



Comune di Trieste

Dipartimento Servizi e Politiche Sociali

# Carta dei Servizi

Anno 2021

## La Trieste che vogliamo

La Carta dei Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali è uno strumento del Comune per mettere al centro della sua azione le persone ed i loro bisogni e facilitare così l'accesso ai servizi sociali dei cittadini, in particolare di quelli che vivono situazioni di fragilità.

La Carta dei Servizi è frutto di un lavoro di razionalizzazione dei servizi svolto all'interno del Comune dal personale e nello stesso tempo rappresenta un punto di partenza per un processo di miglioramento continuo dei servizi stessi grazie anche alla collaborazione dei cittadini. Il Comune auspica che la cittadinanza e tutte le formazioni che la rappresentano siano parte attiva con suggerimenti e partecipando alla valutazione dei servizi.

Attraverso questo strumento vogliamo stringere un patto con la comunità per costruire il futuro ed una città migliore, rafforzando il rapporto di fiducia che instauriamo ogni giorno con i singoli cittadini.

La Trieste che vogliamo è una città delle persone equa e solidale che garantisce il diritto di cittadinanza di tutti ed assicura la protezione sociale dei più deboli e il rafforzamento dei legami sociali, realizzando servizi e promuovendo politiche appropriate.

### I nostri valori:

- assicurare l'accoglienza delle persone e delle loro istanze, nel rispetto del loro diritto all'autodeterminazione, garantendo facilità di accesso, promuovendo prassi partecipative e di responsabilizzazione orientate da criteri di efficienza e efficacia;
- personalizzare gli interventi, considerando ogni cittadino nel rispetto della sua identità e dignità, curando la qualità dei progetti pensati e predisposti per e con le persone che ne hanno bisogno e diritto, con particolare riguardo per i minori di età, le persone con disabilità e gli anziani, sperimentando modalità innovative per accrescerne la qualità della vita e il benessere psicofisico;
- curare i contesti di vita, di lavoro, di associazione e partecipazione dei cittadini nei quartieri della città con speciale attenzione per le periferie, per affrontare ogni forma di povertà e di solitudine e favorire lo sviluppo di un welfare di comunità;
- stimolare, riconoscere e valorizzare gli apporti dei dipendenti, dei collaboratori e dei fornitori, nonché, all'interno dell'organizzazione comunale, favorire l'integrazione tra tutti i profili professionali e le aree funzionali, in particolare tra i servizi che si occupano dell'educazione dei bambini e dei giovani, di promuovere la cultura e di governare il territorio;
- promuovere la collaborazione e sostenere il lavoro di rete con tutti i gruppi e le realtà che operano sul territorio;
- valorizzare la coesistenza di diverse culture - etniche, linguistiche, dei tempi della vita - oltre le frontiere territoriali e psicologiche che le hanno separate, favorendone l'intersezione con le buone pratiche degli operatori dei servizi e con l'azione del volontariato.

*Siamo consapevoli che si tratta di obiettivi ambiziosi...*

## **I Valori alla base del nostro operare**

I principi comuni che sono diventati i nostri valori e che ispirano il comportamento del personale del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali in tutti i rapporti esterni ed interni sono:

### ➤ **Universalità.**

L'erogazione degli interventi e dei servizi sociali è programmata e realizzata a favore di tutti i cittadini che si rivolgono al Comune di Trieste secondo il principio di universalità.

### ➤ **Uguaglianza.**

I servizi sociali sono organizzati nel rispetto della dignità e della libertà della persona.

I cittadini vengono considerati con equità, senza essere in nessun caso soggetti a pregiudizi o distinzioni in base alle loro caratteristiche di genere, personali, culturali, politiche o religiose. L'uguaglianza è intesa come divieto di ingiustificata discriminazione e non come automatica parità di trattamento. Le prestazioni vengono erogate tenuto conto delle caratteristiche e delle gravità dei casi.

Provvedimenti particolari sono adottati per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità.

### ➤ **Imparzialità.**

Il Dipartimento Servizi e Politiche Sociali opera con imparzialità nei procedimenti e nelle risposte ai diversi bisogni.

I servizi sono erogati con competenza, equità e obiettività nei confronti di coloro che ne hanno diritto in piena conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti.

I cittadini hanno diritto ad informazioni chiare e precise sul funzionamento dei servizi e sull'erogazione delle prestazioni, e ad essi è garantito con trasparenza l'accesso a tutte le informazioni sugli atti e le procedure che li riguardano.

### ➤ **Accoglienza, comprensione, empatia.**

Ai cittadini viene garantita in tutte le occasioni di contatto la disponibilità del personale all'ascolto dei problemi presentati. Si ritiene importante a partire dal primo accesso, ed in particolare di fronte a situazioni di disagio e di fragilità, garantire la buona accoglienza, la comprensione, la premura, la cortesia e l'empatia per creare un rapporto fiduciario tra la persona e l'operatore di servizio. Per favorire questo contesto la lettura dei bisogni e la presentazione delle richieste si svolgono secondo criteri di riservatezza.

➤ **Autodeterminazione e diritto di scelta.**

Gli interventi e le prestazioni sono erogati sulla base di una valutazione professionale della persona e del contesto sociale, per garantire il miglior incontro tra bisogno espresso/valutato e risorse disponibili.

Alle persone è riconosciuto il diritto di scegliere direttamente o, nei casi previsti, attraverso un rappresentante, tra le varie risorse e prestazioni disponibili.

Ai cittadini che presentino necessità complesse o particolari sono assicurati l'informazione e l'orientamento sulle prestazioni richieste o disponibili, per renderne effettivo il diritto di scelta.

➤ **Prossimità.**

La prossimità si manifesta con una maggiore vicinanza dei servizi alle persone, ottenuta mediante l'intervento diretto nei luoghi di vita dei cittadini e mediante la creazione di sedi dei servizi il più possibile distribuite sul territorio, decentrate e accessibili.

➤ **Partecipazione e responsabilizzazione.**

Il Dipartimento Servizi e Politiche Sociali, sulla base del principio di sussidiarietà, collabora con tutti i soggetti disponibili che operano sul territorio cittadino nel campo degli interventi sociali, e che sviluppano cultura e azioni di solidarietà, impegno civile, pari opportunità.

In particolare promuove la collaborazione con il settore no-profit, riconoscendo l'importante funzione pubblica da esso svolta per estendere i servizi e la loro qualità in un contesto di tutela e di coesione sociale. Il coinvolgimento viene garantito anche ai singoli cittadini, agli utenti e ai loro familiari, che possono partecipare responsabilmente alla definizione ed alla corretta erogazione degli interventi, collaborare con gli operatori, intervenire nella verifica di servizi e prestazioni. L'utente può produrre reclami o suggerimenti riguardo ai servizi ricevuti.

Inoltre, il Dipartimento Servizi e Politiche Sociali prevede la programmazione congiunta con altre aree del Comune ed altri soggetti pubblici/privati per favorire l'integrazione delle politiche e degli interventi sociali.

➤ **Efficienza ed efficacia.**

Il Dipartimento Servizi e Politiche Sociali organizza ed eroga gli interventi e le prestazioni secondo criteri di efficienza e di efficacia, impiegando con razionalità le risorse disponibili ed adottando strumenti di verifica per assicurare un buon livello di qualità dei servizi. Per garantire la puntuale erogazione delle prestazioni e la soddisfazione dei cittadini che ne fruiscono, i singoli servizi saranno valutati periodicamente rispetto agli standard di qualità previsti di seguito descritti.

## I nostri impegni di qualità

Il Dipartimento Servizi e Politiche Sociali si impegna ad assicurare ai cittadini servizi di qualità sulla base degli standard definiti in questa Carta dei Servizi utilizzando tutte le risorse disponibili (umane, finanziarie, tecnologiche). In particolare per tutti gli interventi e le prestazioni erogate sono garantiti i seguenti standard generali di qualità:

### ➤ **Continuità e affidabilità del Servizio.**

Si garantisce l'erogazione continua e regolare dei servizi come previsto dalle norme e dai regolamenti di settore.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione temporanea o di variazione dei servizi previsti, per ridurre il più possibile i disagi, verrà data tempestiva informazione alla cittadinanza.

### ➤ **Professionalità.**

La professionalità degli operatori è uno standard assicurato per tutti i servizi, poiché essi si avvalgono di personale qualificato a norma di legge. Il personale impiegato segue i corsi di formazione e di aggiornamento più adeguati in base alle esigenze normative o contrattuali delle diverse figure professionali.

### ➤ **Personalizzazione dell'intervento.**

Personalizzare gli interventi vuol dire mettere al centro delle azioni di sostegno la persona e le sue esigenze, cercando di non erogare prestazioni standardizzate, ma costruendo insieme alle singole persone percorsi realizzabili e condivisi di inclusione sociale, che in un'ottica di responsabilizzazione ne valorizzino le facoltà potenziali.

In tutti i servizi che lo richiedono l'operatore professionale redige il P.A.I (progetto assistenziale individualizzato) nel quale sono specificati il problema affrontato, le risorse attivate, gli obiettivi concordati.

### ➤ **Requisiti di adeguatezza delle strutture.**

L'Ente garantisce l'adeguatezza delle strutture di accoglienza, degli uffici aperti al pubblico e dei locali nei quali si svolgono i colloqui (nei quali è garantita la riservatezza). Edifici e locali sono a norma di legge e dispongono di spazi appropriati.

### ➤ **Controlli sulle autocertificazioni.**

È prevista la verifica dei requisiti oggettivi (residenza, reddito, ISEE) dichiarati tramite autocertificazione in una misura pari al 5% delle domande pervenute per l'erogazione di servizi/prestazioni.

## I Servizi e gli standard di qualità

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che lo riceve.

Gli standard sono i valori attesi per la misurazione della qualità del servizio e rappresentano un impegno di qualità garantito ai cittadini.

