



**MESSINA
SOCIAL CITY**

Una risorsa per la comunità

CARTA DEI SERVIZI AZIENDALE



Nella Carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti
Art. 13-legge 328/2000

L'Azienda Speciale Messina Social City è l'Ente Strumentale mediante il quale il Comune di Messina gestisce i servizi di natura socio-assistenziale e socio educativa, ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs. n. 267/2000: "Ente strumentale dell'Ente Locale dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio statuto, approvato dal Consiglio Comunale".

L'Azienda Speciale rappresenta, infatti, una delle forme con cui gli enti locali possono provvedere alla gestione dei servizi pubblici che abbiano per oggetto produzione di beni e attività rivolte a realizzare fini sociali. L'Azienda Speciale è un ente di gestione di pubblici servizi locali, dotato di autonomia imprenditoriale nonché statuaria. Il Comune dunque per l'affidamento dei servizi in argomento non si rivolge al mercato tramite gara pubblica, ma li gestisce attraverso la propria Azienda Speciale costituita proprio per tale finalità.

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'Azienda Speciale Messina Social City è stata pensata e costruita come uno strumento di informazione dei cittadini finalizzato a migliorare la trasparenza e l'accessibilità ai servizi e alle prestazioni sociali e a promuovere la semplificazione delle procedure per la loro fruizione sul territorio cittadino. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

OBIETTIVI

L'obiettivo dell'Azienda è quello di provvedere all'erogazione di servizi orientati a realizzare fini sociali, attraverso la gestione dei servizi comunali del settore socio-assistenziale e socio-educativo, conferiti in gestione dal Comune di Messina in conformità con le disposizioni di legge; concorre a promuovere e a tutelare la salute e il benessere delle persone di ogni fascia di età e di ogni condizione sociale, secondo le linee e gli obiettivi fissati dal Comune di Messina.

La Carta dei Servizi serve a garantire e migliorare la qualità dei servizi erogati e a tutelare i diritti degli utenti da possibili disservizi.

L'Azienda Speciale fissa, tra gli obiettivi primari, la promozione della solidarietà sociale, attraverso la valorizzazione delle iniziative delle singole persone, delle famiglie e dei gruppi realizzando il benessere della comunità che alla stessa è affidato.

In particolare l'Azienda si propone di:

- promuovere azioni di sostegno alle famiglie;
- prevenire i rischi di emarginazione sociale derivanti dalle “nuove” forme di povertà;
- sostenere i minori e le famiglie in difficoltà attraverso l'erogazione dei servizi istituzionali di assistenza sociale, psicologica e pedagogica;
- promuovere forme di progettualità tese a prevenire il disagio sociale;
- ampliare le possibilità di socializzazione per le persone con disabilità;
- rispondere ai bisogni complessi delle persone anziane e/o disabili attraverso azioni ed interventi ad alta integrazione socio-sanitaria;
- centrare le politiche e i servizi sulle persone con disabilità anche attraverso la definizione dei progetti individuali in collaborazione con associazioni e famiglie;
- promuovere accordi interistituzionali per promuovere l'integrazione scolastica e sociosanitaria delle persone con disabilità;
- rafforzare, sostenere e sviluppare l'autonomia, l'autodeterminazione e l'indipendenza delle persone con disabilità, in particolare di coloro che necessitano di sostegno intensivo, attraverso la valorizzazione delle capacità e delle abilità “altre” di cui essi sono portatori.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nello svolgimento della propria attività la Carta dei Servizi dell'Azienda Speciale si basa sui seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA:** tutti i cittadini hanno diritto a perseguire uno stato di benessere. L'Azienda Speciale si impegna a garantire l'accesso ai servizi a tutti i cittadini senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **IMPARZIALITA':** l'Azienda si impegna a far sì che non si verifichino favoritismi nell'erogazione dei servizi socio-assistenziali e socio-educativi ed assicura la parità di trattamento secondo criteri di obiettività e giustizia.

