

COMUNE DI ABANO TERME

Settore Servizi alla Persona

**CARTA
DEI SERVIZI SOCIALI**

Approvata con deliberazione del Commissario Straordinario n. 35 del 30.3.2010

Definizione della Carta dei Servizi Sociali

La Carta dei Servizi definisce in modo chiaro le modalità di accesso ai servizi, la qualità minima garantita, la possibilità di presentare reclami.

E' lo strumento attraverso il quale il Comune dichiara concretamente gli impegni assunti con i cittadini.

Vi sono sanciti i principi a cui si uniformano i Servizi.

Riporta tutte le informazioni su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i Servizi offerti.

Indica quali sono i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza a fronte di quanto definito nella Carta stessa.

Per il cittadino, la Carta è la garanzia scritta di poter "esigere" le prestazioni dei servizi con la qualità dichiarata.

La Carta attribuisce al cittadino un potere di controllo diretto sulla pubblica amministrazione. Per il cittadino è uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità.

Principi fondamentali

Uguaglianza

A parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.

Equità

Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino.

Rispetto della persona

Gli operatori dei servizi assicurano un costante impegno alla riservatezza, al rispetto della personalità, dell'intimità, al rispetto dell'identità corporea e dei sentimenti, e di quanto viene condiviso nel rapporto fiduciario tra la persona e chi si prende cura dei suoi bisogni

Continuità

L'Amministrazione si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.

Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini. I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.

Comunicazione e trasparenza

L'Amministrazione si impegna a diffondere le informazioni sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo semplice, completo ed aggiornato.

Integrazione dei servizi

L'Amministrazione si impegna a considerare l'unicità della persona, e dunque a perseguire la massima integrazione fra interventi e servizi di natura sociale, sanitaria, educativa, formativa, sia dal punto di vista delle singole prestazioni che da quello del processo di programmazione ed erogazione dei servizi

Personalizzazione

L'Amministrazione si impegna a modellare l'erogazione dei servizi in rapporto alle esigenze del singolo, assicurando il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole. Ai cittadini che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

Verifica della qualità

L'Amministrazione adotta sistemi di valutazione per monitorare costantemente il livello di prestazioni di ciascun servizio. Verranno effettuati sondaggi e rilevazioni per conoscere come i cittadini giudicano il servizio e le loro eventuali proposte.

Valorizzazione del volontariato

L'Amministrazione riconosce al volontariato un ruolo propositivo, come portatore di stimoli e di solidarietà sociale, come soggetto collaborativo nelle scelte politiche sociali e in grado di partecipare alla fase di attuazione operativa.

Indice

Definizione della Carta dei Servizi Sociali Principi fondamentali

Schede servizi continuativi

1. Servizio Sociale Professionale
2. Segretariato sociale
3. Contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche
4. Contributi economici
5. Assegno di cura
6. Servizio di assistenza domiciliare
7. Trasporto sociale
8. Rimborso tariffa igiene ambientale
9. Tessere agevolate trasporto pubblico locale
10. Assegnazione alloggi di E.R.P.(bando comunale)
11. Fondo sostegno canone di locazione
12. Assegno di maternità
13. Assegno ai nuclei familiari numerosi
14. Servizio Educativo Domiciliare
15. Affidamento familiare minori in difficoltà
16. Accoglienza in strutture area minori e mamma-bambino
17. Sportello del Centro Assistenza Fiscale
18. Sportello Pronto Donna
19. Pasti a domicilio
20. Telesoccorso - telecontrollo
21. Accoglienza in strutture residenziali e semi-residenziali protette
22. Integrazione retta per l'inserimento in strutture residenziali e semi residenziali
23. Contributi a favore dei Veneti nel mondo
24. CISI - Centro di Informazione e Servizio per gli Immigrati
25. Carta Over 70
26. Soggiorni climatici

Schede servizi temporanei

27. Bonus energia elettrica
28. Sportello progetto P.O.N.T.I.
29. Bonus GAS

**Impegno costante al miglioramento;
Procedure per la tutela degli utenti;
Doveri dei cittadini nella fruizione dei servizi;
Uffici di riferimento.**

Denominazione del Servizio	Area
1. Servizio Sociale Professionale	Minori - Famiglia – Adulti – Anziani

Tipo di servizio

E' possibile chiedere l'intervento dell'Assistente Sociale per costruire un percorso che aiuti a superare difficoltà familiari e personali.

Si possono ottenere:

- informazioni di tipo socio – assistenziale per accedere ai servizi;
- consulenza sociale, valutazione del bisogno, definizione di un progetto di aiuto, in collaborazione anche con altri enti e servizi;
- programmazione e monitoraggio degli interventi in risposta ai bisogni socio – assistenziali.

A chi è rivolto

Il servizio è a disposizione di tutti i residenti del Comune di Abano Terme.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere il servizio, occorre rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A.

Assistente Sociale – Area Minori, Famiglie – Raffaella De Palo tel. 049 8245237

Assistente Sociale – Area Adulti – Silvia Dal Cortivo tel. 049 8245238

Assistente Sociale – Area Anziani – Paola Lazzaretto tel. 049 8245257

Orario di ricevimento: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00; giovedì dalle 15.30 alle 17.30; il lunedì pomeriggio e il venerdì mattina solo su appuntamento.

Come fare

È previsto un colloquio con l'Assistente Sociale.

La richiesta viene valutata dall'Assistente Sociale e dall'equipe di progettazione per decidere i modi e i tempi dell'intervento.

Normativa di riferimento

Legge n. 328 del 8 novembre 2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

Denominazione del Servizio	Area
2. Segretariato sociale	Minori - Famiglia – Adulti – Anziani

Tipo di servizio

Il servizio informa, orienta e aiuta il cittadino ad utilizzare i Servizi Sociali.

Le informazioni riguardano:

- le prestazioni e i servizi offerti direttamente dai Servizi Sociali del Comune;
- le prestazioni e i servizi da attivare in collaborazione con altri enti ed uffici comunali;
- notizie di interesse sociale e di carattere generale;
- lo stato di avanzamento delle richieste dei cittadini ai vari servizi.

A chi è rivolto:

Il servizio è a disposizione di tutti i residenti del Comune di Abano Terme.

A chi rivolgersi:

Rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia, Via Appia Monterosso 31/A.

- Funzionario: Karin Cavicchio – tel. 049 8245262
- Istruttore amministrativo: Nidia Bertazzolo – tel 049 8245235
- e-mail: sociali@ abanoterme.net
- Assistente Sociale – Area Adulti - Silvia Dal Cortivo Tel. 049 8245238
- Assistente Sociale – Area Minori - Raffaella De Palo Tel. 049 8245237
- Assistente Sociale – Area Anziani - Paola Lazzaretto Tel. 049 8245257

Come fare

Le informazioni possono essere chieste telefonicamente o recandosi di persona negli orari di apertura al pubblico.

Normativa di riferimento

Legge n. 328 del 8 novembre 2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

Denominazione del Servizio	Area
3. Contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche	Minori - Famiglia – Adulti – Anziani

Tipo di servizio

È un contributo economico finalizzato all'abbattimento delle barriere architettoniche nella propria abitazione, quali l'installazione di un ascensore o di un montacarichi, la predisposizione di scivoli e l'adeguamento delle strutture interne all'abitazione. E' previsto anche l'adattamento di automezzi ad uso privato.

A chi è rivolto

Hanno diritto a presentare le domande di contributo:

- i disabili con limitazioni funzionali permanenti di carattere motorio e i non vedenti;
- coloro i quali abbiano a carico persone con disabilità permanente;
- i condomini ove risiedano le suddette categorie di disabili;

Le domande sono presentate dal disabile (o da chi ne esercita la tutela o la potestà) per l'immobile nel quale egli ha la residenza abituale.

A chi rivolgersi:

Per avere informazioni e presentare la richiesta rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia, via Appia Monterosso 31/A – tel 0498245262

Come fare

Il modulo di richiesta può essere scaricato dal sito internet del Comune (www.abanoterme.net) oppure può essere ritirato presso l'ufficio Servizi Sociali.

Documentazione da allegare:

Documenti ex L. 13/1989:

- da un certificato attestante l'invalidità totale con difficoltà di deambulazione;
- da un certificato medico in carta libera attestante l'handicap;
- da una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà dalla quale risultino l'ubicazione della propria abitazione, nonché le difficoltà di accesso;
- un preventivo di spesa;
- copia del documento di identità.

I termini per la presentazione della domanda è fissato al 1^ marzo di ogni anno.