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p>Il Servizio Sociale Comunale rappresenta il punto d'accesso dei cittadini per qualsiasi esigenza di carattere sociale. Esso svolge una funzione di ascolto nonché di aiuto e sostegno all'individuo e alla comunità attraverso l'individuazione di risposte atte a prevenire/ridurre le situazioni di bisogno e di disagio sociale.</p> <p>L'intervento del Servizio Sociale prevede un percorso di aiuto che ha come obiettivo quello di farsi carico del singolo individuo, dei gruppi, della comunità al fine di risolvere/ridurre ciò che per loro rappresenta un problema. Tutto ciò proponendo soluzioni adeguate attraverso l'utilizzo di risorse disponibili, pubbliche e private nell'ottica di mantenere e favorire l'autonomia delle persone, sostenendo la domiciliarità, e svolgendo funzione di tutela verso i soggetti con situazioni complesse. Tale processo trova una sua collocazione operando in modo integrato con altri soggetti pubblici e non quali terzo settore, associazioni di volontariato, famiglie. L'organizzazione prevede che il servizio sociale sia suddiviso per target specifici: minori di età, adulti, anziani, disabili. Gli assistenti sociali sono quindi suddivisi per area tematica e per territorio.</p> <p>Ciascun cittadino potrà quindi individuare la sua Unità Territoriale Sociale (UTS) di riferimento in base alla propria residenza anagrafica. Per individuare la propria UTS di appartenenza è disponibile la pagina web Qual è la UTS (<a href="https://bit.ly/3aHa9w6">https://bit.ly/3aHa9w6</a>) nella sezione Trieste Sociale del sito istituzionale.</p>	<p>Facilità di accesso al servizio</p> <p>Continuità della figura di accompagnamento</p> <p>Tempestività di intervento</p>	<p>Pubblicazione fasce orarie di ricevimento per il pubblico sul sito Rete Civica nelle sedi di servizio</p> <p>Attivazione numero verde dei Servizi sociali</p> <p>Garantita la continuità del progetto personalizzato anche in caso di eventuale sostituzione del professionista</p> <p>Fra colloquio di segretariato e primo incontro con l'assistente sociale di riferimento intercorrono al massimo 30 giorni (3 se l'intervento è valutato urgente e indifferibile)</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Partecipano al procedimento tutti i Responsabili di P.O. Servizio Sociale Comunale</p>
<p>L'accesso telefonico al Servizio Sociale è garantito attraverso un numero verde gratuito di orientamento e indirizzamento ai servizi.</p> <p><b>n° verde Servizi Sociali 800 388 688</b></p>	<p>Tempestività di risposta</p>	<p>N. verde attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>P.O. Ufficio direzione programmazione e controllo dell'Ambito</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Adulti – Accoglienza nelle strutture residenziali Teresiano e Villa Stella Mattutina</b></p> <p>- Teresiano (via dell'Istria, 71): struttura di accoglienza in convenzione con la Fondazione Caritas <i>rivolta ad adulti e famiglie</i> prive di alloggio che si trovano in situazione di disagio socio-economico o in improvviso e temporaneo disagio abitativo dovuto a cause accidentali di varia natura.</p> <p>- Villa Stella Mattutina (via Nazionale, 15): struttura di accoglienza in convenzione con la Comunità di San Martino al Campo <i>rivolta ad adulti</i> che si trovano in situazione di disagio socio-economico.</p> <p>- Casa Betania (via di Chiadino 2): struttura accoglienza per famiglie in convenzione con la Fondazione Caritas.</p> <p>- Casa Maranatha (via Vasari 7): struttura di accoglienza a bassa soglia per uomini adulti single che si trovano in situazioni di disagio socio economico in convenzione con la Fondazione Caritas</p> <p>- Casa Samaria (via Udine 19): struttura di accoglienza per singoli uomini in convenzione con San Martino al Campo.</p> <p>La permanenza degli ospiti nelle strutture è limitata nel tempo in base al progetto personalizzato.</p> <p>L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Tempestività nell'occupazione del posto disponibile</p>	<p>Massimo 10 giorni dalla disponibilità del posto all'inserimento effettivo in struttura</p>	<p>Servizio Sociale Comunale: Responsabile di P.O. Casa e Accoglienza</p> <p>Partecipano al procedimento tutti i Responsabili di P.O. Servizio Sociale Comunale</p>
<p><b>Adulti – Refettorio “Giorgia Monti”</b> (via dell'Istria, 73)</p> <p>Servizio di mensa attivo tutti i giorni dell'anno e gestito in convenzione con la Caritas - Diocesi di Trieste che prevede l'erogazione del pranzo e della cena a persone che si trovino in situazione di disagio economico.</p> <p>L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Informazioni sul servizio</p> <p>Continuità del servizio</p>	<p>Il servizio è garantito 7 giorni su 7, pranzo e cena</p>	<p>Servizio Sociale Comunale - P.O. Gestione Attività amministrativa per contrasto povertà e domiciliarità anziani</p> <p>Partecipano al procedimento tutti i Responsabili di P.O. Servizio Sociale Comunale</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Adulti e Anziani - Interventi per degrado abitativo</b></p> <p>Si tratta di interventi di disinfestazione, igienizzazione alloggi e sgombero masserizie, eseguiti con il consenso dell'utente, o in via coattiva con ordinanza del sindaco. L'obiettivo è quello di ripristinare le condizioni igieniche per permettere l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare.</p> <p>L'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale Comunale o della rete dei servizi territoriali per gli utenti con progetto formalizzato con il SSC.</p>	<p>Tempestività dell'intervento</p> <p>Adeguato intervento di ripristino dell'abitabilità dell'alloggio</p>	<p>Intervento entro 30 giorni dalla richiesta</p> <p>La residenza viene riportata agli standard previsti dalla legislazione vigente</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Partecipano al procedimento tutti i Responsabili di P.O. Servizio Sociale Comunale</p>
<p><b>Adulti - Assistenza economica</b></p> <p>Il cittadino o il nucleo familiare che si trova in una situazione di disagio economico può usufruire di specifici interventi di sostegno economico mediante i quali si intendono contrastare l'esclusione sociale offrendo l'opportunità di raggiungere l'autonomia di vita anche ai soggetti più fragili secondo le varie tipologie di intervento previste (minimo garantito, contributo minimo di inserimento, contributi straordinari). Ogni situazione sarà attentamente valutata secondo i principi, i criteri e i requisiti di accesso previsti dal regolamento comunale.</p> <p>Per accedere al contributo è necessario avere un ISEE del nucleo familiare calcolato ai sensi del D.Lgs. n. 109/98 e successive modifiche ed integrazioni non superiore ad Euro 7.500,00, nonché un patrimonio mobiliare del nucleo familiare (D.Lgs. n.109/98 e successive modifiche al lordo della franchigia prevista dal citato D.Lgs. n.109/98), non superiore ad Euro 5.000,00;</p> <p>Nonché aderire ad un progetto concordato con il servizio sociale</p> <p>Le sedi dedicate a questa tipologia di intervento sono gli Uffici Territoriali Sociali dove il cittadino potrà rivolgersi secondo la zona di residenza anagrafica.</p>	<p>Tempestività dell'espletamento del procedimento</p> <p>Comunicazione dell'istruttoria</p>	<p>Conclusione procedimento entro 30 giorni dalla presentazione della domanda e conseguente comunicazione al cittadino</p> <p>Risposta scritta al richiedente relativamente all'eventuale erogazione del contributo</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Gestione attività amministrative per contrasto alla povertà e domiciliarità anziani</p> <p>Partecipante al procedimento tutti i Responsabili di P.O. Servizio Sociale Comunale</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Adulti - Servizio Integrazione Inserimento Lavorativo (S.I.I.L.) - Borse lavoro/Tirocini inclusivi a favore di persone in situazione di disagio e di svantaggio sociale</b></p> <p>È un intervento sociale personalizzato propedeutico e formativo all'integrazione sociale e lavorativa. Si rivolge a Cittadini o stranieri (con regolare permesso di soggiorno) disoccupati, in età compresa tra i 25 ed i 64 anni, residenti nel Comune di Trieste e in carico al Servizio Sociale Comunale, regolarmente iscritti al Centro per l'Impiego di Trieste, che presentino situazioni di disagio e/o di svantaggio sociale, con esclusione delle persone appartenenti a categorie/servizi specialistici.</p> <p>La borsa lavoro/tirocinio inclusivo ha durata di 6 mesi, prorogabili per ulteriori 6 mesi, e non configura in alcun modo come rapporto di lavoro fra l'azienda ospitante e la persona che usufruisce della borsa/tirocinio, con assoluta esclusione di qualsiasi rapporto di scambio o corrispettivo tra prestazione di lavoro e incentivo erogato dal Comune (l'incentivo costituisce reddito e viene rilasciato un CUD).</p> <p>La persona che usufruisce della borsa lavoro/tirocinio inclusivo gode della copertura assicurativa INAIL e di responsabilità civile, attivate a cura del Comune di Trieste.</p> <p>Il primo accesso avviene su indicazione del Servizio Sociale Comunale</p>	<p>Monitoraggio dell'esperienza rapporto collaborazione con la famiglia</p> <p>Percorso formativo individualizzato e coinvolgimento del</p>	<p>1 o più incontri tra borsista/tirocinante, operatore S.I.I.L. e assistente sociale, prima dell'esperienza di borsa lavoro/tirocinio inclusivo</p> <p>2 o più incontri tra borsista/tirocinante, azienda ospitante e operatore S.I.I.L. prima della borsa lavoro/tirocinio inclusivo.</p> <p>1 o più incontri mensili borsista/tirocinante e operatore S.I.I.L. durante l'esperienza di borsa lavoro/tirocinio inclusivo.</p> <p>Monitoraggio in itinere del percorso di borsa lavoro/tirocinio inclusivo: operatore S.I.I.L., azienda ospitante,</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Servizio Integrazione e Inserimento Lavorativo (S.I.I.L.)</p> <p>Responsabili di Po Adulti Uot 1 e 2</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
	<p>borsista.</p> <p>Puntuale erogazione incentivo economico finalizzato alla partecipazione al tirocinio, ai sensi della normativa regionale (DGR 2429/2015, LR 41/1996).</p>	borsista/tirocinante	
<p><b>Adulti - Servizio Integrazione Inserimento Lavorativo (S.I.L.) - Borse lavoro a favore di persone in situazione di disagio e di svantaggio sociale</b></p> <p>È un intervento sociale personalizzato propedeutico e formativo all'integrazione sociale e lavorativa. Si rivolge a persone disoccupate, di età compresa tra i 25 ed i 64 anni, residenti nel Comune di Trieste e in carico al Servizio Sociale Comunale, regolarmente iscritti al Centro per l'Impiego di Trieste, che presentino situazioni di disagio e/o di svantaggio sociale, con esclusione delle persone appartenenti a categorie/servizi specialistici.</p> <p>La borsa lavoro ha durata di 6 mesi, prorogabili per ulteriori 6 mesi. Il rapporto tra soggetto ospitante e borsista non si configura in alcun modo come rapporto di lavoro. La persona che usufruisce della borsa-lavoro gode di un incentivo erogato dal Comune per il quale viene rilasciato un CUD, della copertura assicurativa INAIL e di responsabilità civile, attivate a cura del Comune di Trieste.</p> <p>Il primo accesso avviene su indicazione del Servizio Sociale Comunale che dà avvio al processo attuativo.</p>	<p>Percorso formativo individualizzato e coinvolgimento del borsista</p> <p>Monitoraggio dell'esperienza</p>	<p>Stipula di una convenzione tra azienda ospitante, S.I.L. borsista</p> <p>Uno o più incontri borsista/operatore S.I.L./ assistente sociale, prima dell'esperienza di borsa lavoro</p> <p>Due o più incontri borsista/ azienda ospitante/operatore S.I.L. prima e durante l'attività di borsista. I o più incontri mensili borsista/ operatore S.I.L. durante l'esperienza di borsa lavoro.</p>	<p>Servizio sociale comunale: Responsabile di P.O. Servizio Integrazione e Inserimento Lavorativo (S.I.L.L.)</p> <p>Partecipano al procedimento tutti i Responsabili di P.O. Servizio Sociale Comunale</p>
<p><b>Adulti - GOAP</b></p> <p>Il GOAP – Centro anti violenza si occupa della presa in carico delle donne vittime di violenza. Il Comune di Trieste da oltre 10 anni sostiene politiche a favore di</p>	Attivazione del servizio	Direttamente o tramite Servizio Sociale entro 7 giorni dalla richiesta	<p>Servizio Sociale Comunale: Responsabile di P.O. Casa e Accoglienza</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p>donne e minori vittime di violenza e ha sempre collaborato con il Centro Antiviolenza, per cui tutto il territorio è stato sensibilizzato e formato sul tema della violenza a donne e minori.</p> <p>L'accesso avviene recandosi direttamente presso la sede del GOAP (Via San Silvestro, 5) o su indicazione del Servizio Sociale Comunale.</p>	Accesso al servizio	<p>Orari apertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lunedì, giovedì e venerdì 9:00 – 15:00;</li> <li>- martedì e mercoledì 12:00 – 18:00.</li> </ul>	
<p><b>Adulti – SGAt</b></p> <p>Al fine di ridurre la spesa sostenuta dai clienti domestici per le forniture di energia elettrica, gas naturale e acqua, sono stati istituiti i <b>Bonus elettrico, Gas e Idrico (SGAt)</b>.</p> <p>I requisiti per accedere all'agevolazione sono legati o alla condizione di disagio economico o alla presenza di persone in gravi condizioni di salute.</p> <p>A partire dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto previa richiesta dell'attestazione ISEE.</p> <p>Il bonus per disagio fisico, legato alla presenza di persone in gravi condizioni di salute, continua ad essere gestito attraverso apposita richiesta presentata dai CAF.</p> <p>Per informazioni:</p> <p><a href="http://www.bonusenergia.anci.it/">http://www.bonusenergia.anci.it/</a></p>	Diffusa comunicazione della normativa	<p>Publicizzazione in varie forme e sul sito <a href="http://comune.trieste.it">comune.trieste.it</a> degli aggiornamenti normativi e delle modalità di attivazione dell'intervento</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Gestione Attività Amministrativa per contrasto povertà e domiciliarità anziani</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Adulti - Emigrati rimpatriati – sovvenzione</b></p> <p>Il cittadino rimpatriato dopo una permanenza all'estero non inferiore a 5 anni, che ha fatto definitivo ritorno in Regione da non più di 2 anni, può rivolgersi all'Ufficio Territoriale Sociale della zona in cui abita per chiedere una sovvenzione economica.</p> <p>L'assistente sociale accerta lo stato di bisogno della persona, e trasmette la richiesta. In caso di accoglimento della richiesta, il contributo viene corrisposto solo dopo la comunicazione di copertura finanziaria da parte della Regione (art. 7 DPGR 10/08/07 n. 0248/Pres).</p>	<p>Tempestività nell'erogazione del contributo (qualora garantito)</p>	<p>Erogazione entro 90 giorni dall'approvazione della delibera regionale di concessione del contributo</p>	<p>Servizio Sociale Comunale: Responsabile di P.O. Gestione Attività Amministrative per famiglie accoglienza e disabilità</p>
<p><b>Adulti – Reddito di Cittadinanza (RDC)</b></p> <p>Il Reddito di cittadinanza è una misura nazionale di contrasto alla povertà, che si compone di 2 parti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-un beneficio economico erogato mensilmente attraverso una Carta di pagamento elettronica;</li> <li>-un progetto personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa volto al superamento della condizione di povertà. Il progetto coinvolge tutti i componenti del nucleo familiare.</li> </ul> <p>Il Comune: si occupa di svolgere i controlli anagrafici, la verifica dei requisiti di residenza e cittadinanza e di provvede alla stipula dei patti di inclusione.</p> <p>L'accesso avviene attraverso apposita domanda presentata all'INPS. Per informazioni: <a href="https://www.inps.it/NuovoportaleINPS/default.aspx?itemdir=53203&amp;lang=IT">https://www.inps.it/NuovoportaleINPS/default.aspx?itemdir=53203&amp;lang=IT</a></p>	<p>Comunicazione della normativa</p> <p>Tempistiche di attivazione progetto personalizzato</p>	<p>Diffusione degli aggiornamenti normativi che impattano sull'accesso sull'erogazione dell'intervento.</p> <p>Definizione nei tempi previsti dalla normativa dei Progetti personalizzati di cui è competente il Servizio sociale e loro monitoraggio.</p>	<p>Servizio Sociale Comunale: - P.O. Gestione Attività Amministrativa per contrasto povertà e domiciliarità anziani Responsabile di P.O. Adulti UOT 1 e UOT 2</p> <p>Partecipano al procedimento tutti i Responsabili di P.O. Servizio Sociale Comunale</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Adulti - Contributo per il sostegno della morosità incolpevole:</b></p> <p>I cittadini che si trovano in una situazione di sopravvenuta impossibilità a provvedere al pagamento del canone locativo a ragione della perdita o consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare, possono veder riconosciuto il diritto al contributo per la morosità incolpevole.</p> <p>Requisiti richiesti per l'accesso al contributo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-avere un reddito ISE non superiore a 35000 € o un reddito derivante da attività lavorativa con valore ISEE non superiore a 26000 €;</li> <li>-essere destinatario di un atto di intimazione di sfratto per morosità, con citazione per la convalida;</li> <li>-essere titolare di un contratto di locazione di unità immobiliare ad uso abitativo regolarmente registrato (esclusi immobili categorie A1, A8, A9) e residente nell'alloggio oggetto della procedura di rilascio da almeno un anno;</li> <li>-essere cittadino italiano o di un paese dell'UE, ovvero, in caso di cittadino di un paese non UE, possedere regolare titolo di soggiorno;</li> <li>-non essere titolare, né il richiedente, né altri componenti del nucleo familiare, di diritto, di proprietà, usufrutto, uso o abitazione nella provincia di residenza di altro immobile adeguato alle esigenze del nucleo;</li> <li>-essere residente in regione Friuli Venezia Giulia da almeno 24 mesi.</li> </ul> <p>L'accesso avviene presso le sedi del Servizio Sociale Comunale</p>	<p>Comunicazione delle modalità di accesso al contributo</p>	<p>Publicizzazione sul sito <a href="http://comune.trieste.it">comune.trieste.it</a> – area sociale delle modalità di attuazione dell'intervento</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilità</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Adulti e Famiglia - Carta Famiglia</b></p> <p>E' una misura regionale volta a promuovere e sostenere le famiglie con figli a carico, attraverso l'applicazione di agevolazioni e riduzioni di costi e tariffe per la fornitura di beni e servizi significativi nella vita familiare.</p> <p>I benefici vengono attivati dal Comune e dalla Regione e possono consistere in sconti sull'acquisto di beni e servizi, applicazione di condizioni particolari per la fruizione di servizi o agevolazioni e riduzioni di imposte e tasse locali.</p> <p>Attualmente sono attivi il <i>bonus energia elettrica</i> e il <i>bonus natalità</i>.</p> <p>Ne possono beneficiare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-il genitore con almeno un figlio a carico;</li> <li>-il genitore separato o divorziato che ha cura dell'ordinaria gestione del figlio e che con esso convive;</li> <li>-i genitori adottivi o affidatari, fin all'affidamento preadottivo;</li> <li>-le persone singole o i coniugi delle famiglie affidatarie di minori ai sensi della L.184/1983.</li> </ul> <p>La situazione economica del nucleo familiare, così come certificata dall'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) non deve essere superiore a € 30.000,00.</p> <p>L'accesso può avvenire con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presentando le richieste direttamente allo Sportello famiglia in Via Mazzini, 25;</li> <li>- invio o consegna a mano della domanda, firmata e corredata di documento d'identità, tramite raccomandata R.R. al Comune di Trieste – Protocollo Generale – via Punta del Forno n. 2a;</li> <li>- invio della domanda in formato pdf, firmata, corredata di documento d'identità e specificando nominativo e motivo dell'invio, all'indirizzo di posta elettronica certificata del Comune di Trieste <a href="mailto:comune.trieste@certgov.fvg.it">comune.trieste@certgov.fvg.it</a>.</li> </ul>	<p>Diffusa comunicazione del regolamento.</p> <p>Tempestività di erogazione del contributo (qualora garantito contributo regionale)</p>	<p>Publicizzazione in varie forme e sul sito <a href="http://comune.trieste.it">comune.trieste.it</a> del regolamento e delle modalità di attività dell'intervento</p> <p>Erogazione entro 90 giorni dalla data di comunicazione della quota spettante da parte della Regione dal FVG</p>	<p>Servizio Sociale Comunale -P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilità</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Adulti e Famiglia - Contributo abbattimento rette per l'accesso ai Nidi d'Infanzia</b></p> <p>La Regione Friuli Venezia Giulia eroga un contributo per l'abbattimento delle rette a carico delle famiglie con bambini che frequentano i Nidi d'Infanzia comunali o gestiti da privati, servizi integrativi e sperimentali per ogni anno scolastico, per il periodo di tempo compreso tra il 1° settembre e il 31 agosto dell'anno successivo.