di 70 anni ma con un'invalidità superiore al 67%. Persone affette da cardiopatie, sclerosi multipla, patologie tumorali, H.I.V. o altre patologie che comportino comunque uno stato di scarsa autonomia.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Accesso mediante richiesta al Servizio Sociale, da parte della persona interessata o della rete parentale e di prossimità.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Modulo per presentare la domanda, che contiene tutte le autocertificazioni necessarie, disponibile presso il Servizio Sociale.

> QUANTO COSTA

Per le persone di età inferiore a 85 anni, la quota di compartecipazione tra la soglia minima e massima è determinata in maniera direttamente proporzionale all'ISEE Ordinario posseduto:

- 0% di compartecipazione per valore ISEE Ordinario minore o uguale €6.000,00
- 100% di compartecipazione per valore ISEE Ordinario superiore o uguale a €30.000,00.

Al compimento dell'85° anno di età il servizio è gratuito, per tutte le persone anziane che vivono sole, senza sostegno al domicilio h24, indipendentemente dal reddito.

> CONTATTI

Vedi scheda SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI – Elenco sedi municipali

> COLLABORAZIONI

Rete parentale e/o di prossimità.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Tempi di attivazione del servizio dall'accettazione della domanda ≤ 30 giorni.

WEMI CENTER – TATE COLF BADANTI

> FINALITÀ

Favorire l'incrocio domanda/offerta tra chi cerca assistenti familiari per la cura dei propri cari e/o della propria casa e chi cerca lavoro come assistente familiare (badanti per persone anziane e persone con disabilità, tate per i/le bambini/e, colf per la cura della casa e aiuto nelle attività domestiche).

> COSA OFFRE

Alle famiglie: informazioni e consulenza per la ricerca di badanti/tate/colf, supporto alla contrattualizzazione (rilascio preventivo spesa e informazioni in merito al contratto domestico), monitoraggio del rapporto di lavoro, orientamento ai contributi economici.

Ai lavoratori e lavoratrici: informazioni, orientamento e consulenza sul lavoro come assistenti familiari e l'iscrizione nel database del Comune di Milano utilizzato per l'incrocio domanda/offerta e nel Registro Territoriale degli Assistenti Familiari di Regione Lombardia.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Famiglie che cercano assistenti familiari per la cura dei propri cari e/o della propria casa.

Persone che cercano lavoro come assistenti familiari. I requisiti per candidarsi come assistente familiare sono la maggiore età e, se di cittadinanza non italiana, permesso di soggiorno valido per il lavoro.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per cercare assistenti familiari:

- Compilare il form online disponibile sul portale wemi.comune.milano.it/MenuTCB/cittadino
- Contattare telefonicamente il servizio per ricevere il supporto di un operatore.

Per candidarsi come assistente familiare:

- Inviare la propria candidatura effettuando l'accesso tramite SPID al portale <https://wemi.comune.milano.it/menutcb>
- Contattare telefonicamente il servizio per ricevere il supporto di un operatore. Si riceve su appuntamento nella sede indicata nei contatti.

> DOCUMENTAZIONE PER I/LE LAVORATORI/TRICI

Documento d'identità (carta d'identità, passaporto, patente), tessera sanitaria o codice fiscale; per le persone con cittadinanza non UE permesso di soggiorno valido per il lavoro; eventuali attestati professionali e/o referenze.

> QUANTO COSTA

Il servizio di incrocio domanda/offerta è gratuito.

> CONTATTI

Tel: 02.02.02 - tasti 4.1.3 dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00.

Collegarsi al portale wemi.comune.milano.it alla sezione Tate Colf Badanti e compilare il form on-line

Su appuntamento:

Via Statuto n. 15 – 20121 Milano

Mezzi pubblici: MM Linea 2 (Moscova)

> COLLABORAZIONI

Servizi pubblici e privati.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Gli operatori inviano fino a 3 curricula.

WEMI – EDUCAZIONE FINANZIARIA

> FINALITÀ

Promuovere il benessere economico delle persone nel corso dell'intero ciclo della vita, supportandole nell'acquisizione di competenze di gestione del budget familiare e di pianificazione economica e finanziaria, utili per definire i propri progetti economici di vita.

Ridurre la vulnerabilità economica di persone che si trovano già in condizioni di povertà e prevenire la possibilità che famiglie ancora economicamente stabili scivolino in situazioni di fragilità economica.

Supportare la consapevolezza delle persone sui bisogni economici presenti (pianificazione familiare, gestione dei consumi e indebitamento) e futuri (obiettivi di vita, pensione, protezione, investimenti).

Supportare le persone a modificare, in senso virtuoso, i comportamenti finanziari disfunzionali in termini di consumo, indebitamento, protezione, pensionamento, risparmio-investimento e passaggio generazionale.

Fornire strumenti conoscitivi e culturali per valutare criticamente le tipologie di strumenti del mercato in base alle proprie esigenze.

> COSA OFFRE

- Incontri pubblici di sensibilizzazione, in cui vengono forniti spunti di riflessione su temi importanti della vita economica e vengono dati alcuni consigli per gestire meglio le proprie risorse economiche, presenti e future
- Incontri individuali di accompagnamento con educatori finanziari, per definire la pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale, supportata da un documento scritto e un monitoraggio dei percorsi dei cittadini in cinque aree: budgeting, indebitamento, protezione, pensione e investimento.

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Singoli o famiglie, con particolare attenzione a persone in situazione di difficoltà economica (es. destinatari del Reddito di Cittadinanza o di misure comunali di sostegno al reddito, lavoratori/trici in difficoltà, in situazione di sovraindebitamento o che usufruiscono della cessione del quinto, disoccupati, coniugi separati, famiglie monogenitoriali, famiglie numerose, beneficiari di percorsi di accoglienza sociale temporanea).