Documenti ex L.R. 16/2007:

articoli 12-13-14:

- preventivo di spesa intestato al richiedente del contributo;
- certificato medico originale in carta libera attestante le difficoltà motorie e/o sensoriali del disabile;
- eventuale copia certificato di invalidità;
- fotocopia documento di identità in corso di validità;
- altra documentazione utile all'istruttoria della domanda;
- copia dell'autorizzazione comunale inerente l'opera (se necessaria).

articolo 16, comma 1:

- preventivo di spesa intestato al disabile, nonchè richiedente del contributo, relativamente agli adattamenti da apportare al mezzo di trasporto;
- fotocopia della patente di guida;
- descrizione delle modifiche da apportare al mezzo;
- certificazione attestante le condizioni di menomazione o di disabilità del richiedente interessato alla guida;
- fotocopia documento di identità del richiedente in corso di validità.

articolo 16, comma 2:

- preventivo di spesa intestato al disabile o richiedente del contributo, relativamente agli adattamenti da apportare al mezzo di trasporto;
- descrizione delle modifiche da apportare al mezzo;
- certificato medico originale in carta libera attestante le difficoltà motorie e/o sensoriali del disabile;
- eventuale copia certificato di invalidità;
- fotocopia documento di identità del richiedente in corso di validità;
- dichiarazione che la persona trasportata è sprovvista di patente o che non è più in grado di guidare l'automezzo.

Per le domande deve essere presentata una marca da bollo da 14,62 euro.

Normativa di riferimento

Legge 9 gennaio 1989, n. 13 e Legge Regione Veneto 17 luglio 2007 n. 16;

Denominazione del servizio	Area
4. Contributi economici	Minori – Famiglia – Adulti - Anziani

Tipo di servizio

Il cittadino può chiedere un contributo economico ai Servizi Sociali del Comune quando si trovi in una situazione di disagio e non sia in grado di provvedere con risorse proprie ai bisogni fondamentali.

Il contributo economico ha generalmente carattere temporaneo e serve a sostenere la persona ed i suoi familiari nel periodo di difficoltà.

Tale aiuto è comunque vincolato alla definizione di un progetto individuale tra l'interessato e il Servizio Sociale professionale.

Il contributo può essere continuativo o straordinario da valutare in rapporto ad ogni singola situazione e alla disponibilità economica del Comune.

A chi è rivolto

Possono fare richiesta di contributo tutti i cittadini residenti nel Comune di Abano Terme.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere il servizio, occorre rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A

Assistente Sociale – Area Minori, famiglie – Raffaella De Palo tel. . 049 8245237

Assistente Sociale – Area Adulti – Silvia Dal Cortivo tel. 049 8245238

Assistente Sociale – Area Anziani – Paola Lazzaretto tel. 049 8245257

Orario di ricevimento: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00; giovedì dalle 15.30 alle 17.30; il lunedì pomeriggio e il venerdì mattina solo su appuntamento.

Come fare

Durante un colloquio, la persona espone la propria condizione di bisogno all'Assistente Sociale che valuta la situazione e indica quali siano i documenti necessari per la richiesta.

Normativa di riferimento

Delibera Consiglio Comunale n. 52 del 29.09.2009 "Regolamento comunale per l'erogazione di prestazioni e servizi sociali a favore di persone in difficoltà".

Denominazione del servizio	Area
5. Assegno di cura	Minori – Famiglia – Adulti - Anziani

Tipo di servizio

La Regione Veneto concede un contributo economico – l’assegno di cura - alle persone non autosufficienti, di qualsiasi età, che vivono a casa propria. L’assegno ha lo scopo di aiutare economicamente l’interessato e i suoi familiari nel garantire un’adeguata assistenza a domicilio.

I requisiti per ottenere l’assegno di cura sono:

- la condizione di non autosufficienza ;
- un’adeguata assistenza familiare e/o della rete sociale;
- una condizione economica della famiglia – accertata con certificazione ISEE - entro i limiti stabiliti dalla Regione Veneto.

L’importo dell’assegno di cura dipende dalla gravità della condizione di non autosufficienza, dal grado di assistenza assicurata dalla famiglia e/o da personale privato e dal valore dell’ISEE.

L’assegno viene erogato dal Comune circa ogni sei mesi e previo trasferimento da parte della Regione Veneto dell’importo assegnato.

Chi può presentare la richiesta

La richiesta può essere presentata:

- dalla persona interessata;
- da un familiare, anche non convivente, della persona interessata;
- da una persona, preferibilmente convivente, che assista la persona non autosufficiente in maniera adeguata.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere il servizio, occorre rivolgersi all’Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A

Assistente Sociale – Area Minori, famiglie – Raffaella De Palo tel. . 049 8245237

Assistente Sociale – Area Adulti – Silvia Dal Cortivo tel. 049 8245238

Assistente Sociale – Area Anziani – Paola Lazzaretto tel. 049 8245257

Orario di ricevimento: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00; giovedì dalle 15.30 alle 17.30; il lunedì pomeriggio e il venerdì mattina solo su appuntamento.

Come fare

È previsto un colloquio con l’Assistente Sociale durante il quale è possibile presentare la domanda.

Il modulo è disponibile presso l’ufficio Servizi Sociali insieme all’autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Alla domanda va allegato la certificazione ISEE in corso di validità.

Le richieste vengono inviate alla Regione Veneto con una scheda di valutazione sulle condizioni di non autosufficienza, compilata dal medico di famiglia e dall’Assistente Sociale.

Normativa di riferimento

DGR n. 39 del 17.1.2006 “Il piano locale per la domiciliarità” – DGR n. 4135 del 19.12.2006 “Assegno di cura per persone non autosufficienti – procedure per l’anno 2007”.

Denominazione del servizio	Area
6. Servizio di assistenza domiciliare	Minori – Famiglia – Adulti - Anziani

Tipo di servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge ai cittadini che abbiano una limitata autonomia personale e sociale. Assicura la presenza a domicilio di persone professionalmente preparate che assicurano un aiuto e un supporto nella cura della persona e delle attività quotidiane.

Il tipo di aiuto e il numero degli interventi settimanali sono concordati tra l'Assistente Sociale e la persona interessata e/o i suoi familiari in base alle necessità.

È prevista inoltre una collaborazione con i servizi sanitari domiciliari (Assistenza Domiciliare Integrata).

E' previsto il pagamento da parte dell'utente di una quota di compartecipazione al costo del servizio, stabilita sulla base della certificazione ISEE.

Chi può presentare la richiesta

La richiesta può essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere il servizio, occorre rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A

Assistente Sociale – Area Minori, famiglie – Raffaella De Palo tel. . 049 8245237

Assistente Sociale – Area Adulti – Silvia Dal Cortivo tel. 049 8245238

Assistente Sociale – Area Anziani – Paola Lazzaretto tel. 049 8245257

Orario di ricevimento: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00; giovedì dalle 15.30 alle 17.30; il lunedì pomeriggio e il venerdì mattina solo su appuntamento.

Come fare

È previsto un colloquio con l'Assistente Sociale durante il quale è possibile presentare la domanda.

Il modulo è disponibile presso l'ufficio Servizi Sociali insieme all'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Alla domanda va allegato la certificazione ISEE in corso di validità ed eventuale certificazione altra documentazione necessaria. L'Assistente Sociale valuta le domande tenendo conto dei criteri di priorità indicati nel regolamento comunale.

Normativa di riferimento

Legge n. 328 del 8 novembre 2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" – DGR n. 39 del 17.1.2006 "Il piano locale per la domiciliarità" - Delibera Consiglio Comunale n. 52 del 29.09.2009 "Regolamento comunale per l'erogazione di prestazioni e servizi sociali a favore di persone in difficoltà".

Denominazione del servizio	Area
7. Trasporto sociale	Minori – Famiglia – Adulti - Anziani

Tipo di servizio

Il Servizio di trasporto sociale è rivolto ai cittadini anziani e disabili che non siano in grado di utilizzare automezzi privati e/o i mezzi di trasporto pubblici.

Il Servizio prevede che la persona sia accompagnata presso strutture e servizi socio-sanitari del territorio. Per le persone non autosufficienti è richiesta la presenza di un familiare o di un badante.

Il Servizio è gratuito e viene svolto da volontari delle Associazioni del territorio.

A chi è rivolto

Il servizio è previsto per chi abbia una certificazione ISEE non superiore ai € 12.000,00.