</p> <p>Con il nuovo Regolamento D.P.Reg. n. 139/Pres. del 10 luglio 2015, Il beneficio ad abbattimento delle rette dovute viene riconosciuto da subito ai nuclei familiari tramite i gestori dei nidi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in cui almeno un genitore risieda o presti attività lavorativa da almeno un anno in Regione FVG;</li> <li>- il cui ISEE risulti pari o inferiore a € 30.000,00;</li> <li>- che hanno iscritto i bambini presso un servizio educativo per la prima infanzia (nidi, servizi integrativi e servizi sperimentali compresi nel registro regionale, che hanno sottoscritto il disciplinare previsto dall'art. 14 del Regolamento) per una frequenza minima di almeno 30 ore al mese ovvero anche per una frequenza inferiore alle 30 ore al mese solo nei casi in cui l'ISEE del nucleo familiare non superi gli € 10.000,00.</li> </ul> <p>Gli importi mensili del beneficio vengono determinati annualmente con delibera della Giunta regionale e sono graduati in relazione alle fasce ISEE del nucleo familiare. In ogni caso il beneficio non può comunque superare l'importo della retta mensile per il corrispondente periodo.</p> <p>L'accesso al contributo avviene presentando l'apposita domanda a seguito di avviso pubblicato sul sito <a href="http://www.comune.trieste.it/sociale">www.comune.trieste.it/sociale</a>.</p> <p>La domanda va presentata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presso lo Sportello Famiglia (via Mazzini, 25) per i bambini che frequentano i nidi non comunali;</li> <li>- in via del Teatro Romano 7/a per i bambini che frequentano i nidi comunali o convenzionati.</li> </ul>	<p>Diffusa comunicazione del regolamento.</p> <p>Tempestività erogazione contributo</p>	<p>Publicizzazione in varie forme e sul sito <a href="http://www.comune.trieste.it/sociale">www.comune.trieste.it/sociale</a> del regolamento e delle modalità di attività dell'intervento</p> <p>Erogazione entro 90 giorni dalla data di comunicazione dei gestori</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilità</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Adulti e famiglia - Contributi ai genitori affidatari per mancato versamento somme mantenimento</b></p> <p>La Regione Autonoma F.V.G. ha emanato il Regolamento (DPR Reg. 306/2009) che fissa i criteri e le modalità per erogare i contributi a sostegno del genitore affidatario del figlio/i minore/i, nei casi di mancato versamento, da parte del genitore obbligato, delle somme destinate al mantenimento del/dei minore/i nei termini ed alle condizioni stabilite dall'autorità giudiziaria.</p> <p>Per accedere al contributo è necessario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- essere un genitore affidatario che non riceve dal genitore obbligato le somme destinate al mantenimento del/i figlio/i;</li> <li>- essere residente nel comune di Trieste;</li> <li>- essere in possesso di un ISEE ordinario inferiore alla quota definita annualmente dalla Regione FVG.</li> </ul> <p>Il contributo concesso è pari al 75% della somma stabilita per il mantenimento e comunque non può essere superiore a 300 euro mensili per figlio minore. Il contributo viene concesso per il periodo di un anno ed è rinnovabile. In caso di perdita totale o parziale dei requisiti il beneficiario è tenuto alla restituzione totale o proporzionale della somma entro 30 giorni. La presentazione della domanda avviene presso gli uffici di via Mazzini, 25 previo appuntamento telefonico.</p>	<p>Diffusione del regolamento e delle modalità di attivazione dell'intervento</p> <p>Comunicazione dell'istruttoria</p>	<p>Publicizzazione in varie forme e sul sito <a href="http://www.comune.trieste.it/sociale">www.comune.trieste.it/sociale</a></p> <p>Risposta scritta al richiedente relativamente all'accettazione domanda e all'eventuale erogazione del contributo</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilità</p>
<p><b>Adulti e Famiglia - Assegno ai nuclei familiari numerosi previsto dalla normativa nazionale</b></p> <p>Contributo economico concesso ai nuclei familiari con almeno tre figli minori. L'importo del contributo è relativo a 13 (tredici) mensilità ed è corrisposto agli aventi diritto per l'anno corrente, nella misura massima definita con circolare INPS sulla base del valore dell'indicatore della situazione economica del nucleo familiare (I.S.E.E.), che non deve essere superiore al parametro economico definito dalla medesima circolare INPS. Il diritto cessa dal primo giorno del mese successivo a quello in cui viene a mancare il requisito relativo alla composizione del nucleo familiare. La domanda va presentata al Comune che conclude l'istruttoria e trasmette i dati all'INPS. Successivamente l'INPS provvede ad erogare direttamente l'assegno.</p> <p>Presentazione domande presso lo Sportello famiglia, via Mazzini, 25 – Piano Terra</p>	<p>Diffusa comunicazione del regolamento.</p> <p>Tempestività di erogazione del contributo (qualora garantito)</p>	<p>Publicizzazione in varie forme e sul sito <a href="http://www.comune.trieste.it/sociale">www.comune.trieste.it/sociale</a> del regolamento e delle modalità di attività dell'intervento</p> <p>Comunicazione dei dati all'INPS entro 90 giorni dalla presentazione della domanda</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilità</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Adulti e Famiglia - Assegno di maternità previsto dalla normativa nazionale</b></p> <p>Contributo economico concesso alle madri non occupate o non aventi diritto al trattamento di maternità, per nascite, adozioni e affidamenti preadottivi. L'assegno viene erogato per 5 mesi, in un'unica soluzione. Per le nascite/ adozioni/affidi avvenuti nel corrente anno è stato fissato da apposita circolare INPS, se spettante nella misura intera. La domanda va presentata al Comune che conclude l'istruttoria e trasmette i dati all'INPS. Successivamente l'INPS provvede ad erogare direttamente l'assegno.</p> <p>Presentazione domande presso:</p> <p>- Sportello famiglia, via Mazzini, 25 – Piano Terra</p> <p>-via mail e pec, all'indirizzo <a href="mailto:comune.trieste@certgov.fvg.it">comune.trieste@certgov.fvg.it</a>.</p>	<p>Diffusa comunicazione del regolamento</p> <hr/> <p>Tempestività di erogazione del contributo (qualora garantito)</p>	<p>Publicizzazione in varie forme e sul sito <a href="http://www.comune.trieste.it/sociale">www.comune.trieste.it/sociale</a> del regolamento e delle modalità di attività dell'intervento</p> <hr/> <p>Comunicazione dei dati all'INPS entro 90 giorni dalla presentazione della domanda</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilità</p>
<p><b>Minori - Affidamento eterofamiliare per minori</b></p> <p>L'affido è l'accoglienza temporanea nella propria casa di un bambino o un ragazzo, per garantirgli l'affetto e la serenità di cui ha bisogno per crescere. L'affido può essere a tempo pieno quando si accoglie per un periodo un bambino nella propria casa giorno e notte ma esistono anche gli affidi leggeri, quando il bambino, pur continuando a vivere con la sua famiglia trascorre solo parte delle giornate con gli affidatari.</p> <p>Il procedimento inizia con la presentazione del progetto di intervento del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Applicazione delle Linee guida nazionali, delle Linee guida regionali e del protocollo comunale in tema di affido</p> <hr/> <p>Sostegno individuale e di gruppo, agli affidatari</p> <hr/> <p>Realizzazione di campagne di promozione della cultura dell'affido</p>	<p>Condivisione del progetto di affido con gli affidatari e i genitori naturali</p> <p>Coinvolgimento diretto degli affidatari e della famiglia di origine</p> <hr/> <p>Gruppi di confronto periodici con gli affidatari</p> <hr/> <p>Realizzazione di almeno una campagna all'anno</p> <p>Almeno due percorsi all'anno di promozione rivolti a persone disponibili all'affido</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minori UOT 1</li> <li>- Minori UOT 2</li> </ul>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Minori - Affidamento parentale per minori residenti nel Comune</b></p> <p>L'affidamento a parenti entro il quarto grado è una tra le forme naturali di solidarietà e aiuto tra persone legate da un vincolo di parentela e può essere deciso dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale, senza il coinvolgimento dei servizi. Qualora ci sia un provvedimento dell'Autorità giudiziaria che affida i minori ai parenti, (art 333 codice civile) i servizi possono essere coinvolti per la realizzazione del progetto.</p> <p>I parenti affidatari accolgono il minore di età nel loro nucleo familiare a tempo pieno o a tempo parziale.</p> <p>Il procedimento inizia con la presentazione del progetto di intervento del Servizio Sociale.</p>	<p>Coinvolgimento diretto degli affidatari</p> <p>Sostegno alle famiglie affidatarie</p>	<p>Condivisione con gli affidatari e i genitori naturali del progetto di affidamento</p> <p>Gruppi di confronto periodici con le famiglie affidatarie</p> <p>Realizzazione di almeno una campagna all'anno</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. : - Minori UOT 1 - Minori UOT 2</p>
<p><b>Minori - Affidamento familiare per minori stranieri non accompagnati</b></p> <p>L'affidamento familiare è un sostegno dato da parenti, residenti in Italia, a un minore straniero non accompagnato. I parenti affidatari accolgono il minore di età nel loro nucleo familiare.</p> <p>L'intervento è rivolto a tutti i minori stranieri non accompagnati che sono stati affidati dall'Autorità Giudiziaria al Comune di Trieste.</p> <p>L'accesso al servizio avviene qualora si individui una famiglia disponibile all'affidamento.</p>	<p>Coinvolgimento diretto degli affidatari</p> <p>Continuità figura di accompagnamento del minore (assistente sociale)</p>	<p>Condivisione con gli affidatari e i genitori naturali del progetto di affidamento</p> <p>Il minore è seguito dallo stesso professionista per la durata del progetto</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Casa e Accoglienza</p>
<p><b>Minori - Adozione Internazionale - Rimborso spese</b></p> <p>È possibile richiedere il rimborso delle spese sostenute durante le procedure per l'adozione internazionale, riferite a trasporto e pernottamento, relativamente a tutti i viaggi che il percorso adottivo prevede. Le domande possono essere presentate durante tutto l'anno. Tutte le domande presentate entro il 31 dicembre di ogni anno vanno esaminate e definite con accoglienza o diniego entro i primi 90 giorni dell'anno successivo.</p>	<p>Diffusa comunicazione del regolamento</p> <p>Tempestività di erogazione del contributo (qualora garantito)</p>	<p>Publicizzazione in varie forme e sul sito <a href="http://www.comune.trieste.it/sociale">www.comune.trieste.it/sociale</a> del regolamento e delle modalità di attività dell'intervento</p> <p>Erogazione entro 90 giorni dalla data di scadenza del termine</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Minori – Collocamento per minori in servizi educativi residenziali</b></p> <p>L'intervento prevede l'accoglimento dei bambini o ragazzi minori d'età in una comunità socio-educativa o ad alta intensità assistenziale in ottemperanza alle indicazioni dell'autorità giudiziaria o sulla base di progetti condivisi con la famiglia.</p>	<p>Personalizzazione del progetto di accoglimento nella comunità</p> <p>Adozione delle linee guida per allontanamenti del CNOAS</p>	<p>Compilazione delle schede: Richiesta di collocamento, ipotesi progetto quadro, della scheda PEI (Progetto Educativo Individualizzato) e della scheda di Progetto di dimissione</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. : - Minori UOT 1 - Minori UOT 2</p>
<p><b>Minori - Collocamento per minori stranieri non accompagnati</b></p> <p>L'intervento prevede l'accoglimento del minore in una struttura residenziale socio-educativa-assistenziale, su disposizione delle Autorità giudiziarie. Legge 47/2017 presa in carico dei minori</p>	<p>Personalizzazione del progetto di accoglimento nella comunità</p> <p>Continuità figura di accompagnamento del minore (assistente sociale)</p>	<p>Compilazione della Scheda PEI (Progetto Educativo Individualizzato)</p> <p>Il minore è seguito dallo stesso professionista per la durata del progetto</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Casa e Accoglienza</p>
<p><b>Minori – Progetti per l'emancipazione, per l'autonomia e di contrasto dell'istituzionalizzazione</b></p> <p>Sono progetti di sostegno socio-educativo domiciliari volti a favorire percorsi di emancipazione, di autonomia e di contrasto dell'istituzionalizzazione. Sono rivolti a bambini o ragazzi o a genitori con figli e finalizzati a realizzare dei percorsi in uscita dalle comunità o per prevenirne l'ingresso.</p> <p>Il procedimento inizia con la presentazione del progetto di intervento del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Personalizzazione del progetto, adottando le Linee guida di indirizzo nazionali di intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità.</p> <p>Condivisione del progetto con la famiglia</p> <p>Adozione delle Linee guida per l'albo dei fornitori di servizi educativi residenziali, semiresidenziali e domiciliari per bambini e ragazzi minori di età e per genitori con figli</p>	<p>Personalizzazione dell'intervento attraverso il PEI</p> <p>Almeno un incontro con la famiglia prima dell'intervento</p> <p>Applicazione di Adozione di standard uniformi di prestazione</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. : - Minori UOT 1 - Minori UOT 2</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Minori - Semiresidenzialità per minori</b></p> <p>Servizio diurno di aiuto e accoglienza che comprende interventi di sostegno socio- educativo in strutture accreditate nell' <i>Albo dei fornitori di servizi educativi residenziali, semiresidenziali e domiciliari per bambini e ragazzi minori di età e per genitori.</i></p> <p>Le strutture possono essere di diverse tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro educativo diurno</li> <li>- Comunità diurna</li> <li>- Doposcuola socio-educativo</li> </ul> <p>Il procedimento inizia con la presentazione del progetto di intervento del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Personalizzazione del progetto di inserimento del minore</p>	<p>Compilazione delle schede: scheda di richiesta di attivazione del servizio, ipotesi progetto quadro, della scheda PEI (Progetto Educativo Individualizzato) e della scheda Progetto di dimissione</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minori UOT 1</li> <li>- Minori UOT 2</li> </ul>
	<p>Condivisione del progetto con la famiglia</p>	<p>Almeno un incontro con la famiglia prima dell'intervento</p>	
	<p>Adozione delle Linee guida di indirizzo nazionali di intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità.</p> <p>Linee guida per l'albo dei fornitori di servizi educativi residenziali, semiresidenziali e domiciliari per bambini e ragazzi minori di età e per genitori con figli</p>	<p>Applicazione di Adozione di standard uniformi di prestazione</p>	
<p><b>Minori - Servizio di Sostegno Domiciliare</b></p> <p>Sono interventi svolti a sostegno di minori a rischio e delle rispettive famiglie presso la loro casa, valorizzando il domicilio come ambito privilegiato.</p> <p>Il procedimento inizia con la presentazione del progetto di intervento del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Personalizzazione dell'intervento per la famiglia oltre che per il minore</p>	<p>Progetti personalizzati condivisi con la famiglia</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minori UOT 1</li> <li>- Minori UOT 2</li> </ul>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Minori - Servizio di sostegno socio-educativo (SSSEd)</b></p> <p>È un servizio attraverso il quale il Comune di Trieste adempie al suo compito di prevenzione e di protezione nei confronti di minori d'età appartenenti a famiglie ad alto rischio di emarginazione sociale e di sostegno della genitorialità.</p> <p>Il procedimento inizia con l'accettazione del progetto di intervento proposto dal Servizio Sociale Comunale e/o su indicazione dell'Autorità giudiziaria.</p>	<p>Personalizzazione dell'intervento per il minore e la famiglia</p> <p>Verifica dei singoli programmi e risultati di sostegno educativo</p> <p>Continuità dell'intervento</p> <p>Linee guida di indirizzo nazionali. Intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità.</p> <p>Ministero del lavoro per le politiche sociali.</p>	<p>Progetti personalizzati condivisi con la famiglia</p> <p>Schede singole e <i>report</i> annuale a disposizione della famiglia su richiesta</p> <p>Continuità educativa</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. : - Minori UOT 1 - Minori UOT 2</p>
<p><b>Minori - Sostegno economico finalizzato</b></p> <p>Sono sostegni economici erogati direttamente ai genitori per bisogni specifici dei minori o per particolari prestazioni.</p> <p>Il procedimento inizia con la presentazione del progetto di intervento del Servizio Sociale.</p>	<p>Progetto individuale per il minore</p>	<p>Condivisione del progetto con la famiglia</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. : - Minori UOT 1 - Minori UOT 2</p>
<p><b>Minori - Incontri protetti e incontri facilitanti</b></p> <p>Gli interventi prevedono incontri tra genitore o altro adulto di riferimento e figlio minore di età alla presenza di uno o più educatori professionali.</p> <p>Gli incontri protetti possono essere prescritti dalle Autorità giudiziarie competenti (Tribunale per i minorenni o Tribunale ordinario). Il procedimento inizia con la presentazione del progetto di intervento del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Rispetto delle prassi previste dalle <i>Linee guida comunali per le/gli operatrici/operatori dei servizi sociali, educativi e sanitari</i> per gli incontri protetti e incontri facilitanti</p> <p>Personalizzazione dell'intervento per la famiglia oltre che per il minore.</p>	<p>Progetti personalizzati condivisi con la famiglia</p> <p>Continuità dell'intervento</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. : - Minori UOT 1 - Minori UOT 2</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Minori - Servizio Integrazione Inserimento Lavorativo (S.I.I.L.): Borse Lavoro a favore di giovani (minori o in età di apprendistato) in situazione di difficoltà, disagio e/o svantaggio sociale</b></p> <p>Per Borsa Lavoro giovani (minori o in età di apprendistato) si intende un intervento personalizzato propedeutico e formativo all'integrazione sociale e lavorativa gestito dal S.I.I.L. in collaborazione con le assistenti sociali del Servizio Sociale Comunale e/ o in collaborazione con servizi scolastici, formativi, educativi pubblici e del privato sociale.</p> <p>Tale tipologia di intervento è a tempo determinato e non costituisce alcun rapporto di lavoro tra l'azienda ospitante e la persona in borsa lavoro. L'incentivo economico previsto per la partecipazione al progetto personalizzato viene corrisposto dal Comune di Trieste, così come gli oneri INAIL e RCT.</p> <p>E' uno strumento formativo indirizzato a giovani, che abbiano assolto l'obbligo scolastico e che si trovino in situazione di difficoltà e/o disagio, o a rischio di abbandono scolastico, i quali vengono ospitati da un'azienda o da una struttura di lavoro per acquisire la capacità di rapportarsi con il mondo del lavoro.</p> <p>Nello specifico ci si rivolge a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- giovani cittadini italiani o stranieri (con regolare permesso di soggiorno) disoccupati, in età compresa tra i 16 ed i 24 anni, residenti nel Comune di Trieste, che si trovino in situazione di difficoltà;</li> <li>- giovani cittadini italiani o stranieri (con regolare permesso di soggiorno) disoccupati, in età di apprendistato tra i 25 e i 29 anni, che durante il loro percorso propedeutico all'integrazione sociale e lavorativa hanno dimostrato "difficoltà" nell'acquisizione delle competenze e del ruolo lavorativo.</li> </ul> <p>Non si tratta di un inserimento lavorativo vero e proprio, ma di una opportunità per conoscere il mondo del lavoro e valutare le proprie inclinazioni.</p> <p>Il primo accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale Comunale o dei servizi scolastici, formativi, educativi o di altre realtà del territorio.</p>	<p>Monitoraggio periodico dell'esperienza</p> <p>Percorso formativo Individualizzato e coinvolgimento del borsista</p>	<p>2 o più incontri borsista/assistente sociale prima dell'esperienza di borsa lavoro</p> <p>2 o più incontri borsista/azienda ospitante/assistente sociale ed eventualmente operatore S.I.I.L. prima e durante l'attività del borsista</p> <p>1 o più incontri mensili borsista/assistente sociale ed eventualmente operatore S.I.I.L. durante l'esperienza di borsa lavoro</p> <p>Stipula di una convenzione tra azienda ospitante, S.I.I.L. e borsista</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>- Responsabile di P.O.: Servizio Integrazione e Inserimento Lavorativo (S.I.I.L.)</p> <p>Partecipano al procedimento i Responsabili di P.O. Servizio Sociale Comunale</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Anziani - Punti Unici Integrati (PUI)</b></p> <p>Sono sportelli unificati di accesso sociosanitario dove vengono fornite informazioni, prima valutazione del bisogno, consulenza sociosanitaria e si effettua l'invio ai servizi di competenza, di area sociale, sanitaria o sociosanitaria.</p> <p>I quattro PUI si trovano in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Via dei moreri 5/b(UTS n. 1);</li> <li>• Ospedale Maggiore, presso il Centro di Assistenza Primaria (CAP) del Distretto 4 ;</li> <li>• Via Pietà n. 2 (Distretto Sanitario n. 2) Il piano - stanza 229;</li> <li>• Via Valmaura n. 59 (Distretto sanitario n. 3) I piano – stanza 109.</li> </ul> <p>Gli orari sono visibili anche sul sito <a href="http://www.comune.trieste.it/sociale">www.comune.trieste.it/sociale</a></p>	<p>Accessibilità degli Sportelli</p> <p>Fornitura informazioni integrate</p> <p>Presenza in carico sociosanitaria integrata</p>	<p>Informazione chiara e aggiornata in merito agli orari di apertura</p> <p>Presenza di sportelli in ogni Distretto</p> <p>100% dell'orario di sportello con la presenza del personale del Comune e dell'Azienda Sanitaria</p> <p>Nei casi di avvio della presa in carico integrata l'utente è ricontattato telefonicamente entro 30 giorni (8 se urgente)</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non Autosufficienza UOT 1</li> <li>- Non Autosufficienza UOT 2</li> </ul>