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Per accedere al servizio, iscriversi agli incontri pubblici o richiedere un appuntamento, è possibile telefonare oppure utilizzare il form presente sul sito ("Invia la tua richiesta online").

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Nessuna documentazione.

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> CONTATTI

Tel: 02.02.02 - tasti 4.1.3 dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 18:00

Sito: <https://wemi.comune.milano.it/educazione-finanziaria>

Il servizio è predisposto per essere fruito sia a distanza sia in presenza, in spazi dedicati che verranno indicati alla persona al momento dell'accesso al servizio.

> COLLABORAZIONI

Il servizio è affidato e gestito da Enti del Terzo Settore: eQwa, Intrecci, Comin, Lotta contro l'Emarginazione e Farsi Prossimo e collabora con Servizi sociali pubblici ed altri Enti del Terzo Settore.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Il servizio è erogato da educatori finanziari qualificati ed è conforme alla norma tecnica di qualità UNI 11402:2011 "Educazione finanziaria del cittadino".

Rapporto tra reclami ricevuti e cittadini incontrati: $\leq 10\%$; Incremento relativo del benessere economico e soggettivo: $\geq 10\%$; Incremento relativo della autovalutazione della conoscenza finanziaria: $\geq 10\%$.

RETE ALZHEIMER

> FINALITÀ

Alleviare il carico sociale ed emotivo delle persone/nuclei che si fanno carico dell'assistenza di familiari che soffrono di decadimento cognitivo, attraverso un piano di interventi integrati sociali e psicosociali, distribuiti nei nove municipi della città.

> COSA OFFRE

Attraverso la Linea Telefonica per l'Anziano e l'Alzheimer, i CPAA (Centri di Psicologia per l'Anziano e l'Alzheimer) presenti in ogni municipio, i Centri di incontro ed altri interventi psicosociali, il servizio offre:

- Attività di stimolo sociale e cognitivo alle persone con decadimento cognitivo
- Sostegno psicosociale alle persone anziane che attraversano un momento di difficoltà legato a questa fase della vita
- Spazi di ascolto, informazione, orientamento e supporto ai familiari e agli assistenti familiari
- Consulenza e sostegno psicosociale alle persone anziane, anche in una prospettiva di prevenzione del decadimento cognitivo.

In casi particolari, i CPAA svolgono colloqui anche tramite telefono o videochiamata

> A CHI È RIVOLTO: REQUISITI D'ACCESSO

Familiari e assistenti familiari di persone con decadimento cognitivo.

Persone con decadimento cognitivo e anziani che attraversano un momento di disagio.

È criterio preferenziale di accesso la residenza nel municipio dove si trova il servizio.

> MODALITÀ PER ACCEDERE O RICHIEDERE IL SERVIZIO

Contattare la Linea Telefonica per l'Anziano e l'Alzheimer oppure, per i CPAA, i numeri diretti.

> DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Eventuale documentazione sanitaria disponibile (non obbligatoria).

> QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

> CONTATTI E DOVE SI TROVA

Linea Telefonica per l'Anziano e l'Alzheimer (LTAA):

numero gratuito 800.684.839.

CPAA - Centri di Psicologia per l'Anziano e l'Alzheimer:	
Municipio 1	presso C.A.M. Garibaldi - Via Strehler n. 2 tel. 340.8620279 giovedì dalle 09:30 alle 15:30
Municipio 2	presso R.S.A. Pindaro - Via Pindaro n. 44 tel. 371.1177916 giovedì dalle 09:00 alle 15:00
Municipio 3	presso R.S.A. Polo Geriatrico - Via S. Faustino n. 27 tel. 340.8620279 venerdì dalle 09:00 alle 15:00
Municipio 4	presso R.S.A. Casa per Coniugi - Via Dei Cinquecento n. 19 tel. 02.5392964 giovedì dalle 10:00 alle 16:00
Municipio 5	presso Casa delle Associazioni e del Volontariato - Via Saponaro n. 20 tel. 371.4414732 lunedì dalle 09:00 alle 15:00
Municipio 6	presso Casa delle Associazioni e del Volontariato - Via Balsamo Crivelli n. 3/5 tel. 02.89127882 venerdì dalle 09:00 alle 15:00
Municipio 7	presso Servizio Sociale - Via Anselmo da Baggio n. 54 tel. 342.3404938 mercoledì dalle 09:00 alle 15:00
Municipio 8	presso sede del Municipio 8 - Via Quarenghi n. 21 tel. 342.3404938 giovedì dalle 09:00 alle 15:00
Municipio 9	presso Servizio Sociale - Via Cesare Brivio n. 2 tel. 800.684839 venerdì dalle 09:00 alle 15:00
Centri di incontro e intervento psicosociale:	
Municipio 4	presso C.S.R.C. "Mazzini" Via Mompiani n. 3
Municipio 6	presso Casa delle Associazioni Municipio 6 - Via Balsamo Crivelli n. 3/5
Municipio 7	presso C.S.R.C. Il Giardino - Via Stratico n. 5
Municipio 9	presso C.S.R.C. "Cassina Anna" - Via Sant'Arnaldo n. 17

> COLLABORAZIONI

Istituzioni ed enti del terzo settore che partecipano al Tavolo Permanente Alzheimer del Comune di Milano e che lavorano per la messa in rete di tutte le attività offerte sul territorio cittadino.

> INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Percentuale di richieste di intervento accolte rispetto a quelle presentate: 100%.

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.