La richiesta può essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari almeno una settimana prima della data richiesta.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere il servizio, occorre rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A

Assistente Sociale – Area Minori, famiglie – Raffaella De Palo tel. . 049 8245237

Assistente Sociale – Area Adulti – Silvia Dal Cortivo tel. 049 8245238

Assistente Sociale – Area Anziani – Paola Lazzaretto tel. 049 8245257

Orario di ricevimento: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00; giovedì dalle 15.30 alle 17.30; il lunedì pomeriggio e il venerdì mattina solo su appuntamento.

Come fare

Per attivare il Servizio è previsto un colloquio con l'Assistente Sociale durante il quale è possibile presentare la domanda, disponibile presso l'ufficio Servizi Sociali con l'autorizzazione al trattamento dei dati personali. Alla domanda va allegato la certificazione ISEE in corso di validità.

L'Assistente Sociale valuta le domande tenendo conto dei criteri di priorità indicati nel regolamento comunale.

Per i trasporti successivi al primo è sufficiente prenotare telefonando all'Assistente Sociale.

Normativa di riferimento

Delibera Giunta Comunale n. 141 del 19 luglio 2007 “Servizi di trasporto sociale – criteri di priorità e modalità di accesso”. Delibera Consiglio Comunale n. 52 del 29.09.2009 “Regolamento comunale per l'erogazione di prestazioni e servizi sociali a favore di persone in difficoltà”.

Denominazione del servizio	Area
8. Rimborso tariffa igiene ambientale	Minori - Famiglia – Adulti - Anziani

Tipo di servizio

E'prevista la possibilità di chiedere un rimborso della spesa assunta per il pagamento annuale della Tariffa di Igiene Ambientale.

Il contributo viene concesso sulla base dell'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) e viene assegnato nell'anno successivo a quello di presentazione della domanda.

A chi è rivolto

L'agevolazione è rivolta ai cittadini che abbiano una situazione economica di disagio secondo le fasce economiche stabilite nel regolamento comunale.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni e fare la richiesta, occorre rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A
Orario di apertura al pubblico: mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00; lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30.

Come fare

Occorre presentare una domanda a cui va allegata la certificazione dell'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente).

Normativa di riferimento

D.G.C. n. 4 del 12.01.2004 e Regolamento approvato con D.G.C. n. 52 del 29.9.2009.

Denominazione del servizio	Area
9. Tessere agevolate trasporto pubblico locale	Minori – Famiglia – Adulti - Anziani

Tipo di servizio

È possibile chiedere un'agevolazione sull'abbonamento rilasciato dalle società di Trasporto Sita ed APS riducendo il costo al 20% del prezzo dell'abbonamento ordinario.

Per i mutilati e per gli invalidi di guerra e per servizio il costo si riduce al 5% dell'abbonamento ordinario.

A chi è rivolto

- *PENSIONATI NON CONIUGATI O VEDOVI DI ETA' SUPERIORE AI 60 ANNI*

L'agevolazione spetta ai pensionati con trattamento economico non superiore al minimo INPS privi di altri redditi propri, non considerando il reddito della casa di abitazione e gli importi integrativi del trattamento minimo.

- *PENSIONATI CONIUGATI DI ETA' SUPERIORE AI 60 ANNI*

L'agevolazione spetta se sommando i redditi imponibili percepiti - al netto dell'imposta sul reddito delle persone fisiche - il risultato sia inferiore al doppio del trattamento minimo del fondo pensioni lavoratori dipendenti (13 volte l'importo mensile = a € 11.913,20 con riferimento al 2009), non considerando il reddito della casa di abitazione e gli importi integrativi del trattamento minimo

- *INVALIDI E PORTATORI DI HANDICAP CON GRADO DI INVALIDITA' NON INFERIORE AL 67% O EQUIPARATO*

- *INVALIDI DEL LAVORO con grado di invalidita' dal 67 al 79%*

- *CIECHI CIVILI PARZIALI con residuo visivo non superiore a 1/10*

- *SORDOMUTI*

L'agevolazione spetta se il trattamento di invalidità riconosciuto, esclusa l'indennità di accompagnamento, sia inferiore a tre volte l'ammontare del trattamento minimo del fondo pensioni (per l'anno 2009 = € 17.869,80).

- *CIECHI CIVILI ASSOLUTI*

- *INVALIDI DI GUERRA fino alla 8^ categoria*

- *INVALIDI PER SERVIZIO fino dalla 8^ categoria*

- *INVALIDI PER LAVORO con grado di invalidita' non inferiore all'80%*

- *MINORI BENEFICIARI DELL'INDENNITA' DI ACCOMPAGNAMENTO prevista dall'articolo 1 della l. 18/1980*

- *MINORI BENEFICIARI DELL'INDENNITA' DI FREQUENZA prevista dall'art. 1 l. 289/1990*

- *MINORI BENEFICIARI DELL'INDENNITA' A FAVORE DEI CIECHI O DELL'INDENNITA' DI COMUNICAZIONE A FAVORE DEI SORDI PRELINGUALI prevista dagli artt. 3 e 4 l. 508/88)*

- *ACCOMPAGNATORI DEI SUDETTI MINORI HANDICAPPATI*

- ACCOMPAGNATORI DEGLI INVALIDI (di guerra o per servizio) E DEI CIECHI, TITOLARI DELL'INDENNITA' DI ACCOMPAGNAMENTO

Categorie per le quali le agevolazioni di viaggio spettano indipendentemente dall'ammontare del trattamento economico.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere il servizio, occorre rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A

Funzionario: Karin Cavicchio – tel 049 8245262

Orario di ricevimento: mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00; lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30.

Come fare

Occorre presentare domanda scritta a cui allegare:

- Fotocopia di valido documento di identità del sottoscrittore;
- Due fotografie recenti formato tessera;
- Attestazione del versamento di € 10,00 per spese amministrative sul c/c postale 11743358 intestato alla Provincia di Padova - Settore trasporti Causale "Tessere agevolate TPL";
- Documentazione attestante i requisiti di cui alla Legge regionale sotto indicata.

Normativa di riferimento

Legge Regionale 30 luglio 1996, n. 19, art. 1 (modifica art. 30 L.R. 8/5/1985 n. 54).D.G.R. n. 1534 del 26.05.2004 modifica al D.G.R. n. 4765/96 e successive integrazioni.

Denominazione del servizio	Area
10. Assegnazione alloggi di E.R.P. (bando comunale)	Minori – Famiglia – Adulti - Anziani

Tipo di servizio

Periodicamente il Comune pubblica un bando per concorrere all'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (casa popolare).

La presentazione della domanda è necessaria per essere inseriti nella graduatoria in base alla quale vengono destinati gli alloggi.

Sulla base dei criteri precisati nel bando viene attribuito ad ogni richiedente un punteggio che permette un posizionamento di merito nella graduatoria

L'assegnazione dell'abitazione dipende dalla disponibilità di alloggi e dalla tipologia degli stessi, in relazione alla composizione del nucleo familiare che ha presentato la richiesta.

A chi è rivolto

Possono fare richiesta tutti i cittadini residenti ad Abano Terme o le persone che vi svolgano attività lavorativa.

A chi rivolgersi

La richiesta va presentata all'Ufficio Casa – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31/A - Dott. Mario Pepi – tel. 049 8245228

Orario di ricevimento: mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00; lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30.

Come fare

L'Ufficio Casa è disponibile per informazioni sui requisiti di accesso e sui documenti da presentare con la domanda e precisati nel bando

L'Ufficio Casa valuta le richieste e formula la graduatoria entro 90 giorni dalla scadenza del bando e invia una risposta nei 30 giorni successivi alla pubblicazione della graduatoria provvisoria e definitiva.

Denominazione del servizio	Area
11. Fondo sostegno canone di locazione	Minori – Famiglia – Adulti - Anziani

Tipo di servizio

La Regione Veneto approva annualmente i criteri per l'accesso ai contributi regionali sugli affitti e sui requisiti necessari per ottenerli.

Tali contributi sono erogati dalla Regione Veneto e sono calcolati sulla base del rapporto fra situazione economica di chi lo richiede (valutata in base all'I.S.E.E.) e l'entità dell'affitto che sta pagando. I contributi non coprono tutto il costo dell'affitto.

Il Comune emana un Bando sulla base delle direttive regionali.

A chi è rivolto

Per chiedere i contributi è necessario essere residenti ad Abano Terme, avere un contratto di locazione registrato ed essere in una condizione economica modesta da dimostrare attraverso l'ISEE

A chi rivolgersi

Per la compilazione della domanda e per la consegna della stessa occorre rivolgersi allo Sportello di Assistenza Fiscale CAAF del Comune - Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A (Scheda n.)