<p><b>Anziani - Programmi di socialità e Turismo sociale</b></p> <p>Si tratta di un insieme di programmi, condivisi con le organizzazioni e le istituzioni che in città operano in questo campo, finalizzati a mantenere l'anziano socialmente attivo, fornendogli stimoli intellettuali, culturali e sociali, nonché a favorire l'integrazione tra gli anziani e la città.</p> <p>Tra i programmi, assumono particolare rilievo il turismo sociale (comprendente soggiorni estivi marini e montani, gite giornaliere e vacanze in città), il programma natalizio, le iniziative di attività motoria, il sostegno alla partecipazione agli eventi culturali e ricreativi cittadini e altre attività che vertono alla promozione e al sostegno dell'invecchiamento attivo</p>	<p>Programma con indicazione delle varie attività previste</p> <p>Accesso facilitato ai corsi di attività motoria</p>	<p>Diffusione del calendario di programma da parte del Comune e delle Associazioni che aderiscono al programma di socialità</p> <p>Gratuità per la partecipazione ai corsi di attività motoria per persone con ISEE inferiore a 10000</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non Autosufficienza UOT 1</li> <li>- Non Autosufficienza UOT 2</li> </ul>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Anziani - Fondo per l'Autonomia Possibile (F.A.P.)</b></p> <p>Il fondo per l'autonomia possibile (art 41 L.6/2006; DPR 139/2010; DGR 2426/2014) è uno strumento a sostegno dei non autosufficienti rivolto a persone che per la loro condizione non possono provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri. Rappresenta una risorsa essenziale all'interno della rete dei servizi ad alta integrazione socio sanitaria. Ha come obiettivo specifico quello di mantenere la permanenza a domicilio.</p> <p>Per quanto riguarda gli anziani, il FAP si suddivide nelle seguenti tipologie d'intervento:</p> <p>a) Assegno per l'autonomia (APA), intervento economico a favore delle persone con grave non autosufficienza e dei <i>familiari</i> che se ne prendono cura;</p> <p>b) Contributo per l'aiuto familiare (CAF), beneficio economico destinato a sostenere le situazioni in cui, per assistere persone in condizione di grave non autosufficienza, ci si avvale dell'aiuto di addetti all'assistenza familiare con regolare contratto di lavoro, per un monte ore non inferiore a 20 alla settimana.</p> <p>In entrambi i casi la soglia ISEE per accedere al beneficio è di 30.000€.</p> <p>L'accesso avviene segnalando la propria situazione al Punto Unico Integrato (PUI).</p>	<p>Condivisione del progetto</p> <p>Tempestività nell'erogazione del contributo soggetta alla disponibilità dei fondi</p>	<p>Sottoscrizione di un piano assistenziale individualizzato fra Servizio sociale, Azienda Sanitaria e familiari della persona o suo legale rappresentante per la definizione del progetto assistenziale e dei relativi impegni tra le parti</p> <p>Liquidazione mensile del contributo</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :  - Non Autosufficienza UOT 1  - Non Autosufficienza UOT 2  - Gestione attività amministrative per contrasto alla povertà e domiciliarità anziani</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Anziani - Servizi domiciliari di assistenza e cura della persona, pulizia alloggi, pasti a domicilio, manutenzione alloggi</b></p> <p>Si tratta di interventi socio-assistenziali di sostegno alla domiciliarità.</p> <p>Sono destinati a persone di tutte le età, principalmente anziani e persone con disabilità, con problemi di autonomia funzionale, problemi relazionali e di autogoverno.</p> <p>In particolare si tratta di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- interventi socio-assistenziali e di cura della persona non autonoma, 7 giorni su 7 dalle 7.00 alle 21.00.</li> <li>-pasti a domicilio: pranzi e cene, a seconda delle esigenze degli utenti, comprese le festività, fornitura 7 giorni su 7.</li> <li>-pulizie: di tipo straordinario o di mantenimento, a cadenza settimanale, quindicinale o mensile.</li> <li>-manutenzione alloggi (solo se già in carico al Servizio Sociale Comunale).</li> </ul> <p>In base alla fascia ISEE di appartenenza, è prevista una compartecipazione alla spesa del servizio svolto da parte dell'utente.</p> <p>L'accesso avviene segnalando la propria situazione al Punto Unico Integrato (PUI).</p>	<p>Puntualità degli operatori dei servizi domiciliari di assistenza e cura della persona, pulizia alloggi, pasti a domicilio, manutenzione alloggi</p> <p>Affidabilità Servizio pasti a domicilio</p> <p>Adeguatezza Intervento di ripristino dell'abitabilità dell'alloggio (manutenzioni)</p> <p>Continuità della figura assistenziale</p>	<p>Scostamento massimo senza preavviso di 15 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito.</p> <p>Consegna nella fascia oraria stabilita (11.30-13.30) Rispetto del menù di base settimanale programmato</p> <p>La residenza viene riportata agli standard previsti dalla legislazione vigente.</p> <p>Rotazione massima di 4 operatori/anno per utente</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. : - Non Autosufficienza UOT 1 - Non Autosufficienza UOT 2</p>
<p><b>Anziani - Servizi domiciliari di assistenza e cura della persona</b> (a gestione diretta con personale del Comune).</p> <p>Si tratta di interventi socio-assistenziali di sostegno alla domiciliarità. Sono destinati a persone di tutte le età, principalmente anziani e persone con disabilità, con problemi di autonomia funzionale, problemi relazionali e di autogoverno. In particolare si tratta di: interventi socio-assistenziali e di cura della persona con autonomia residua nonché di attività di partecipazione, promozione e accompagnamento come definito dal protocollo della socialità.</p> <p>Il servizio viene svolto il lunedì e il mercoledì dalle 8.00 alle 17.00, il martedì-giovedì-venerdì dalle 8.00 alle 14.00.</p> <p>È prevista una compartecipazione alla spesa del servizio svolto in base alla fascia ISEE di appartenenza.</p> <p>L'accesso avviene segnalando la propria situazione al Punto Unico Integrato (PUI).</p>	<p>Puntualità degli operatori</p>	<p>Scostamento massimo senza preavviso di 15 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito.</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. : - Non Autosufficienza UOT 1 - Non Autosufficienza UOT 2</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Anziani - Pronto Intervento Domiciliare Integrato</b></p> <p>Il Pronto Intervento Domiciliare Integrato con i servizi sanitari è un intervento volto a fronteggiare eventi critici non prevedibili che determinano acutamente la scoperta dei bisogni primari, relazionali, sanitari con possibili rischi in termini di repentina perdita di autonomia, crisi della famiglia che assiste, ricovero improprio in ospedale o in casa di riposo.</p> <p>Si concretizza in piani di assistenza domiciliare integrata. La prima visita di assistente sociale e infermiere avviene eccezionalmente entro le 24 e in ogni caso tra le 48 e le 72 ore dalla segnalazione. Successivamente si concretizza il piano assistenziale entro una settimana per prestazioni erogabili 7 giorni su 7 nell'arco diurno un periodo temporaneo (da una settimana ad un massimo di tre mesi).</p> <p>Possono essere anche previsti ricoveri temporanei in strutture residenziali comunali: sono attivati 10 posti letto di cui 7 per donne c/o il Centro per l'Anziano e 3 per uomini c/o la residenza Gregoretti.</p> <p>Per l'attivazione di servizi domiciliari e per ricoveri temporanei è prevista una compartecipazione dell'utente alla spesa del servizio usufruito.</p>	<p>Tempestività della visita integrata (assistente sociale, infermiere) per la valutazione differita</p> <p>Elaborazione integrata del piano di assistenza</p>	<p>Visita della visita integrata (assistente sociale, infermiere) entro le 48-72 ore (in caso di emergenza entro le 24 ore)</p> <p>Intervento entro 7 giorni dalla valutazione integrata</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non Autosufficienza UOT 1</li> <li>- Non Autosufficienza UOT 2</li> </ul> <p>Gestione Attività Amministrative per contrasto povertà e domiciliarità anziani</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione Attività Amministrative delle Residenze,</li> <li>- Residenze Centro per l'Anziano</li> <li>- Residenza Gregoretti, Residenza e Centro Diurno Campanelle, Centro Diurno via Weiss</li> </ul>
<p><b>Anziani - Centri diurni</b></p> <p>Il Comune ha sottoscritto un protocollo per l'accesso agevolato, con erogazione di contributi, con i seguenti centri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pro Senectute - via Valdirivo, 11 tel. 040 364154</li> <li>- ITIS - via Pascoli, 31 - tel 040 3736303</li> <li>- Centro Anziani Marenzi via dell'Istria, 106 tel. 040 0640385.</li> </ul>	<p>Varietà e continuità di offerta delle attività socio-ricreative</p> <p>Accesso agevolato per gli anziani fragili</p>	<p>Evidenza documenti programmazione attività estive e invernali presso le sedi</p> <p>Sostegno economico per favorire l'accesso delle persone fragili in base alla certificazione ISEE</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non Autosufficienza UOT 1</li> <li>- Non Autosufficienza UOT 2</li> </ul>
<p><b>Anziani - Centri diurni assistiti</b></p> <p>Sono luoghi di cura e di assistenza diurni per persone non autosufficienti.</p> <p>Il Comune gestisce il Centro diurno presso il Residenza per anziani non autosufficienti di secondo livello- via Carlo de Marchesetti, 8/1 - tel. 040 912080 (7 posti)</p>	<p>Integrazione dell'assistenza sociosanitaria</p>	<p>Gli operatori sociali e sanitari specializzati assicurano la personalizzazione dell'intervento</p>	<p>Direzione Dipartimento Servizi e Politiche Sociali</p> <p>P.O. Residenze Centro per l'Anziano</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Anziani - Accoglienza dell'anziano in struttura residenziale comunale</b></p> <p>La persona anziana, che desidera essere accolta in una Casa di Riposo comunale, deve rivolgersi (anche tramite un familiare o un conoscente) ai Punti Unici Integrati o alle Unità Operative Territoriali.</p> <p>Per le strutture Centro per l'Anziano e Gregoretti il procedimento si intende concluso con l'inserimento in graduatoria.</p> <p>In tutti i casi l'accesso dipende dalla disponibilità dei posti letto.</p> <p>Strutture Residenziali comunali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Struttura Gregoretti - per non autosufficienti - Via de Ralli, 1 tel. 040 3593711</li> <li>- Centro per l'Anziano (Casa Serena e Casa Bartoli), via de Marchesetti, 8/3 tel. 040 910252</li> </ul>	<p>Attuazione della 'Carta dei valori e di modalità di gestione delle strutture'</p> <p>Affidabilità per prestazioni sanitarie infermieristiche</p> <p>Affidabilità del Servizio pasti</p> <p>Affidabilità del Servizio di assistenza alla persona</p> <p>Affidabilità dei servizi di tipo alberghiero</p>	<p>Pubblicizzazione e rispetto della Carta dei Valori</p> <p>Somministrazione dei Tamponi COVID agli ospiti a cura del personale sanitario</p> <p>Pubblicazione giornaliera del menù di base programmato Somministrazione di diete personalizzate</p> <p>Elaborazione PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato) entro 30 giorni dall'ingresso</p> <p>Reclami inferiori a uno al mese</p>	<p>Direzione Dipartimento Servizi e Politiche Sociali, Responsabili di P.O.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione attività amministrative delle residenze</li> <li>- Residenza per anziani non autosufficienti di secondo livello</li> <li>- Residenza Gregoretti, Residenza e Centro Diurno Campanelle, Centro Diurno via WEISS</li> </ul>
<p><b>Anziani - Contributi a integrazione delle rette di ricovero</b></p> <p>La concessione dei contributi è subordinata all'individuazione di una struttura disponibile al ricovero e alla presentazione di apposita richiesta. I richiedenti provvedono alla copertura della retta con tutto il patrimonio disponibile (anche non fiscalmente imponibile) e, se necessario, anche con il patrimonio immobiliare. Il contributo può essere concesso qualora l'utente non riesca a coprire totalmente la retta con i propri redditi.</p> <p>L'accesso al contributo avviene su indicazione del Servizio Sociale Comunale o direttamente presso gli uffici di Via Mazzini, 25 se la persona è già ricoverata in casa di riposo.</p>	<p>Affidabilità del Servizio</p>	<p>Comunicazione scritta inviata al richiedente sull'esito della domanda di contributo retta, con la specifica delle motivazioni in caso di rigetto.</p> <p>Continuità nell'erogazione del contributo, se permangono le condizioni per averne diritto</p>	<p>Direzione Dipartimento Servizi e Politiche Sociali</p> <p>Responsabile di P.O. Gestione attività amministrative delle residenze.</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Persone con disabilità - Contributi a integrazione delle rette di ricovero in strutture non convenzionate</b></p> <p>La concessione dei contributi è subordinata alla sussistenza di fondi comunali e all'individuazione di una struttura disponibile al ricovero e alla presentazione di apposita richiesta. I richiedenti provvedono alla copertura della retta con tutti i redditi disponibili (anche non fiscalmente imponibili).</p> <p>Il contributo può essere concesso qualora l'utente non riesca a coprire totalmente la retta con i propri redditi. L'accesso al contributo avviene su indicazione del Servizio Sociale Comunale</p>	<p>Affidabilità del Servizio</p>	<p>Comunicazione scritta inviata al richiedente sull'esito della domanda, con la specifica delle motivazioni in caso di rigetto</p> <p>Continuità nell'erogazione del contributo, se permangono le condizioni per averne diritto</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabile di P.O. Gestione attività amministrative per famiglia, accoglienza, disabilità</li> <li>- Responsabile di P.O. Persone con Disabilità</li> </ul>
<p><b>Persone con disabilità - Interventi economici finalizzati</b></p> <p>La concessione di contributi economici finalizzati è rivolta alle persone disabili (età 0-64) o ai loro familiari per la realizzazione di programmi connessi alla situazione di disabilità ed è commisurato all'ISEE del richiedente o del nucleo familiare. Sono previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-interventi economici per la realizzazione di progetti di vita autonoma o semi-autonoma per persone con disabilità grave;</li> <li>-interventi economici a sostegno della mobilità per persone con disabilità grave;</li> <li>-interventi economici finalizzati all'inclusione della persona disabile.</li> </ul> <p>L'attivazione dell'intervento è a cura del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Tempestività di erogazione del contributo (qualora garantito)</p>	<p>Erogazione entro 90 giorni dalla presentazione della documentazione giustificativa della spesa</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabile di P.O. Persone con Disabilità</li> </ul>
<p><b>Persone con disabilità – Programma abitazioni assistite</b></p> <p>Il progetto nasce al fine di favorire una maggiore autonomia delle persone con disabilità, fornendo la possibilità di abitare in autonomia (abitazioni temporanee). I percorsi individualizzati vengono monitorati costantemente dagli operatori della persona con disabilità: si tratta, infatti, di persone che altrimenti rischierebbero l'isolamento e/o l'accoglimento in struttura residenziale.</p> <p>Il progetto si è ulteriormente ampliato, coinvolgendo situazioni seguite da Associazioni o Cooperative del Privato sociale che hanno aderito alla politica di domiciliarità proposta dall'Ente. Il progetto prevede anche interventi economici a sostegno dei percorsi di vita autonoma o semi autonoma.</p> <p>La valutazione e l'attivazione dell'intervento è a cura del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Abitazione a norma, monitoraggio e regia in collaborazione con enti, associazioni, e cooperative sociali.</p>	<p>Verifiche periodiche per valutare la qualità nella dell'abitazione.</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabile di P.O. Persone con Disabilità</li> </ul>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Persone con disabilità - Contributi economici per disabili gravi e gravissimi</b></p> <p>In base all'articolo 10, commi 72-74 della legge regionale n° 17 del 30/12/2008 (legge finanziaria 2009) è stato istituito il Fondo per il sostegno a domicilio di persone aventi bisogni assistenziali di elevatissima intensità. Con questo provvedimento si intende sostenere la permanenza presso il proprio domicilio di persone con disabilità molto gravi.</p> <p>Ogni anno la Regione con apposito atto comunica i nomi dei beneficiari del fondo - in base al relativo regolamento (DPRReg 247/2009) e il Comune provvede alla liquidazione delle somme.</p> <p>La richiesta di contributo va fatta all'Azienda Sanitaria mentre la liquidazione è di competenza del Comune.</p>	<p>Tempestività di erogazione del contributo.</p>	<p>Erogazione entro 90 giorni dalla comunicazione da parte della Regione dei beneficiari del fondo per le mensilità già maturate. Le restanti mensilità vengono erogate mese per mese.</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Gestione attività amministrative per famiglia, accoglienza, disabilità.</p>
<p><b>Persone con disabilità - Contributi superamento / abbattimento barriere architettoniche</b></p> <p>Per accedere al contributo regionale possono presentare domanda le persone con disabilità motoria e sensoriale di natura permanente che incontrano ostacoli, impedimenti o limitazioni ad usufruire, in condizioni di adeguata sicurezza ed autonomia, dell'edificio privato e delle sue parti comuni nel quale hanno o intendono portare la loro residenza anagrafica o coloro che su di essi esercitano la potestà, la tutela, la curatela, ovvero l'amministrazione di sostegno.</p> <p>L'erogazione del contributo avviene sulla base del regolamento regionale approvato con Decreto Presidente della Regione n.217/PRES dd.23/10/2012.</p> <p>La richiesta di contributo va presentata presso gli uffici di via Mazzini, 25.</p>	<p>Tempestività di erogazione del contributo (qualora garantito.)</p>	<p>Erogazione entro 90 giorni dal trasferimento dei contributi assegnati annualmente dalla Regione.</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Gestione attività amministrative per famiglia, accoglienza, disabilità.</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Persone con disabilità - Contributi economici per audiolesi minorenni (Prorogabili al completamento del ciclo scolastico)</b></p> <p>Ai sensi della L.R. 1/2007, art. 4, co. da 22 a 25, è prevista la richiesta di contributi a favore di minori audiolesi, per interventi logopedici e didattici, per i quali le famiglie hanno facoltà di scelta del professionista a cui affidare l'intervento. Gli interventi didattici sono previsti in orario extrascolastico con insegnante specializzato, che dovrà redigere un progetto dettagliato da allegare alla domanda di contributo. E' prevista una deroga in caso di compimento della maggiore età sino alla conclusione del ciclo scolastico. E' previsto un acconto sulla base del preventivo di spesa presentato e sul consuntivo parziale della spesa effettuata nei primi mesi dell'anno solare. Il saldo viene erogato dopo l'assegnazione del contributo da parte della Regione e previa presentazione delle ricevute comprovanti i pagamenti effettuati. La richiesta di contributo va presentata presso gli uffici di via Mazzini, 25.</p>	<p>Tempestività di erogazione del contributo (qualora garantito)</p>	<p>Erogazione del saldo entro 90 giorni dal trasferimento dei contributi assegnati annualmente dalla Regione previa presentazione delle ricevute comprovanti i pagamenti effettuati</p>	<p>Servizio Sociale Comunale - Responsabile di P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilità</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Persone con disabilità - Contributi economici per mutilati e invalidi del lavoro</b></p> <p>Ai sensi della L.R. 1/2007, art. 4, co. da 22 a 25, è prevista la richiesta di contributi a favore di mutilati e invalidi del lavoro.</p> <p>Sono previsti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Assegno di incollocamento a favore di mutilati ed invalidi del lavoro disoccupati con invalidità non inferiore al 34%</li> <li>2) Contributo straordinario una tantum a favore di mutilati ed invalidi del lavoro che intraprendono un'attività in proprio</li> <li>3) Contributi una tantum per spese scolastiche a favore di mutilati ed invalidi del lavoro studenti</li> <li>4) Contributi una tantum per spese scolastiche a favore di figli e orfani di mutilati ed invalidi del lavoro</li> <li>5) Contributo straordinario a favore di mutilati ed invalidi del lavoro disoccupati</li> <li>6) Assegno a favore di mutilati ed invalidi del lavoro ex titolare di assegno di incollocabilità ultra sessantacinquenne</li> <li>7) Contributi per soggiorni climatici a favore di mutilati ed invalidi del lavoro e/o disoccupati con invalidità non inferiore al 34% e per un periodo non superiore ai 15 giorni nel corso dell'anno.</li> </ol> <p>Il saldo viene erogato dopo l'assegnazione del contributo da parte della Regione e previa presentazione delle ricevute comprovanti i pagamenti effettuati.</p> <p>La richiesta di contributo va presentata presso gli uffici di via Mazzini, 25.</p>	<p>Tempestività di erogazione del contributo (qualora garantito)</p>	<p>Erogazione del saldo entro 90 giorni dal trasferimento dei contributi assegnati annualmente dalla Regione previa presentazione delle ricevute comprovanti i pagamenti effettuati</p>	<p>Servizio Sociale Comunale - Responsabile di P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilità</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Persone con disabilità - Fondo per l'Autonomia possibile (F.A.P.)</b></p> <p>Il fondo per l'autonomia possibile è uno strumento a sostegno dei non autosufficienti rivolto a persone, anche minori di 18 anni, che per la loro condizione non possono provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri.</p> <p>Rappresenta una risorsa essenziale all'interno della rete dei servizi ad alta integrazione socio sanitaria.</p> <p>Ha come obiettivo specifico quello di mantenere la permanenza a domicilio.</p> <p>SVI adulti 18-64 anni prorogata altri 5 anni se mantiene le stesse caratteristiche</p> <p>L'attivazione dell'intervento è a cura del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Condivisione del progetto</p> <p>Tempestività nella risposta fino ad esaurimento fondi</p>	<p>Sottoscrizione di un patto assistenziale fra Servizio sociale, Azienda Sanitaria e familiari della persona o suo legale rappresentante per la definizione del contributo economico e delle regole fra le parti</p> <p>Erogazione del contributo dal primo giorno del mese successivo alla stipula del progetto</p> <p>Liquidazione mensile del contributo</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persone con Disabilità</li> <li>- Gestione attività amministrative per contrasto alla povertà e domiciliarità anziani</li> </ul> <p>Partecipano al procedimento</p> <p>Responsabili di P.O. Servizio Sociale Comunale</p>
