MILANO
WELFARE

Carta dei Servizi Welfare e Salute

comune.milano.it

Comune di Milano

Carta dei Servizi
Welfare e Salute

Sommario

Servizi sociali di base

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 famigliare
- 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 famigliare, 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 famigliare, 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 dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 18:00.

SEDI MUNICIPALI DEI SERVIZI SOCIALI	
Municipio 1	presso ***Casa di Comunità*** via Rugabella n. 4/6 - 20122 Milano
Municipio 2	Via Sant'Erlembaldo n. 4 – 20126 Milano Via degli Assereto n. 19 – 20124 Milano (angolo via Abbadesse)
Municipio 3	Via Tommaso Pini n. 1 – 20134 Milano Via Claudio Monteverdi n. 8 – 20131 Milano
Municipio 4	Via Augusto Anfossi n. 25 – 20135 Milano Via Nicolò Barabino n. 8 – 20139 Milano
Municipio 5	Viale Tibaldi n. 41 – 20136 Milano
Municipio 6	Via Antonio Di Rudinì n. 3 – 20142 Milano Via Francesco Gonin n. 28 – 20147 Milano Viale Legioni Romane n. 54 – 20147 Milano
Municipio 7	Via Anselmo da Baggio n. 54 – 20153 Milano Piazzale Segesta n. 11 – 20148 Milano
Municipio 8	Via Antonio Aldini n. 72 – 20157 Milano Piazzale Francesco Accursio n. 5 – 20151 Milano Via Adolfo Consolini n. 24/E – 20151 Milano
Municipio 9	Via Cesare Brivio n. 4 – 20158 Milano Via Raffaello Giolli n. 29 – 20162 Milano Via Sant'Arnaldo n. 17 – 20161 Milano

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

> 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: NO BARRIERE
E- mail: **PSS.ServSordi@comune.milano.it**
Facebook.com/NoBarriereAllaComunicazione
Orari di ricevimento:
da lunedì al venerdì
dalle 9:00 alle 12:00 sia in presenza che online
dalle 14:00 alle 15:30 solo in presenza
dalle 15:30 alle 17:00 solo online.
Viale Zara n. 100 - 20125 Milano

> 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.