È necessario fissare un appuntamento tramite il Dott. Mario Pepi – tel. 049 8245228

Orario di ricevimento del CAAF: lunedì dalle 15.00 alle 17.30

Come fare

Occorre presentare domanda scritta a cui va allegata tutta la documentazione indicata nel bando

Il CAAF valuta le richieste entro i termini fissati dal bando.

I cittadini ricevono i contributi nei 15 giorni successivi al trasferimento dell'importo da parte della Regione al Comune.

Denominazione del servizio	Area
12. Assegno di maternità	Minori - Famiglia

Tipo di servizio

Le donne che non hanno forme di tutela della maternità possono chiedere un contributo per la nascita di un figlio (assegno di maternità), facendo domanda ai Servizi Sociali.

I Servizi Sociali si occupano di dare informazioni e di trasmettere la domanda all'INPS, che eroga direttamente il contributo ai beneficiari.

A chi è rivolto

I contributi vengono assegnati alle madri – residenti nel Comune di Abano Terme - italiane oppure straniere dell'Unione Europea o extracomunitarie in possesso del permesso di soggiorno C.E. (che si ottiene dopo cinque anni di residenza legale e continuativa).

Viene riconosciuto anche alle madri adottive e in affido pre-adoattivo.

I contributi sono concessi se il reddito familiare è inferiore ad un certo limite aggiornato annualmente, se la donna è disoccupata oppure riceve un trattamento previdenziale di maternità al minimo.

La domanda deve essere presentata dalla madre **entro sei mesi** dalla data del parto o del decreto di adozione. Superato questo termine si perde il diritto al contributo.

A chi rivolgersi

La domanda va presentata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune – Villa Bugia, Via Appia Monterosso 31. Rivolgersi a:

- Karin Cavicchio Tel. 049 8245262
- Nidia Bertazzolo Tel. 049 8245235

Come fare

Il modulo di richiesta può essere scaricato dal sito internet del Comune (www.abanoterme.net) oppure può essere ritirato presso l'ufficio Servizi Sociali.

E' necessario allegare l'attestazione **I.S.E.** (Indicatore della Situazione Economica) del nucleo familiare riferita all'ultima dichiarazione dei redditi e, nei casi previsti, il permesso di soggiorno C.E.

Dopo aver valutato se esistono i requisiti, l'ufficio Servizi Sociali trasmette i dati all'INPS che provvede al pagamento in un'unica rata entro un periodo massimo di sei mesi.

Nel frattempo, la madre riceve dal Comune una lettera che informa sull'esito della richiesta.

Normativa di riferimento

Legge n. 448/98 art. 66 e D.Lgs 151/2001 art. 74.

Denominazione del servizio	Area
13. Assegno ai nuclei familiari numerosi	Minori - Famiglia

Tipo di servizio

I cittadini italiani o della Comunità Europea, possono ottenere un contributo economico a favore del nucleo familiare (assegno al nucleo familiare) se ci sono le seguenti condizioni:

- nella famiglia sono presenti almeno 3 figli minorenni;
- la famiglia si trova in una modesta situazione economica, da accertare con una attestazione **I.S.E.** (Indicatore della Situazione Economica) da parte di un Centro di Assistenza Fiscale.

I Servizi Sociali si occupano di dare informazioni e di trasmettere la domanda all'INPS, che eroga direttamente il contributo in due rate semestrali.

L'assegno non costituisce un reddito ai fini fiscali e previdenziali.

A chi è rivolto

Le famiglie possono chiedere il contributo se sono italiane o straniere dell'Unione Europea ed è concesso se il reddito familiare è inferiore ad un certo limite aggiornato annualmente.

La domanda deve essere presentata ai servizi sociali entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello per il quale è richiesto l'assegno.

A chi rivolgersi

La domanda va presentata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune– Villa Bugia, Via Appia Monterosso 31. Rivolgersi a:

- Karin Cavicchio Tel. 049 8245262
- Nidia Bertazzolo Tel. 049 8245235

Come fare

Il modulo di richiesta può essere scaricato dal sito internet del Comune ((www.abanoterme.net) oppure può essere ritirato presso l'ufficio Servizi Sociali.

E' necessario allegare la certificazione **I.S.E.** (Indicatore della Situazione Economica) riferita all'ultima dichiarazione dei redditi della famiglia.

Dopo aver valutato se esistono i requisiti, l'ufficio Servizi Sociali trasmette i dati all'INPS che provvede al pagamento in due rate entro un periodo massimo di sei mesi.

Nel frattempo, la famiglia riceve dal Comune una lettera che informa sull'esito della richiesta.

Normativa di riferimento

Legge 448/98 - Cap VI - "Misure in materia di politiche sociali e del lavoro - Art. 65 "Assegno ai nuclei familiari con almeno tre figli minori" – e successive modifiche.

Denominazione del servizio	Area
14. Servizio Educativo Domiciliare	Minori - Famiglia

Tipo di servizio

Il Servizio Educativo Domiciliare (S.E.D.) è un insieme di interventi educativi e sociali rivolto a bambini e ragazzi con difficoltà personali e familiari.

Il servizio viene attivato dai Servizi Sociali del Comune ed è svolto da educatori professionali incaricati dal Comune.

A chi è rivolto

La famiglia – o chi si occupi direttamente di un minore in difficoltà – può chiedere all'Assistente Sociale di attivare il servizio.

A chi rivolgersi

All'Assistente Sociale – Area Minori - Raffaella De Palo
tel. 049 8245237

Come fare

È previsto un colloquio con l'Assistente Sociale. La richiesta viene valutata dall'Assistente Sociale e dall'equipe di progettazione per decidere i modi e i tempi dell'intervento.

Normativa di riferimento

Legge n. 328 del 8 novembre 2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Denominazione del servizio	Area
15. Affidato familiare minori in difficoltà	Minori e Famiglia

Tipo di servizio

L'affido è una misura di protezione e tutela, che consiste nell'inserire minori in difficoltà in un nucleo familiare diverso da quello di origine.

La famiglia affidataria può essere costituita da una coppia (con o senza figli, sposata o no) o da una persona singola, senza vincoli di età rispetto al minore affidato. L'affido può essere realizzato anche presso parenti del bambino o dell'adolescente.

Può avvenire con il consenso dei genitori o per disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

L'affido familiare – che può essere residenziale o diurno - si basa su un progetto personalizzato.

L'affido è realizzato attraverso la collaborazione tra i Servizi Sociali del Comune, il Servizio Sociale Sanitario dell'ULSS e il Centro per l'affido e la solidarietà familiare di Padova che ha il compito di reperire la famiglia affidataria.

A chi è rivolto

Alle famiglie, ai servizi sociali e sanitari competenti in materia di tutela minori e su disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

A chi rivolgersi

Assistente Sociale – Area Minori, famiglie – Raffaella De Palo Tel . 049 8245237

Come fare

È previsto un colloquio con l'Assistente Sociale in cui viene definita la situazione familiare problematica.

Normativa di riferimento

- Convenzione Internazionale sui diritti dell'Infanzia 20 novembre 1989 ratificata in Italia nel 1991 L. 176/91;
- 1855/06 realizzazione in ogni Ulss Centro per l'Affido e la solidarietà familiare;
- Legge 285/97;
- Legge quadro 328/2000;
- Legge 184/83 del 4 maggio Diritto del minore a una famiglia;
- Legge 149/2001 affido familiare
- Legge Regionale 55/55/1982 e regolamento regionale 8/84 per contributo famiglie affidatarie Deliberazione di Giunta regionale Progetto pilota per la promozione dell'affido n. 7651/92;
- Delibera di Giunta regionale con la quale è stato approvato il Protocollo d'intesa con il Tribunale per i Minorenni di Venezia per rilevazione anagrafica dei minori in affido familiare;
- L.R. n11 del 13 aprile 2001 art.133 riparto fondo sociale.

Denominazione del servizio	Area
16. Accoglienza in strutture area minori e mamma-bambino	Minori e Famiglia

Tipo di servizio

E' un servizio che tutela i minori quando la famiglia d'origine non possa occuparsi di loro a causa di gravi difficoltà.

Gli inserimenti in comunità educative sono attivati dai Servizi Sociali del Comune in collaborazione con il Servizio Socio Sanitario dell'ULSS e con le comunità d'inserimento.

Viene predisposto un progetto individuale sul minore per garantire i suoi bisogni fondamentali di assistenza, cura, supporto educativo e istruzione e per favorire il suo sviluppo psicofisico e la sua integrazione sociale.