<p><b>Persone con disabilità - Sostegno socio-assistenziale educativo scolastico</b></p> <p>Il sostegno socio-assistenziale educativo scolastico provvede a fornire alle scuole di ogni ordine e grado il personale per l'assistenza necessaria all'autonomia e alla comunicazione personale degli alunni con handicap fisici, psichici e sensoriali.</p> <p>Il servizio è gestito dal Comune di Trieste con propri operatori e tramite appalto di servizi.</p>	<p>Monitoraggio dell'esperienza</p>	<p>Rispetto della programmazione</p> <p>Sostituzione garantita al massimo entro il terzo giorno di assenza; entro il primo giorno in situazioni indifferibili</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minori UOT 1</li> <li>- Minori UOT 2</li> <li>- Persone con Disabilità</li> </ul>
<p><b>Persone con disabilità - Sostegno socio-educativo extrascolastico (0-18) e giovani/adulti (19-23)</b></p> <p>Il servizio di sostegno socio-educativo è rivolto a persone disabili in età compresa tra gli 0 ed i 18 anni e a giovani/adulti che hanno concluso il percorso scolastico.</p> <p>Il servizio si propone di offrire un sostegno per consentire una buona integrazione sociale.</p> <p>L'attivazione dell'intervento è a cura del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Personalizzazione dell'intervento attraverso il Progetto Educativo individualizzato</p> <p>Puntualità dell'operatore di sostegno</p> <p>Tempestività di sostituzione dell'educatore</p>	<p>Progetti personalizzati condivisi con la famiglia: un incontro tra operatore e famiglia all'avvio dell'intervento</p> <p>Rispetto della programmazione</p> <p>Sostituzione garantita al massimo entro il terzo giorno di assenza; entro il primo giorno in situazioni indifferibili</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minori UOT 1</li> <li>- Minori UOT 2</li> <li>- Persone con Disabilità</li> </ul>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Persone con disabilità - Centri Diurni Comunali</b></p> <p>Sono strutture per l'accoglienza diurna di persone con disabilità da medio grave a gravissima, in età post-scolare, funzionanti almeno 5 giorni alla settimana per un minimo di 7 ore giornaliere, dove con il sostegno di personale socio-educativo assistenziale specializzato gli ospiti vengono impegnati in attività che hanno come obiettivo la continuazione dell'opera di integrazione e socializzazione precedentemente avviata, nonché il recupero delle potenzialità ancora presenti per il raggiungimento del maggior grado di autonomia possibile.</p> <p>I Centri Diurni gestiti direttamente dal Comune sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro Diurno Campanelle - Str. di Fiume, 201 - tel. 040 397200</li> <li>- Centro Diurno Weiss - via Weiss, 25 tel. 040 575403.</li> </ul> <p>L'attivazione dell'intervento è a cura del Servizio Sociale Comunale. Requisiti di accesso: essere portatori di handicap in base all'art.3 L.104/92 o essere invalido civile certificato dall'Azienda Sanitaria.</p>	<p>Programmazione delle attività socio-educative</p> <p>Diversificazione dell'offerta di attività socio-educative</p> <p>Affidabilità Servizio di trasporto</p> <p>Servizio mensa</p>	<p>Evidenza documenti programmazione attività estive e invernali presso le sedi</p> <p>Tipologia diversificata delle attività proposte (gite giornaliere, uscite cittadine, uscite serali), incluse iniziative pubbliche con partner territoriali</p> <p>Rispetto della programmazione e puntualità dei trasporti</p> <p>Pubblicazione del menu di base programmato</p> <p>Garanzia della somministrazione di diete personalizzate</p>	<p>Direzione Dipartimento Servizi e Politiche Sociali</p> <p>Responsabili di P.O:</p> <p>-Residenza Gregoretti, Residenza e Centro Diurno Campanelle, Centro Diurno via WEISS</p> <p>-Gestione Attività Amministrative delle Residenze</p> <p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. persone con disabilità</p>
<p><b>Persone con disabilità - Centri Diurni convenzionati</b></p> <p>I centri diurni convenzionati con il Comune sul territorio:</p> <p><b>C.D. Cest – Padiglione Ralli</b></p> <p><b>C.D. Veltro - via del Veltro, 63</b></p> <p><b>C.D. Laboratorio CEST</b> via Paisiello, 5/2</p> <p><b>C.D. Valmaura - via Valmaura, 39</b></p> <p><b>C.D. M.CUK - Loc. Prosecco</b></p> <p><b>C.D. Villa Sartorio (AISM) via Modiano, 5</b></p> <p><b>C.D. Cooperativa Trieste Integrazione (ANFFAS) - via Cantù, 54 tel. 040 51274</b></p> <p><b>C.D. Coop. Lybra via Campanelle, 138</b></p> <p><b>C.D. Domus Lucis - Scala Lauri, 27</b></p> <p><b>C.D. Rittmeyer - viale Miramare, 119</b></p> <p><b>C.D. I Girasoli - Rupingrande, 163</b></p> <p><b>CD Pro Senectute</b> per persone con disabilità divenute anziane (con più di 65 anni) - via Valdirivo, 11</p>	<p>Programmazione delle attività socioeducative</p>	<p>Evidenza documenti programmazione attività estive e invernali presso le sedi</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilità</p> <p>Responsabile di P.O. Persone con Disabilità</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Centri Diurni Sperimentali convenzionati</b></p> <p>In questa categoria si riuniscono i centri diurni con cui vengono stipulate delle convenzioni sperimentali:</p> <p><b>Associazione Oltre quella sedia</b> via Piccardi, via Rossetti</p> <p><b>Cooperativa Lybra - Trieste Labora</b> via del Sale n. °4/A</p> <p><b>Associazione Terra del Sorriso</b>, via Reppen, 173</p> <p><b>Cooperativa 2001 Officina Samos via Cologna</b> trieste</p> <p>Valutazione e attivazione dell'intervento è a cura del Servizio Sociale Comunale.</p> <p>Requisiti di accesso: essere portatori di handicap in base all'art.3 L.104/92 o essere invalido civile certificato dall'Azienda Sanitaria.</p>			
<p><b>Persone con disabilità-giovani e adulti - Servizio Integrazione Inserimento lavorativo (S.I.I.L.): Sostegno alla preformazione professionale giovani fragili e/o Persone con disabilità</b></p> <p>Il Servizio Integrazione Inserimento Lavorativo (S.I.I.L.) promuove specifici progetti che rispondano in maniera utile ai bisogni formativi di giovani fragili e/o con disabilità per agevolare il loro ingresso nel mondo del lavoro, raccordandosi con enti di formazione, scuole, servizi territoriali e realtà produttive. Compito del S.I.I.L. è quello di attivare un coordinamento tra i soggetti coinvolti.</p>	<p>Coprogettazione con enti di formazione</p> <p>Percorso formativo individualizzato o in piccoli gruppi</p>	<p>Accordi stipulati</p> <p>Stesura del progetto di preformazione in collaborazione con gli enti e i servizi interessati</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Servizio Integrazione e Inserimento Lavorativo (S.I.I.L.)</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Persone con disabilità - Soluzioni residenziali</b></p> <p>Residenza Campanelle, struttura per disabili gravi e gravissimi: - Via dei Modiano, 1 - tel. 040 397200.</p> <p>L'attivazione e la valutazione dell'intervento è a cura del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Modalità di accoglienza</p> <p>Prestazioni sanitarie infermieristiche</p> <p>Affidabilità servizio pasti</p> <p>Accoglienza temporanea</p> <p>Attività di sostegno all'autonomia residua della persona</p> <p>Continuità di collaborazione con la famiglia</p>	<p>Personalizzazione del programma con particolare attenzione alle capacità della persona</p> <p>Tamponi Covid</p> <p>Comunicazione e rispetto del programma delle attività strutturate</p> <p>Attivazione moduli respiri concordati con le famiglie</p> <p>Almeno 2 incontri con i familiari all'anno, disponibilità a ulteriori incontri su richiesta</p>	<p>Direzione Dipartimento Servizi e Politiche Sociali</p> <p>Responsabile di P.O. Residenza Gregoretti, Residenza e Centro Diurno Campanelle, Centro Diurno via WEISS</p> <p>Servizio Sociale Comunali</p> <p>Responsabile PO Persone con Disabilità</p>
<p><b>Persone con disabilità - Gruppi appartamento e comunità alloggio</b></p> <p>Sono strutture convenzionate con il Comune per l'accoglienza a tempo pieno di persone adulte con disabilità (età 15-65):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Comunità alloggio Veltro C.E.S.T.</b> via del Veltro, 63 - tel. 040 944463</li> <li>- <b>Gruppo Appartamento Valmaura C.E.S.T. 55.7-</b> via Valmaura, 55</li> <li>- <b>Gruppo Appartamento Valmaura C.E.S.T. 55.8-</b> via Valmaura, 55</li> <li>- <b>Comunità alloggio Renzo Pessato C.E.S.T.</b> - via Valmaura, 39</li> <li>- <b>Comunità alloggio Villa Sartorio - AISM -</b> via Modiano, 5</li> <li>- <b>Comunità alloggio Il Cenacolo -</b> Strada per Longera, 1</li> <li>- <b>Comunità alloggio La Fonte (Comunità S. Giuseppe e Comunità Casa Calzi) Prosecco,</b> 381</li> <li>- <b>Comunità alloggio Pinturicchio</b> Coop. 2001 Ag.Soc. via Pinturicchio, 22</li> <li>- <b>Comunità alloggio San Marco</b> Coop. 2001 Ag.Soc. via San Marco, 19</li> <li>- <b>Comunità alloggio Valdirivo</b> Coop. 2001 Ag.Soc. via Valdirivo, 30</li> <li>- <b>Comunità Brandesia</b></li> </ul>	<p>Attività di sostegno all'autonomia personale nella vita quotidiana</p> <p>Continuità di collaborazione con la famiglia</p> <p>Vigilanza: effettuazione di almeno un'ispezione per comunità</p>	<p>Comunicazione e rispetto del programma delle attività strutturate</p> <p>Almeno 2 incontri con i familiari all'anno</p> <p>Disponibilità ad ulteriori incontri su richiesta dei familiari</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilità</p> <p>Responsabile PO Persone con Disabilità</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Sportello per l'Amministrazione di sostegno</b></p> <p>Il Comune di Trieste ha stipulato un'apposita convenzione con l'Associazione di Volontariato AsSostegno di Trieste, per la gestione dello sportello per la promozione ed il supporto all'istituto dell'Amministrazione di sostegno.</p> <p>Lo sportello ha lo scopo di fornire una struttura di riferimento che promuova tale istituto giuridico e più in generale la cultura della solidarietà e della sussidiarietà a tutela dei diritti delle persone deboli e delle loro famiglie. Lo sportello offre, altresì, supporto tecnico e giuridico agli amministratori di sostegno, a coloro che intendono offrire la propria disponibilità ad assumere tale funzione, alle persone deboli e alle loro famiglie ed agli operatori del Servizio Sociale Comunale.</p> <p>L'attività dello sportello viene garantita dagli operatori dell'Associazione nelle giornate del lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00 presso la sede di Via San Francesco n. 6 (I piano) e nella giornata del mercoledì dalle 9.00 alle 12.00 presso la sede dell'Ufficio del Giudice di Pace in Via Coroneo n. 13.</p>	<p>Accessibilità degli Sportelli</p> <p>Fornitura informazioni</p>	<p>Informazione chiara e aggiornata in merito agli orari di apertura</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di PO Gestione attività amministrative per contrasto alla povertà e domiciliarità anziani</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Alloggi sociali comunali</b></p> <p>L'accesso agli alloggi è temporaneo. Avviene in base alla disponibilità degli stessi e su valutazione del Servizio sociale Comunale che redige un progetto personalizzato condiviso.</p> <p>- <b>Cad</b> - via San Biagio 135 - Opicina Uffici amministrativi: via S. Isidoro, 13 tel. 040 211769.</p> <p>Il complesso residenziale Sociale CAD "Villa Carsia" è una struttura composta da diverse palazzine, articolate in mini-alloggi, finalizzati ad accogliere nuclei fragili con disagio abitativo, su segnalazione del Servizio Sociale Comunale.</p> <p>- <b>Condominio Solidale</b></p> <p><i>Via Soncini 102 (18 appartamenti)</i> <i>Via dell'Istria 89 (6 appartamenti)</i></p> <p>Alloggi destinati a persone in situazione di fragilità o a rischio isolamento sociale che non riescono a soddisfare il proprio bisogno abitativo e relazionale, con lo scopo di favorire la formazione di un contesto abitativo e sociale dignitoso all'interno del quale sia possibile vivere e tessere relazioni umane ricche di significato. Vengono proposte attività di socializzazione e integrazione rivolte a tutta la popolazione del rione, in un'ottica di sviluppo di comunità.</p> <p>- <b>Alloggi di emergenza</b></p> <p>- <b>Alloggi per persone fragili LR 15/2004</b></p> <p>Gli alloggi LR 15 /2004 sono messi annualmente a disposizione dall'A.T.E.R. Trieste per il Comune di Trieste e la locale Azienda per i Servizi Sanitari a favore di persone fragili, individuate dal Servizio Sociale Comunale. La messa a disposizione dell'alloggio si concretizza con la stipula di un comodato d'uso. Il beneficiario è chiamato alla compartecipazione delle spese, ai sensi delle delibere giuntali n. 572 dd. 17.12.2007 e n. 613 dd. 27.12.2007, in considerazione delle entrate economiche di cui dispone.</p>	<p>Accessibilità dello sportello</p> <p>Abitazioni a norma e monitoraggio</p>	<p>Apertura dell'ufficio CAD presso Casa Capon in via Sant'Isidoro 13 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 –11.00</p> <p>Verifiche periodiche per valutare la qualità nella e dell'abitazione</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabile di P.O. Casa e Accoglienza</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Sportello Casa Ater</b></p> <p>Lo sportello si occupa delle seguenti procedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- raccolta domande per l'assegnazione di alloggi per nuclei sottoposti a procedura di sfratto per finita locazione;</li> <li>- assegnazione di contributi finalizzati al sostegno nel pagamento del canone di locazione ("bando affitti"), previsti dall'art. 11 dalla L. 431/98 e successive modifiche ed integrazioni (Fondo nazionale per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione).</li> </ul> <p>La richiesta di informazioni e la presentazione delle domande per la richiesta di alloggio e di contributo avviene direttamente allo Sportello casa ATER-COMUNE DI TRIESTE, sito in piazza Foraggi 5/1/A - tel. 040.399 9510.</p>	<p>Accessibilità del servizio</p>	<p>Sportello casa ATER: apertura dal Lunedì al Venerdì 8.30-12.00, Lunedì e Mercoledì 15.00-16.15.</p>	<p>Servizio Sociale Comunale Responsabile P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilità</p> <p>Responsabile PO Casa e Accoglienza</p>
<p><b>Agenzia di Solidarietà per l’Affitto</b></p> <p>È volta a favorire l’incontro fra la domanda abitativa da parte di soggetti e nuclei familiari che possiedono un reddito medio, superiore ai parametri per l’accesso agli alloggi di edilizia pubblica ma non così elevato da poter sostenere i costi del mercato delle locazioni private e l’offerta da parte di privati proprietari di immobili, garantendo a questi ultimi una serie di agevolazioni e di tutele per incentivarne la disponibilità a locare gli alloggi a canone concordato.</p> <p>Ha come obiettivo promuovere la locazione di alloggi sfitti, fornendo agevolazioni e garanzie per i proprietari e gli inquilini. Tra le agevolazioni per gli inquilini è previsto l’abbattimento del 50% del canone di locazione, nei casi in cui la difficoltà al pagamento del canone sia documentata dal Servizio Sociale del Comune (Unità Operativa Territoriale). Tra le garanzie per i proprietari vi è un fondo di garanzia per coprire eventuali morosità dell’inquilino (fino a € 3.000,00), spese legali per eventuale sfratto dovuto a morosità (fino a € 1.500,00) o danni all’alloggio locato (fino a € 3.000,00)</p> <p>Per informazioni:</p> <p>ATER - Agenzia di Solidarietà per l’Affitto: 040399210</p>	<p>Diffusione del regolamento e delle modalità di attivazione dell’intervento</p>	<p>Publicizzazione in varie forme e sul sito <a href="http://www.comune.trieste.it/sociale">www.comune.trieste.it/sociale</a> del protocollo d’intesa e della modulistica necessaria</p>	<p>Servizio Sociale Comunale Responsabile PO Casa e Accoglienza</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Strutture residenziali – Idoneità funzionamento con finalità assistenziali</b></p> <p>Per ottenere l' idoneità al funzionamento di una Struttura residenziale per finalità assistenziali è necessario presentare apposita comunicazione, predisposta sul modulo scaricabile dal sito <a href="http://www.comune.trieste.it">www.comune.trieste.it</a>: <a href="https://bit.ly/3ayVeE5">https://bit.ly/3ayVeE5</a></p> <p>Alla domanda deve essere allegata una marca da bollo da euro 16,00 che verrà apposta sul successivo provvedimento di riconoscimento dell' idoneità al funzionamento. Altri documenti da allegare alla richiesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopia documento di identità del richiedente;</li> <li>Atto relativo alla natura giuridica e cioè copia dell'atto costitutivo e dell'eventuale statuto o deliberazione</li> <li>- Autorizzazione costitutiva (solo per le società); Con riferimento alla struttura, planimetria dei locali e degli eventuali spazi verdi annessi con indicazione della destinazione di ciascun locale; Copia dell'autorizzazione rilasciata dai Vigili del Fuoco relativa al rispetto delle norme riguardanti la prevenzione degli incendi e di quelle relative agli strumenti e ai mezzi di segnalazione e di estinzione degli stessi; Certificato di abitabilità o di uso, rilasciato dal Sindaco del comune dove la struttura ha sede, in base alla normativa vigente; Conformità edilizia della destinazione d'uso dei locali afferenti all'attività, anche attraverso autocertificazione ai sensi dell'art. 445/2000; Attestazione di conformità al D.P.R. 24 luglio 1996, n. 503, che ha abrogato e sostituito il D.P.R. 27 aprile 1978 n. 384; Regolamento interno di funzionamento; Parere del competente ufficio dell' A.A.S. per quanto attiene agli aspetti igienico-sanitari degli ambienti; indicazione dei mezzi economici destinati allo svolgimento dell'attività (per le società copia dell'ultimo bilancio approvato).Vedi anche articolo 2 del Regolamento Regionale approvato con D.P.G.R. 14/02/1990, n. 083/Pres.</li> </ul> <p>La documentazione va indirizzata al Comune di Trieste – Dipartimento Servizi e Politiche Sociali, via Mazzini n. 25 – 34100 Trieste. Può essere inoltrata tramite posta ordinaria o mediante consegna al Protocollo Generale del Comune di Trieste, sito in via Punta del Forno n. 2, nel seguente orario: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30, lunedì e mercoledì anche dalle 14.00 alle 16.30.</p>	<p>Tempi massimi di conclusione</p>	<p>Tempo complessivo per la definizione del procedimento 30 giorni</p>	<p>Direzione Dipartimento Servizi e Politiche Sociali Responsabile di P.O. Gestione Attività Amministrative delle Residenze</p>

Servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Strutture residenziali per anziani autosufficienti autorizzazione al funzionamento</b></p> <p>Per ottenere l'autorizzazione al funzionamento di una struttura residenziale per anziani occorre scaricare il modulo dal web , la domanda con gli allegati ai sensi del DPGR n 0144/Pres del 13 luglio 2015</p>	<p>Piena allocazione delle risorse</p>		<p>Direzione Dipartimento Servizi e Politiche Sociali</p> <p>Responsabile di PO gestione amministrativa delle residenze</p>
<p><b>Farmacie comunali</b>  <b>Al Cammello, Viale XX Settembre, 6</b>  da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.30  sabato dalle 8.30 alle 12.30</p> <p><b>Al Cedro, Piazza Guglielmo Oberdan, 2/b</b>  da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.30  sabato dalle 8.30 alle 12.30</p> <p>Apertura di turno come pubblicato su <a href="http://www.comune.trieste.it/sociale">www.comune.trieste.it/sociale</a></p>	<p>Presenza di campagne informative campagne sociali (Banco Farmaceutico)</p> <p>Presenza di servizi accessori</p> <p>Accessibilità dei servizi</p>	<p>Campagna di Screening colon-eretto</p> <p>Campagna di vaccinazione antinfluenzale</p> <p>Adesione alle campagne di informazione ed educazione sanitaria promosse da Azienda Servizi Sanitari, Federfarmacia e Ordine Farmacisti.</p> <p>Servizio CUP</p> <p>Servizio autoanalisi</p> <p>Angolo allattamento</p> <p>Servizio di misurazione della pressione</p> <p>Rispetto degli orari di apertura</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. Farmacie Comunali</p>
<p><b>N.B. Per la modulistica e i provvedimenti che disciplinano i singoli procedimenti per l'erogazione degli interventi, si rinvia alla sezione Procedimenti pubblicata su <a href="http://www.comune.trieste.it/sociale">www.comune.trieste.it/sociale</a></b></p>			