L'inserimento in comunità è temporaneo e non definitivo.

L'allontanamento del minore può essere condiviso dalla sua famiglia naturale ma può avvenire anche su mandato dell'Autorità Giudiziaria Minorile.

A chi rivolgersi

Assistente Sociale – Area Minori, famiglie – Raffaella De Palo Tel . 049 8245237

Normativa di riferimento

- Dpr 616/ 77
- Dal Codice Civile
- Articoli 330/333/343/403 interessano Provvedimenti di Protezione a favore dei minori;
- Legge quadro 328/2000 realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- Decreto Legislativo 31 marzo 1998 n112 – conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello stato alle regioni ed agli Enti Locali, in attuazione del Capo I della Legge 15 marzo 1997 n. 59;
- Decreto presidente del Consiglio dei Ministri n. 535 del 09 dicembre regolamento concernente i compiti del comitato per i minori stranieri;
- Legge Regionale agosto 1988 n 42 Istituzione dell'ufficio di protezione e pubblica tutela dei minori
- Legge Regionale 13 aprile 2001 n. 11 conferimento di Funzioni e compiti Amministrativi alle autonomie Locali in attuazione del decreto Legislativo 31 marzo 1998 n.112;
- L.R.22/02 Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio – sanitarie e sociali; Dgr 84/07;
- Dgr n.4236/03 Progetto Pilota regionale di prevenzione, contrasto e presa in carico delle situazioni di maltrattamento, abuso e sfruttamento sessuale di minori.
- DGr n 569/20087 Linee guida per la protezione e la tutela del minore
- DGr n. 4588/07 Attività delle unità di valutazione Multidimensionali Distrettuali (UVDM) di cui al DGR 3242/01 Approvazione linee di indirizzo alle AUIss
- Dpcm 29 novembre 2001 definisce i livelli essenziali di assistenza (Lea); Dgr. N. 3972/02 livelli lea aggiuntivi stabiliti dalla regione veneto;
- L. 184/83 diritto del minore ad una famiglia.

Denominazione del servizio	Area
17. Sportello del Centro Assistenza Fiscale	Famiglia – Adulti - Anziani

Tipo di servizio

Lo Sportello è gestito da un CAAF (Centro Autorizzato di Assistenza Fiscale) in Convenzione con il Comune e assicura i seguenti servizi per il cittadino:

- sportello informativo sull'ISEE;
- assistenza alla compilazione della dichiarazione sostitutiva unica per i cittadini richiedenti prestazioni agevolate erogate da qualsiasi soggetto erogatore;
- assistenza nella compilazione e raccolta delle richieste di assegni di maternità e nucleo familiare con tre figli minori;
- assistenza nella compilazione e raccolta delle richieste per fruire di altri servizi sociali agevolati qualora il Comune e l'ente erogatore abbia deciso di avvalersi della facoltà prevista dall'art. 2, comma 4, del D.P.C.M. 7/5/1999 n. 221 e successive modifiche ed integrazioni per i quali il calcolo ISE o ISEE si diversifichi dalla normativa nazionale in applicazione
- compilazione e raccolta delle richieste per fruire di altre prestazioni sociali agevolate previste da disposizioni statali o regionali ed affidati al Comune per gli aspetti procedurali di istruttoria e di liquidazione delle provvidenze.

A chi è rivolto

Tutti i cittadini che intendano chiedere l'erogazione di prestazioni sociali agevolate.

A chi rivolgersi

È necessario prendere appuntamento tramite i Servizi Sociali - Villa Bugia via Appia Monterosso, 31 – Telefono 049/82.45.235 -236 -262

Lo sportello è aperto il lunedì. dalle 15.00 alle 17.30.

Come fare

Le richieste vanno esibite direttamente al CAAF.

Documentazione da presentare all'appuntamento

I documenti necessari per la compilazione sono:

- documento di riconoscimento del dichiarante da esibire al momento della compilazione
- stato di famiglia aggiornato o autocertificazione ai sensi di legge
- copia dei codici fiscali di tutti i presenti nello stato di famiglia
- la carta di soggiorno solo per i cittadini extracomunitari
- copia della tessera sanitaria di tutti i componenti solo per richiesta esenzione ticket
- in presenza di portatori di handicap/invalidi, certificazione comprovante un grado di invalidità superiore al 66%
- ultima dichiarazione dei redditi di cui si è in possesso all'atto della compilazione: modello 730, Unico, CUD ecc.
- se l'abitazione è in affitto, esibire il contratto di locazione con numero, data di registrazione e canone annuo pagato

- certificazione attestante la rendita catastale ai fini ICI degli immobili di proprietà (terreni agricoli e fabbricati) ricavabile anche dalla dichiarazione dei redditi e, per i terreni edificabili, il valore dell'area
- in caso di mutui per l'acquisto di terreni, casa di abitazione e altri fabbricati, fornire la documentazione attestante la quota residua del mutuo al 31 dicembre precedente la domanda
- documentazione attestante l'importo del patrimonio mobiliare di tutti i componenti con saldo al 31 dicembre, al netto degli interessi, dei conti correnti bancari, postali e, se posseduti, l'importo di BOT, CCT, titoli, azioni ecc.

al 31 dicembre, l'importo riscattabile o capitale versato di assicurazioni pensionistiche, contratti di assicurazione mista sulla vita escluse quelle per le quali a tale data non è esercitabile il diritto di riscatto.

Normativa di riferimento

D.lgs. 31 marzo 1998 n.109, modificato dal D.lgs. 3 maggio 2000 n. 130; D.G.C. n. 35 del 28.02.2003.

Denominazione del servizio	Area
18. Sportello Pronto Donna	Famiglia - Adulti

Tipo di servizio

Lo sportello offre un servizio gratuito di ascolto e di accoglienza rivolto alle donne in difficoltà. Inoltre fornisce

- consulenza legale e gratuita in materia di separazione coniugale;
- consulenza per orientamento al lavoro autonomo.

È gestito da associazioni del territorio in convenzione con il Comune.

A chi è rivolto

Possono accedere allo sportello le donne e le famiglie residenti nei Comuni di Abano Terme, Battaglia Terme e Torreglia.

A chi rivolgersi

Le cittadine possono rivolgersi direttamente allo sportello c/o Villa Bugia via Appia Monterosso, 31 – Giovedì dalle ore 15.30 alle 17.30.

Negli altri giorni è funzionante 24 ore 24 il servizio di segreteria telefonica – tel. 049 8245234 - dove è possibile lasciare un messaggio a cui seguirà un contatto telefonico dell'operatore per un eventuale colloquio.

Normativa di riferimento

Legge n. 328 del 8 novembre 2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Denominazione del servizio	Area
19. Pasti a domicilio	Adulti - Anziani

Tipo di servizio

Il Servizio di consegna pasti a domicilio aiuta la persona che, anche temporaneamente non sia in grado di prepararsi i pasti in maniera autonoma.

Il Servizio consegna a domicilio un pasto singolo completo dal lunedì al venerdì mentre al sabato o nei giorni che precedono una festività viene consegnato un pasto doppio.

Il pasto si presenta in mono-porzione all'interno di contenitori termici ed è composto da un primo, un secondo con contorno, pane e frutta, sulla base di un menù estivo e di uno invernale. Ogni settimana gli incaricati della distribuzione consegnano una scheda-menù sulla quale l'utente sceglie i propri pasti settimanali. Le schede vengono raccolte il giorno successivo e consegnate alla ditta fornitrice del pasto.

E' previsto il pagamento da parte dell'utente di una quota di compartecipazione al costo del pasto, stabilita sulla base della certificazione ISEE.

A chi è rivolto

La richiesta può essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere il servizio, occorre rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A

Assistente Sociale – Area Adulti – Silvia Dal Cortivo Tel. 049 8245238

Assistente Sociale – Area Anziani – Paola Lazzaretto Tel. 049 8245257

Orario di ricevimento: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00; giovedì dalle 15.30 alle 17.30; il lunedì pomeriggio e il venerdì mattina solo su appuntamento.

Come fare

È previsto un colloquio con l'Assistente Sociale, durante il quale è possibile compilare un apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Servizi Sociali.

Alla domanda va allegato la certificazione ISEE in corso di validità e certificazione medica in caso di dieta specifica.

Normativa di riferimento

Delibera Giunta Comunale n. 55 del 27 ottobre 2006 "Approvazione criteri di compartecipazione economica degli utenti del Servizio di refezione con pasti a domicilio".

Delibera Consiglio Comunale n. 52 del 29.09.2009."Regolamento comunale per l'erogazione di prestazioni e servizi sociali a favore di persone in difficoltà".

Denominazione del servizio	Area
20. Telesoccorso - telecontrollo	Adulti - Anziani

Tipo di servizio

Il servizio è una forma di assistenza a domicilio per anziani e per disabili che siano in condizioni di bisogno o di rischio sanitario e che trascorrono la giornata da soli.

È realizzato attraverso un apparecchio collegato al telefono di casa e in comunicazione con un centro operativo 24 ore su 24.

Alla persona viene consegnato un mini apparecchio - da tenere possibilmente al collo - che è in grado di chiamare automaticamente la centrale del servizio dove sono presenti operatori volontari.

L'apparecchio ha un sistema di viva voce che permette al personale di parlare con l'utente senza utilizzare il telefono. Successivamente gli operatori possono chiamare i familiari o la persona di riferimento per il primo intervento (es. vicino di casa) oppure, se è necessario, inviare un'ambulanza, avvertire la guardia medica o il medico di base..

Gli operatori del Servizio, in media una volta alla settimana, chiamano l'utente a casa per un controllo

Il servizio può essere richiesto in via continuativa o solo per un periodo (ad esempio durante il periodo estivo).

E' previsto che l'utente paghi una quota di compartecipazione al costo del Servizio, in base alla sua certificazione ISEE.

A chi è rivolto

La richiesta può essere presentata dalla persona interessata o dai suoi familiari.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere il servizio, occorre rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A

Assistente Sociale – Area Minori, famiglie – Raffaella De Palo Tel . 049 8245237

Assistente Sociale – Area Adulti – Silvia Dal Cortivo Tel. 049 8245238

Assistente Sociale – Area Anziani – Paola Lazzaretto Tel. 049 8245257

Orario di ricevimento: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00; giovedì dalle 15.30 alle 17.30; il lunedì pomeriggio e il venerdì mattina solo su appuntamento.

Come fare

È previsto un colloquio con l'Assistente Sociale, durante il quale viene compilato un modulo, disponibile presso l'Ufficio Servizi Sociali.

Alla domanda va allegato la certificazione ISEE in corso di validità e il certificato del medico che attesti la condizione di rischio sanitario.

Normativa di riferimento:

Legge regionale n. 26 del 24 giugno 1987 "Provvidenze straordinarie a favore delle persone anziane" - Delibera Consiglio Comunale n. 52 del 29.09.2009 "Regolamento comunale per l'erogazione di prestazioni e servizi sociali a favore di persone in difficoltà".

Denominazione del servizio	Area
21. Accoglienza in strutture residenziali e semi-residenziali protette	Adulti - Anziani

Tipo di servizio

Gli anziani non autosufficienti e le persone che non possano condurre una vita autonoma a causa di particolari condizioni psico-fisiche, possono essere accolti in strutture - Residenze Sanitarie Assistenziali (Case di riposo) e Centri Diurni - che rispondono ad esigenze specifiche.

La Residenza Sanitaria Assistenziale prevede una permanenza definitiva oppure temporanea per un massimo di tre mesi mentre il Centro Diurno offre un'accoglienza diurna, di solito dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

L'inserimento presso queste strutture avviene dopo una valutazione complessiva della persona e la predisposizione di un progetto, concordato tra assistente sociale, medico di famiglia e altri eventuali professionisti coinvolti (es. infermiere professionale, fisioterapista etc.).

L'inserimento in struttura residenziale o semi residenziale comporta il pagamento della retta da parte dell'interessato o dei suoi familiari (vedi scheda integrazione retta).

A chi è rivolto

La richiesta di valutazione può essere presentata dall'interessato, da un familiare o da chi abbia cura della persona richiedente che comunque deve essere informata e consenziente.

A chi rivolgersi

La richiesta va presentata al Punto Unico di accoglienza del Distretto Socio-sanitario n. 5 - Via Galvani 1 Abano Terme Tel. 049.8216238.

La domanda può essere comunque accolta dall'Assistente Sociale del Comune, competente per area.

Assistente Sociale – Area Minori, famiglie – Raffaella De Palo tel. . 049 8245237

Assistente Sociale – Area Adulti – Silvia Dal Cortivo tel. 049 8245238

Assistente Sociale – Area Anziani – Paola Lazzaretto tel. 049 8245257

Orario di ricevimento: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00; giovedì dalle 15.30 alle 17.30; il lunedì pomeriggio e il venerdì mattina solo su appuntamento.

Come fare

È previsto un colloquio informativo con il personale del Punto Unico d'accoglienza del Distretto o con l'Assistente Sociale del Comune di residenza.

La richiesta di valutazione va presentata su un apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Servizi Sociali o presso il Distretto socio-sanitario. Alla domanda va allegata la carta identità e tessera sanitaria dell'interessato.

Normativa di riferimento

Azienda ULSS 16 "Piano Locale della non Autosufficienza 2007-2009" la cui validità è stata prorogata al 31.12.2010 con D.G.R.V. n. 1809/2009.

Denominazione del servizio	Area
22. Integrazione retta per l'inserimento in struttura residenziali e semi residenziali	Adulti - Anziani

Tipo di servizio

L'accoglienza in struttura residenziale o semi residenziale prevede il pagamento della retta alberghiera da parte dell'interessato o dei suoi familiari. (vedi scheda accoglienza in struttura residenziale e semi residenziale).

Il Comune può erogare un contributo economico – integrazione della retta - a favore di persone non autosufficienti inserite in strutture residenziali o semi-residenziali.

Le condizioni per poter chiedere l'integrazione della retta sono:

- la residenza nel Comune di Abano Terme al momento dell'accoglienza in struttura;
- l'impossibilità a sostenere la retta con i propri redditi di qualsiasi natura e con patrimoni mobiliari ed immobiliari;
- l'assenza di familiari tenuti all'obbligo di prestare gli alimenti, ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile;
- la presenza di familiari tenuti all'obbligo di prestare gli alimenti, ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile che siano in una situazione di disagio socio-economico da non poter concorrere per intero o in parte all'integrazione della retta.

A chi è rivolto

La richiesta di integrazione della retta può essere presentata dall'interessato, da un familiare o da chi abbia cura della persona richiedente.

La persona stessa comunque deve essere informata e consenziente.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere il servizio, occorre rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A

Assistente Sociale – Area Minori, famiglie – Raffaella De Palo tel. 049 8245237

Assistente Sociale – Area Adulti – Silvia Dal Cortivo tel. 049 8245238

Assistente Sociale – Area Anziani – Paola Lazzaretto tel. 049 8245257

Orario di ricevimento: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00; giovedì dalle 15.30 alle 17.30; il lunedì pomeriggio e il venerdì mattina solo su appuntamento.

Come fare

Per chiedere il contributo è previsto un colloquio con l'Assistente Sociale durante il quale è possibile presentare la domanda.

Il modulo è disponibile presso l'ufficio Servizi Sociali insieme all'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Alla domanda vanno allegati la certificazione ISEE in corso di validità e qualsiasi documento possa dimostrare la condizione di necessità.

Normativa di riferimento

Delibera Consiglio Comunale n. 52 del 29.09.2009 "Regolamento comunale per l'erogazione di prestazioni e servizi sociali a favore di persone in difficoltà".

Denominazione del servizio	Area
23. Contributi a favore dei Veneti nel mondo	Adulti

Tipo di servizio

La Regione Veneto prevede dei contributi per i cittadini italiani emigrati all'estero che vogliono rientrare.

I contributi sono previsti per:

a) il rientro nel Veneto, con un rimborso fino al 100% del costo del biglietto ferroviario di 2^a classe o del costo del biglietto aereo in classe turistica.

Se il rientro è avvenuto con mezzo proprio, il rimborso terrà conto della distanza dal paese di rientro e riguarderà i costi del carburante e dei pedaggi autostradali.

Verranno rimborsati i costi sostenuti da tutto il nucleo familiare che rientra con la persona che ne ha diritto

b) per il trasporto degli oggetti personali, del vestiario, dell'arredo, della mobilia e di attrezzature varie. Il contributo potrà coprire fino al 50% della spesa documentata, con esclusione delle spese doganali;

c) contributi fino al 50% sugli importi dovuti agli enti assistenziali per il riscatto di periodi di lavoro in Paesi che non abbiano convenzioni bilaterali in materia di sicurezza sociale. Il contributo è finalizzato esclusivamente al raggiungimento dei minimi previdenziali;

d) per le spese di prima sistemazione del nucleo familiare, che possono riguardare:

- le spese di affitto fino ad un massimo di 6 mesi dalla data di rientro;
- le spese per utenze domestiche fino ad un massimo di 6 mesi dalla data di rientro;
- costi per il sostegno linguistico necessario all'inserimento nella scuola.

e) per il rientro della salma di cittadini di origine veneta deceduti all'estero. La spesa è rimborsata fino al 100% a chi dimostri di averla sostenuta, mediante documentazione.