## Progettualità del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali

Progetti del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Minori - Progetto “Non uno di meno”</b></p> <p>Progetto rivolto a ragazze/i minori d'età e finalizzato al contrasto dell'abbandono scolastico. Il progetto è realizzato in collaborazione con la Comunità san Martino al Campo e con il Servizio di sostegno socio-educativo.</p> <p>L'accesso avviene su indicazione del Servizio Sociale Comunale.</p>	<p>Ragazze/i partecipano alle proposte didattiche nell'ambito del progetto.</p> <p>Le famiglie delle/dei ragazze/i coinvolte/i partecipano attivamente allo svolgimento del progetto</p>	<p>Documentazione attestante la presenza delle/dei ragazze/i</p> <p>Partecipazione delle famiglie almeno agli incontri con l'équipe integrata e/o con il SSC riguardanti il percorso formativo delle/dei loro figlie/i</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minori UOT 1</li> <li>- Minori UOT 2</li> </ul>
<p><b>Minori e Famiglie - “La famiglia al centro” (Centro per le famiglie e l'educazione)</b></p> <p>“La famiglia al centro” è uno spazio di lettura e ascolto dei bisogni rivolto alle famiglie, in cui è possibile ricevere informazioni sulle iniziative presenti sul territorio comunale, sia pubbliche sia private. Oltre alle attività informative dello sportello, il Centro “La famiglia al centro” promuove iniziative gratuite di tipo formativo, culturale, di promozione dello scambio e del confronto sociale e intergenerazionale.</p> <p>Il progetto è stato elaborato da un gruppo di lavoro formato dalla cooperativa “La Quercia” insieme all'Associazione Nazionale Famiglie Adottive e Affidatarie, ARCHE, Centro di Aiuto alla Vita, Comunità di San Martino al Campo, alle cooperative “Duemilauno-Agenzia Sociale”, “Prisma”, e all'associazione “Stelle sulla Terra”, con la collaborazione del Comune di Trieste e dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste.</p> <p>Il Centro per le famiglie “La famiglia al centro” si trova in via del Ponzanino 14/A, nel quartiere di San Giacomo.</p>	<p>Apertura sportello</p>	<p>Orari di apertura del centro per le famiglie nelle seguenti giornate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>lunedì, martedì, giovedì dalle 12.00 alle 14.00</li> <li>mercoledì 17.00-19.00</li> <li>venerdì 8.00-10.00</li> <li>sabato 9.00-11.00</li> </ul>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minori UOT 1</li> <li>- Minori UOT 2</li> </ul>

Progetti del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p><b>Minori - Progetto Buone pratiche contro la pedofilia</b></p> <p>Progetto di prevenzione sul tema del maltrattamento e dell'abuso finalizzato alla formazione e accompagnamento di operatori, insegnanti, genitori e minori.</p> <p>In particolare, accanto ad attività rivolte a operatori interni, il progetto si indirizza ad insegnanti degli asili nido comunali, della scuola primaria, nonché ai minori frequentanti le scuole individuate e ai loro genitori, ed è volto a realizzare delle azioni formative preventive dell'abuso sessuale.</p> <p>Nelle scuole secondarie di primo e/o di secondo grado e nei servizi educativi comunali, inoltre, è prevista la realizzazione di un percorso di sensibilizzazione e promozione, con incontri formativi sulle tematiche della violenza, del bullismo, dell'uso degli strumenti informatici e dei <i>social-network</i>.</p>	<p>Realizzazione attività formative presso gli asili nido comunali e le scuole primarie provinciali.</p> <p>Realizzazione percorsi formativi/informativi nelle scuole secondarie di primo e/o di secondo grado e nei servizi educativi comunali</p>	<p>Realizzazione attività formative in almeno due classi dell'asilo nido o della scuola primaria nel territorio provinciale</p> <p>Realizzazione percorsi formativi/informativi nelle scuole secondarie di primo e/o di secondo grado nel territorio provinciale</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. : - Ufficio di Direzione Programmazione e Controllo dell'Ambito</p>
<p><b>Trasversale – Progetto Habitat Microaree</b></p> <p>Habitat Microaree è un programma di promozione di benessere e coesione sociale, che prende avvio alla fine del 1998 da un'intesa tra Comune, Azienda Sanitaria, Ater, con lo scopo di migliorare la qualità della vita degli abitanti di alcuni rioni "a rischio", caratterizzati dalla rilevante presenza di caseggiati ATER, nei quali si registrava una forte concentrazione di disagio sociale. Il programma realizzato in collaborazione dai tre enti promotori prevede il coinvolgimento attivo della cittadinanza e del settore non profit operante sul territorio (Associazionismo, Volontariato, Cooperazione sociale).</p> <p>Gli obiettivi generali di Habitat Microarea sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tutela della salute e prevenzione del disagio sociale;</li> <li>- sviluppo di comunità attraverso lo stimolo di forme di partecipazione attiva, socializzazione, associazionismo fra gli abitanti per favorire comunicazione, solidarietà e aiuto reciproco;</li> <li>- miglioramento della qualità della vita e delle condizioni abitative;</li> <li>- cura e assistenza preventiva ai soggetti più fragili</li> </ul> <p>Il Comune è attivo nelle sedi Habitat Microarea di: Gretta, San Giacomo, Ponziana, Rozzol Melara, San Giovanni, Valmaura, Borgo San Sergio, Cumano-Montebello, Campi Elisi, Giarizzole, via Negri, Altura, Cittàvecchia, Villa Carsia nelle quali sono disponibili</p>	<p>Programmazione delle attività socioeducative</p>	<p>Diffusione delle iniziative proposte nelle diverse sedi di Habitat - Microaree</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. : - Anziani UOT 1 - Anziani UOT 2</p>

Progetti del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p>diversi servizi di pertinenza degli Enti promotori con attività di sportello per informazioni, segnalazioni e richieste in campo sanitario, assistenziale, abitativo. Le sedi sono aperte alla collettività, in esse vengono organizzati momenti di aggregazione e attività socio ricreative rivolte ai residenti, con particolare attenzione alle persone fragili, volti a favorire e sviluppare nei quartieri una comunità più coesa e solidale. Inoltre anche con la collaborazione del Volontariato vengono svolte azioni di aiuto alle persone in difficoltà, in particolare gli anziani. Occasionalmente si organizzano anche eventi di animazione territoriale nei rioni.</p>			
<p><b>Persone con disabilità- Fondazione di partecipazione “Durante e dopo di noi – Donna Colonna”</b></p> <p>Il Comune di Trieste ha promosso l’istituzione della Fondazione di partecipazione “Durante e dopo di noi”, un soggetto privato/pubblico avente come scopo la presa in carico di situazioni di persone con disabilità che rimangono prive del sostegno della propria rete familiare o la cui famiglia – pur presente – non è in grado, per svariate ragioni, di far fronte efficacemente a tutte le attività di cui la persona necessita. La Fondazione è operativa con la sua sede aperta al pubblico in via Mazzini 25 presso l’Assessorato alle Politiche Sociali Comune di Trieste.</p> <p>Per avere informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.fondazionecolonnats.it">www.fondazionecolonnats.it</a></li> <li>- Facebook FondazioneColonnaTrieste;</li> <li>- telefono: 040 6757052;</li> <li>- e-mail <a href="mailto:info@fondazionecolonnats.it">info@fondazionecolonnats.it</a>.</li> </ul>	<p>Spazio sede della fondazione</p>	<p>Il Comune di Trieste ospita la Fondazione Colonna presso la sua sede di via Mazzini 25.</p>	<p>Dipartimento Servizi e Politiche Sociali</p>
<p><b>Persone con disabilità – Progetto sperimentale Dopo di Noi</b></p> <p><i>(progetti del “Dopo di Noi” di cui al D.M. 23 novembre 2016)</i></p> <p>Contributi rivolti a persone con disabilità grave prive di sostegno familiare e finalizzati a realizzare percorsi di accompagnamento all’uscita dal nucleo familiare di origine o di deistituzionalizzazione.</p> <p>I contributi finanziano:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. l’inserimento abitativo nell’abitazioni assistite della struttura comunale di via Malacrea;</li> <li>2. inserimento abitativo in appartamenti di proprietà pubblica in coabitazione con altri beneficiari;</li> </ol>	<p>Piena allocazione delle risorse</p>	<p>I contributi assegnati al Progetto sperimentale Dopo di Noi sono assegnati</p>	<p>Dipartimento Servizi e Politiche Sociali</p> <p>Responsabile P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilità</p> <p>Responsabile di P.O. Persone con Disabilità</p>

Progetti del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali	Fattori di qualità	Standard di qualità	Servizio Unità Operativa responsabile dello standard di qualità
<p>3 percorsi di supporto alla domiciliarità sperimentali e alternativi ai servizi tradizionali per l'accrescimento della consapevolezza e lo sviluppo delle competenze finalizzate a favorire l'autonomia quotidiana;</p> <p>4 interventi di ripristino, ristrutturazione, messa a norma delle soluzioni abitative per i beneficiari dei contributi di cui al punti 1 e 2;</p> <p>5. progetti di permanenza temporanea a breve termine in una soluzione abitativa extrafamiliare abilitata (modulo respiro) per un aiuto temporaneo ai familiari della persona con disabilità grave.</p> <p>L'accesso avviene presentando apposita domanda a seguito di pubblicazione dello specifico avviso su <a href="http://www.comune.trieste.it/sociale">www.comune.trieste.it/sociale</a></p>			
<p><b>Anziani - Promuovere il benessere psicofisico degli anziani</b></p> <p>Nell'ambito del Piano di Zona 2013-2015, prorogato anche per gli anni 2016, 2017, 2018 è stato sviluppato il progetto "Promuovere il benessere psicofisico degli anziani" che prevede diverse attività fisiche e di socializzazione per gli anziani volte a stimolare e mantenere uno stile di vita attivo.</p> <p><b>Per maggiori informazioni sulle attività proposte è possibile contattare il numero verde del Progetto Amalia 800 544 544</b></p>	<p>Diffusa comunicazione delle attività</p>	<p>Publicizzazione in varie forme e sul sito <a href="http://www.comune.trieste.it/sociale">www.comune.trieste.it/sociale</a> del calendario delle attività</p>	<p>Servizio Sociale Comunale</p> <p>Responsabili di P.O. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anziani UOT 1</li> <li>- Anziani UOT 2</li> </ul>

## **Come il cittadino contribuisce a migliorare la qualità**

Il Comune favorendo la partecipazione dei cittadini, raccoglie le proposte di miglioramento per contribuire a mantenere o migliorare la qualità dei servizi.