A chi è rivolto

Può fare la domanda:

1) la persona che

- sia cittadino italiano;
- sia nato nel Veneto, oppure che vi abbia risieduto per almeno tre anni prima dell'espatrio;
- abbia risieduto all'estero per almeno cinque anni consecutivi;

2) chi risulti coniuge superstite del possessore dei requisiti indicati nel precedente punto 1);

3) chi sia discendente, fino alla terza generazione, del possessore dei requisiti elencati nel punto 1).

Si precisa che al rientro dall'estero, il Veneto deve essere la Regione di prima residenza in Italia e che la richiesta di contributo va inoltrata entro due anni dalla data di iscrizione quale residente in Veneto.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere il servizio, occorre rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A

Assistente Sociale – Area Minori, famiglie – Raffaella De Palo Tel . 049 8245237

Assistente Sociale – Area Adulti – Silvia Dal Cortivo Tel. 049 8245238

Assistente Sociale – Area Anziani – Paola Lazzaretto Tel. 049 8245257

Orario di ricevimento: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00; giovedì dalle 15.30 alle 17.30; il lunedì pomeriggio e il venerdì mattina solo su appuntamento.

Come fare

E' previsto un colloquio e la compilazione di un modulo che si trova presso l'Ufficio Servizi Sociali.

Bisogna presentare tutta la documentazione relativa alle spese sostenute per il rientro in Italia e una copia della certificazione ISEE.

Normativa di riferimento

L.R. n. 2 del 09.01.2003 e Circolare del Presidente della Giunta Regionale n. 6 del 30.12.2003.

Denominazione del servizio	Area
24. CISI - Centro di Informazione e Servizio per gli Immigrati	Adulti

Tipo di servizio

Lo Sportello CISI effettua i seguenti servizi a favore dei cittadini stranieri:

- Informazioni sulla normativa relativa ai permessi di soggiorno, sui servizi presenti sul territorio e orientamento specifico per problematiche individuali;
- Assistenza alla pre compilazione cartacea dei Kit postali per il rilascio e il rinnovo del permesso di soggiorno.
- Appuntamento (entro 8 giorni lavorativi dall'ingresso in Italia) allo sportello Unico UTG della Prefettura di Padova per i primi ingressi per motivi di lavoro e ricongiungimento familiare e controllo della documentazione originale;
- Appuntamento presso la Questura di Padova per il ritiro del Permesso di soggiorno elettronico.

A chi è rivolto

Lo sportello è rivolto a tutti gli stranieri presenti sul territorio.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere i servizi, occorre rivolgersi all'Ufficio CISI presso Comune di Abano Terme in via Godetti.

Orario di apertura: giovedì dalle 16.00 alle 19.00.

Normativa di riferimento

D.G.C n. 117 del 01.07.2008 e D.G.C. n.75 del 21.5.2009.

Denominazione del servizio	Area
25. Carta Over 70	Anziani

Tipo di servizio

La carta over 70 è una iniziativa della Provincia di Padova che permette di viaggiare gratuitamente a chi ha compiuto 70 anni sulle linee extraurbane di Sita Spa, di Bonaventura express Srl e di Aps holding Spa (per i Comuni del bacino termale Abano - Montegrotto - Teolo - Torreglia).

La tessera deve essere utilizzata entro alcune fasce orarie nei giorni feriali - dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 fino al termine del servizio - e senza limitazioni di orario nei giorni festivi.

A chi è rivolto

L'agevolazione è rivolta ai cittadini residenti in tutta la Provincia di Padova con età pari o superiore a 70 anni.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere la tessera, occorre rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A.

Orario di apertura al pubblico: mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00; lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30.

Come fare

Per attivare la Carta Over 70 è necessario compilare un modulo disponibile presso l'ufficio Servizi Sociali.

Alla domanda va allegata copia della carta d'identità in corso di validità.

Normativa di riferimento:

D.G.P.Padova n. 180 del 19.5.2008 D.Lgs. 267/2000 e L.R.Veneto n. 25 del 2008.

Denominazione del servizio	Area
26. Soggiorni climatici	Anziani

Tipo di servizio

Il soggiorno climatico per anziani è un'occasione di attività, di incontro e di svago, che viene offerta a tutti i cittadini anziani o pensionati in condizioni di autosufficienza psico-motoria, residenti nel Comune di Abano Terme.

Il costo è carico dei cittadini che partecipano al soggiorno.

E' prevista la possibilità di aderire con una quota ridotta sulla base della propria situazione economica.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini che abbiano compiuto 65 anni.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni sui soggiorni occorre rivolgersi alle Associazioni che gestiscono il servizio in convenzione con il Comune:

A.A.T.E. via Mazzini, 45 tel. 049/990.25.89

AUSER via Donati, 5 tel. 049/860.29.96

Per fare domanda di compartecipazione alla spesa occorre rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso 31|A.

Orario di apertura al pubblico: mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00; lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30.

Come fare

Occorre compilare una domanda di compartecipazione a cui va allegata la certificazione dell'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) per estratto (relativo ai soli componenti del nucleo familiare che partecipano ai soggiorni).

Normativa di riferimento

Regolamento approvato con D.C.C. n. 52 del 29.9.2009.

Servizi temporanei

Denominazione del servizio	Area
27. Bonus energia elettrica	Minori - Famiglia – Adulti - Anziani

Tipo di servizio

È prevista una riduzione della spesa sull'energia elettrica per uso domestico per chi si trovi in condizioni di disagio economico o per chi abbia nel proprio nucleo familiare, persone in gravi condizioni di salute che utilizzino apparecchiature medico-terapeutiche alimentate ad energia elettrica.

.La riduzione della spesa può arrivare fino al 20% sull'importo annuo.

Il CAAF convenzionato con il Comune gestisce i seguenti servizi:

- assistenza al cittadino per compilare il modulo di richiesta per la compensazione;
- verifica la correttezza del codice fiscale del dichiarante tramite il sistema dell'Agenzia delle Entrate;
- rilascio all'utente della copia della ricevuta, per dimostrare la presentazione della domanda.

A chi è rivolto

Possono fare richiesta i cittadini residenti, clienti domestici:

- che siano in situazione di disagio economico con un Indicatore della situazione economica (ISEE) pari o inferiore ad € 7.500,00.
- che siano in situazione di disagio fisico avendo nel proprio nucleo familiare persone in gravi condizioni di salute che necessitano, per la loro esistenza in vita, l'utilizzo di apparecchiature medico – terapeutiche alimentate ad energia elettrica.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere i servizi, occorre rivolgersi allo Sportello del Centro di Assistenza Fiscale – c/o Villa Bugia via Appia Monterosso, 31 - Orario di apertura: lunedì dalle 15.00 alle 17.30.

È necessario prendere appuntamento - telefono 049/82.45.262 – 235 - 236

Alla domanda occorre allegare

per il disagio economico:

certificazione ISEE pari o inferiore ad € 7.500,00

per il disagio fisico:

certificato ULSS attestante le gravi condizioni di salute di uno dei componenti il nucleo familiare che utilizza apparecchiature medico-terapeutiche.

Normativa di riferimento:

Decreto interministeriale del 28 dicembre 2007; D.lgs. 31 marzo 1998 n.109 e successive modifiche ed integrazioni; D.P.C.M. 18 maggio 2001 e dell'art. 18 comma quarto D.M. 21 dicembre 2000 n. 452 e successive modifiche ed integrazioni; D.M. 31 maggio 1999 n. 164 art. 11.

Denominazione del servizio	Area
28. Sportello progetto P.O.N.T.I.	Adulti

Tipo di servizio

Il servizio è realizzato in collaborazione con il CIOFS di Padova e si propone di orientare, formare, seguire e accompagnare nelle diverse fasi dell'inserimento lavorativo.