Ogni cittadino può presentare per lettera o mail, rilievi o suggerimenti utili a migliorare alcuni aspetti del servizio. Qualora rilevi disservizi può presentare reclami in forma scritta o e-mail.

I reclami/suggerimenti/segnalazioni possono essere inviati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Trieste che provvederà a comunicarli al responsabile del servizio interessato ed alla Direzione del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali.

Il responsabile del servizio analizza e valuta la questione sollevata, individua le eventuali soluzioni e risponde al cittadino entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

### **I reclami vanno inviati all'URP Comune di Trieste**

via della Procureria 2/A

tel. 040 6754850, fax 040 6756060

*orario uffici URP:* dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 lunedì e mercoledì dalle 14.30 alle 17.00

*Posta Elettronica:* [urp@comune.trieste.it](mailto:urp@comune.trieste.it)

*Posta Elettronica Certificata (PEC):* [comune.trieste@certgov.fvg.it](mailto:comune.trieste@certgov.fvg.it)

*Web:* [comuni-chiamo.com/cities/trieste](http://comuni-chiamo.com/cities/trieste)

### **Altri metodi di coinvolgimento dei cittadini per verificare la qualità**

Per verificare il gradimento e il punto di vista degli utenti sul funzionamento dei servizi sono attivati strumenti di partecipazione attiva dell'utenza, dei familiari, delle associazioni interessate.

In particolare vengono realizzate indagini qualitative e quantitative in grado di rilevare la qualità erogata e percepita che favoriscono la partecipazione del cittadino alla valutazione dei servizi mediante sondaggi telefonici, somministrazione di questionari, interviste individuali e di gruppo, in casi specifici vengono sviluppate altre forme di valutazione della qualità.

Ogni anno l'Ente svolge almeno una rilevazione per ciascuno dei due Servizi del Dipartimento.

### **Aggiornamento**

La Carta dei servizi è uno strumento di lavoro e di rapporto con i cittadini, che si aggiorna periodicamente, almeno una volta all'anno.

Vengono aggiornate soprattutto le descrizioni dei servizi e degli interventi in base alle modifiche occorse a seguito di cambiamenti normativi o organizzativi.

Tramite la pubblicazione sul sito [www.comune.trieste.it/sociale](http://www.comune.trieste.it/sociale) saranno resi pubblici:

- i nuovi obiettivi di miglioramento per l'anno in corso,
- i risultati in merito agli obiettivi di miglioramento dell'anno precedente,
- i risultati delle indagini di valutazione della qualità dei servizi e di soddisfazione dei clienti,
- i dati relativi alla presentazione di reclami, suggerimenti, segnalazioni, con i rispettivi esiti.

## **Obiettivi di miglioramento per il 2021:**

### **Servizio Sociale Comunale**

- Potenziamento del Servizio Sociale Comunale per quanto riguarda i servizi e gli interventi di contrasto alla povertà, in linea con le indicazioni nazionali e regionali.
- Prosecuzione della distribuzione di buoni spesa per le persone e le famiglie in difficoltà a seguito dell'emergenza epidemiologica, in base alla disponibilità.
- Avvio servizio di Numero verde unico di contatto dei Servizi sociali

### **Direzione Servizi e Politiche Sociali**

- Riqualificazione del comprensorio Casa Capon/C.A.D.
- Avvio delle attività per l'individuazione di una nuova struttura che possa costituire un'ulteriore sede a disposizione dei Servizi sociali.
- Attivazione e promozione della Pagina facebook Servizi Sociali Trieste, con la finalità di migliorare i flussi comunicativi e informativi con i cittadini.

## INDICE

La Trieste che vogliamo .....	2
I Valori alla base del nostro operare.....	3
I nostri impegni di qualità.....	5
I Servizi e gli standard di qualità .....	6
Adulti – Accoglienza nelle strutture residenziali Teresiano e Villa Stella Mattutina.....	7
Adulti e Famiglia - Carta Famiglia .....	14
Minori - Affidamento eterofamiliare per minori .....	17
Anziani - Punti Unici Integrati (PUI) .....	23
Persone con disabilità - Contributi a integrazione delle rette di ricovero in strutture non convenzionate ..	28
Sportello per l'Amministrazione di sostegno .....	36
Alloggi sociali comunali.....	37
Sportello Casa Ater .....	38
Agenzia di Solidarietà per l’Affitto.....	38
Farmacie comunali.....	40
Progettualità del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali .....	41
Come il cittadino contribuisce a migliorare la qualità .....	45
Obiettivi di miglioramento per il 2021 .....	46
Indirizzi utili.....	48

## INDIRIZZI UTILI

GRILLI Carlo <a href="mailto:carlo.grilli@comune.trieste.it">carlo.grilli@comune.trieste.it</a>	Assessore	Via Mazzini, 25
<b>DIREZIONE DI DIPARTIMENTO</b>		
SILLA Mauro <a href="mailto:mauro.silla@comune.trieste.it">mauro.silla@comune.trieste.it</a>	Direttore del Dipartimento	Via Mazzini, 25
VENIER Domenico <a href="mailto:domenico.venier@comune.trieste.it">domenico.venier@comune.trieste.it</a>	P.O. Gestione Attività Amministrative delle Residenze	Via Mazzini, 25
RAUNIKAR Ariella <a href="mailto:ariella.raunikar@comune.trieste.it">ariella.raunikar@comune.trieste.it</a>	P.O. Residenze Centro per l'Anziano	Via De Marchesetti, 8/1
<i>Vacante</i>	P.O. Residenza Gregoretti, Residenza e Centro Diurno Campanelle, Centro Diurno via WEISS	Strada di Fiume, 201
ONGARO Fabrizio <a href="mailto:fabrizio.ongaro@comune.trieste.it">fabrizio.ongaro@comune.trieste.it</a>	P.O. Farmacia 'Al Cedro'	Piazza G. Oberdan, 2
TRAMPUS Gabriella <a href="mailto:gabriella.trampus@comune.trieste.it">gabriella.trampus@comune.trieste.it</a>	P.O. Farmacia 'Al Cammello'	Viale XX Settembre, 4
<b>SERVIZIO SOCIALE COMUNALE</b>		
DE CANDIDO Ambra <a href="mailto:ambra.decandido@comune.trieste.it">ambra.decandido@comune.trieste.it</a>	Direttore di Servizio Servizio Sociale Comunale	Via Mazzini, 25
CHICCO Stefano <a href="mailto:stefano.chicco@comune.trieste.it">stefano.chicco@comune.trieste.it</a>	P.O. Ufficio di Piano	Via Mazzini, 25
FLORA Nicoletta <a href="mailto:nicoletta.flora@comune.trieste.it">nicoletta.flora@comune.trieste.it</a>	P.O. Gestione Attività Amministrative per contrasto povertà e domiciliarità anziani	Via Mazzini, 25
TAVERNA Paolo <a href="mailto:paolo.taverna@comune.trieste.it">paolo.taverna@comune.trieste.it</a>	P.O. Unità Minori UOT 1 (UTS N° 1-3)	Via Pascoli 35/1
ZORZETTO Alessandra <a href="mailto:alessandra.zorzetto@comune.trieste.it">alessandra.zorzetto@comune.trieste.it</a>	P.O. Unità Minori UOT 2 (UTS N° 2-4)	Strada Vecchia dell'Istria 27
CRAIEVICH Tiziana <a href="mailto:tiziana.craievich@comune.trieste.it">tiziana.craievich@comune.trieste.it</a>	P.O. Adulti UOT 1 (UTS N° 1-3)	Via Moreri, 5/b

PERRONE Laura <a href="mailto:laura.perrone@comune.trieste.it">laura.perrone@comune.trieste.it</a>	P.O. Adulti UOT 2 (UTS N 2-4)	Via Locchi 23
FERROLI Stefano <a href="mailto:stefano.ferroli@comune.trieste.it">stefano.ferroli@comune.trieste.it</a>	P.O. Non Autosufficienza UOT 1 (UTS N° 1-3)	Piazza Vittorio Veneto, 4
RAI Antonella <a href="mailto:antonella.rai@comune.trieste.it">antonella.rai@comune.trieste.it</a>	P.O. Non Autosufficienza UOT 2 (UTS N° 2-4)	Piazza Vittorio Veneto, 4
LOMBARDI Christian <a href="mailto:christian.lombardi@comune.trieste.it">christian.lombardi@comune.trieste.it</a>	P.O. Persone con Disabilità	Piazza Vittorio Veneto, 4
INDRIO Michela <a href="mailto:michela.indrio@comune.trieste.it">michela.indrio@comune.trieste.it</a>	P.O. Coordinamento attività amministrativa per famiglia, accoglienza, disabilita	Via Mazzini, 25
CALABRIA Chiara <a href="mailto:chiara.calabria@comune.trieste.it">chiara.calabria@comune.trieste.it</a>	P.O. Casa e Accoglienza	Via Mazzini, 25
APOLLONIO Rosella <a href="mailto:rosella.apollonio@comune.trieste.it">rosella.apollonio@comune.trieste.it</a>	P.O. Servizio Integrazione e Inserimento Lavorativo (S.I.I.L.)	Via Mazzini, 25



**comune di trieste**

### **UOT- Unità Operativa Territoriale I**

- UTS - Ufficio Territoriale Sociale I
- UTS - Ufficio Territoriale Sociale 3

### **UOT - Unità Operativa Territoriale 2**

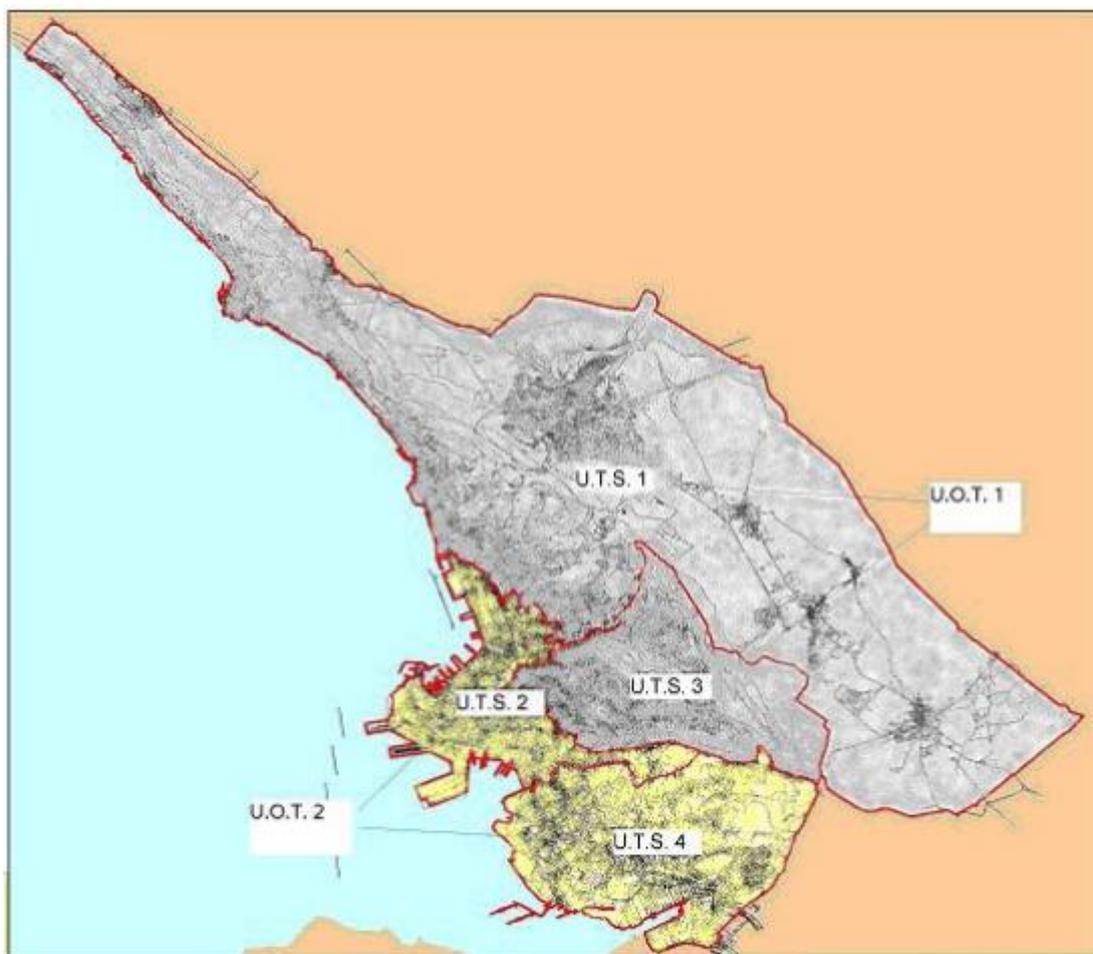
- UTS - Ufficio Territoriale Sociale 2
- UTS - Ufficio Territoriale Sociale 4



comune di trieste

n° verde  
Servizi Sociali

**800 388 688**



Edizione gennaio 2021