A chi è rivolto

Possono rivolgersi allo sportello i cittadini residenti nel Comune di Abano Terme che abbiano difficoltà a trovare un lavoro oppure che abbiano perso l'occupazione e non riescano a rientrare nel mondo del lavoro.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere il servizio, occorre rivolgersi alle Assistenti Sociali – Villa Bugia Via Appia Monterosso, 31A

Assistente Sociale – Area Minori, famiglie – Raffaella De Palo Tel . 049 8245237

Assistente Sociale – Area Adulti – Silvia Dal Cortivo Tel. 049 8245238

Orario di ricevimento: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00, giovedì dalle 15.30 alle 17.30, il lunedì pomeriggio e il venerdì mattina solo su appuntamento.

Come fare

E' previsto un colloquio con l'Assistente Sociale che fisserà un eventuale incontro con l'operatore del Progetto PONTI.

Normativa di riferimento

D.G.R.V. n. 3314 del 24.10.2006, D.G.R.V. n. 3218 del 16.10.2007, D.G.R.V. n. 3634 del 25.11.2008.

Denominazione del servizio	Area
29. Bonus GAS	Minori - Famiglia – Adulti - Anziani

Tipo di servizio

E' una misura compensativa introdotta dal Ministero dello Sviluppo economico sui consumi di gas naturale, a sostegno dei consumatori più bisognosi.

Si tratta di una riduzione delle *bollette* del gas del 15% circa (al netto di imposte)

IL CAAF convenzionato con il Comune gestisce il servizio offrendo:

- assistenza al cittadino nella compilazione e sottoscrizione, del modulo di richiesta per l'accesso alla compensazione;
- verifica la correttezza del codice fiscale del dichiarante tramite il sistema predisposto dall'Agencia delle Entrate per le dichiarazioni trasmesse in modalità off line;
- fornisce al Comune l'elenco delle sedi CAF presenti sul territorio;
- rilascio all'utente della copia della ricevuta, debitamente sottoscritta, attestante l'avvenuta presentazione della domanda.

A chi è rivolto

- ai cittadini residenti, clienti domestici economicamente svantaggiati, che abbiano un Indicatore della situazione economica (ISEE) pari o inferiore ad € 7.500,00.
- alle famiglie numerose (4 o più figli a carico) che abbiano un Indicatore della situazione economica (ISEE) non superiore ad € 20.000,00

Il *bonus gas* potrà essere richiesto anche da coloro che, in presenza dei requisiti ISEE e di residenza indicati, utilizzano impianti di riscaldamento condominiali a gas naturale.

Il valore del *bonus gas* sarà differenziato: a seconda

- della zona climatica, in modo da tener conto delle diverse esigenze di riscaldamento, legate alle condizioni climatiche;
- della tipologia di utilizzo (solo cottura cibi e acqua calda, o solo riscaldamento, oppure cottura cibi più acqua calda e riscaldamento);
- del numero di persone che risiedono nella medesima abitazione.

A chi rivolgersi

Per avere informazioni dettagliate e richiedere i servizi, occorre rivolgersi allo Sportello del Centro di Assistenza Fiscale (CAAF) – c/o Villa Bugia via Appia Monterosso, 31 - Orario di apertura: lunedì dalle 15.00 alle 17.30

È necessario prendere appuntamento - telefono 049/82.45.262 – 235 – 236.

Come fare

La domanda va presentata al CAAF convenzionato con il Comune

È necessario allegare

- certificazione ISEE pari o inferiore ad € 7.500,00 oppure ISEE non superiore ad € 20.000,00 per le famiglie numerose (4 o più figli a carico).

Normativa di riferimento

Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas ARG/gas 144/09 a modifica e integrazione della delibera del 06.07.2009(ARG/gas 88/09)in materia di modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale.

Impegno costante al miglioramento

Il Comune di Abano Terme, coinvolgendo tutti gli operatori, si impegna a salvaguardare i livelli di qualità raggiunti e a migliorare costantemente l'efficacia dell'organizzazione e della professionalità, del rapporto e della partecipazione degli utenti.

È predisposto un sistema di monitoraggio sulla qualità dei servizi attraverso l'utilizzo di strumenti di rilevazione periodica.

Questionari di rilevazione del grado di soddisfazione

I questionari vengono utilizzati per raccogliere indicazioni concrete e predisporre strumenti efficaci per il controllo e lo sviluppo della qualità e della cultura del servizio.

Per gli utenti la qualità è da intendersi come utilità ed efficienza del servizio nel suo complesso, soddisfazione e benessere della persona che ne usufruisce, accoglienza e gradevolezza della struttura e del personale.

I questionari presentano una parte riservata alla rilevazione di dati statistici ed una dedicata agli elementi caratterizzanti la qualità dei servizi.

I cittadini esprimono una valutazione sulle prestazioni erogate attraverso una scala di valori e, in uno spazio appositamente dedicato all'interno della scheda, possono riportare osservazioni personali o fare proposte.

L'analisi dei dati consente di acquisire una conoscenza approfondita del livello di qualità effettivamente percepita e di trarre indicazioni per miglioramenti futuri.

Formazione del personale.

L'Amministrazione Comunale si impegna ad organizzare e a garantire corsi di formazione/aggiornamento volti ad arricchire la professionalità di tutto il personale.

Procedure per la tutela degli utenti

Per migliorare la qualità dei Servizi, è necessario che i cittadini possano esprimere il loro parere con modalità che ne garantiscano la tutela.

È possibile:

a - chiedere un colloquio con il Dirigente del Settore Servizi alla Persona per manifestare suggerimenti o reclami, per risolvere in modo informale e colloquiale eventuali insoddisfazioni;

b - è possibile presentare un reclamo in forma scritta qualora il colloquio con il Dirigente non sia stato sufficiente a rimuovere eventuali disservizi.

Modalità di presentazione del reclamo

I reclami devono essere presentati al Dirigente del Settore Servizi alla Persona (piazza Caduti n. 1 - 35031 Abano Terme), tramite lettera o fax (049-8245249) o posta elettronica (serviziallapersona@abanoterme.net) e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

Non verranno presi in considerazione i reclami anonimi.

Il Dirigente, dopo aver svolto ogni possibile indagine, risponderà in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno provocato.

c - Nel caso di insoddisfazione per la risposta, si può ricorrere al Difensore Civico (Comune di Abano Terme, piazza Caduti n. 1 - tel. 049-8245208-8245212) che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.

d - Rimedi giurisdizionali. Sono quelli presentabili nei confronti delle competenti autorità giurisdizionali secondo le norme di legge.

Doveri dei cittadini nella fruizione dei servizi

I cittadini utenti dei Servizi Sociali, con un atteggiamento corretto e responsabile, devono:

- rispettare le regole, le procedure e gli orari dei servizi accogliendo le indicazioni del personale preposto;
- rispettare la professionalità degli operatori e le scelte adottate, frutto di una condivisione a livello di Settore;
- rispettare gli altri utenti del servizio, evitando comportamenti di disturbo;
- partecipare ai costi dei servizi, quando stabilito, pagando regolarmente la quota assegnata.

Uffici di riferimento

I Servizi Sociali fanno capo al Settore Servizi alla Persona del Comune di Abano Terme – Via Appia Monterosso 31/A.

Dirigente del Settore: dott. Giampaolo Zulian
tel. 049/8245265 - fax 049/8245249
e-mail: serviziapersona@abanoterme.net

Funzionario amministrativo: Karin Cavicchio
Tel. 049/8245262 - fax 049/8245249
e-mail: sociali@abanoterme.net

Istruttore amministrativo: Nidia Bertazzolo
Tel. 049/8245235 - fax 049/8245249

Collaboratori amministrativi: Rosanna Vason – Catia Ferrarese
Tel. 049/8245236 - fax 049/8245249

Assistente Sociale Area Minori e Famiglie: Raffaella De Palo
Tel . 049 8245237 - fax 049/8245249
e-mail: socialiminori@abanoterme.net

Assistente Sociale Area Adulti: Silvia Dal Cortivo
Tel. 049 8245238 - fax 049/8245249
e-mail: socialiadulti@abanoterme.net

Assistente Sociale Area Anziani: Paola Lazzaretto
Tel. 049 8245257 - fax 049/8245249
e-mail: socialianziani@abanoterme.net

Assistente Domiciliare: Lorena Baldrocco
Tel. 049 8245257

Le informazioni sui Servizi Sociali e sul loro funzionamento sono garantite dal Settore Servizi alla Persona che mette a disposizione tutta la documentazione relativa ai servizi.

Informazioni sui servizi sono reperibili:

- sul sito Internet del Comune che pubblica la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento che disciplina il funzionamento dei Servizi;
- presso la sede Villa Bugia – Via Appia Monterosso 31/A, dove sono disponibili i suddetti documenti.