- CONTINUITA': l'Azienda garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzioni di servizio l'Azienda Speciale si impegna affinché i servizi essenziali non subiscano interruzioni e i disagi per i cittadini vengano minimizzati.
-
- PARTECIPAZIONE: l'Azienda promuove la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami, collabora con gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA: l'Azienda adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.
- TRASPARENZA E RISPETTO DEI COSIDDETTI "DATI SENSIBILI": l'Azienda garantisce l'accesso agli atti dei procedimenti amministrativi, nonché il dialogo con l'utenza, in conformità alle disposizioni della legge e comunque nei limiti di quanto previsto dalla normativa sulla privacy.
- SEMPLIFICAZIONE E BUON ANDAMENTO: l'Azienda si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto delle regole poste a fondamento del procedimento amministrativo utilizzando tutte le misure necessarie per prevenire o ridurre i disagi all'utenza.

CHI HA DIRITTO AI SERVIZI

L'Azienda ha come settori d'intervento l'ambito socio-assistenziale, socio-educativo e di supporto familiare. Inoltre, svolge tutte le attività connesse, collaterali e complementari, accessorie, conseguenti ed ausiliarie ai servizi e alle attività istituzionali, volte alla piena valorizzazione dei servizi socio-assistenziali, educativi e culturali e dei beni comuni connessi, nonché potrà in essere tutte quelle operazioni ritenute necessarie per il conseguimento dei propri scopi sociali.

INFORMAZIONE SUI SERVIZI FORNITI

Le pagine successive rappresentano una guida dei servizi erogati a seconda della tipologia di utenza alla quale sono rivolti:

- Servizi rivolti alla generalità dei cittadini
- Servizi rivolti ai minori
- Servizi rivolti ai giovani e alle famiglie
- Servizi rivolti agli anziani
- Servizi rivolti alle persone con disabilità

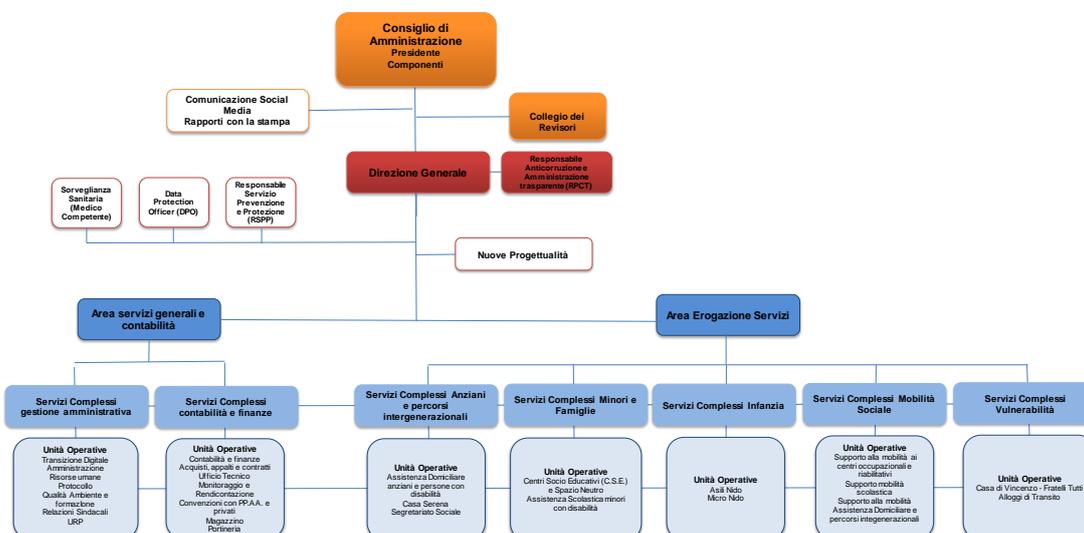
Al fine di informare i cittadini su tutti i servizi offerti, in modo da rendere semplice l'accesso agli stessi, per ogni servizio l'Azienda Speciale Messina Social City ha predisposto una scheda contenente le informazioni essenziali:

- una sintetica presentazione del servizio
- attività
- destinatari
- come si accede
- orari del servizio
- dove si trova
- referenti
- costo del servizio

L'ORGANIGRAMMA



ORGANIGRAMMA AZIENDALE



RIFERIMENTI NORMATIVI

- ❖ Legge regionale 10/2003 “Norme per la tutela e la valorizzazione della famiglia”
- ❖ Legge n. 328/2000 Legge Quadro per la realizzazione di un Sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali;
- ❖ D.Lgs. n. 267/2000 Testo unico delle lg. sull’ordinamento degli enti locali,
- ❖ Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 “Principi fondamentali per l’erogazione dei servizi pubblici” e della Legge Regionale 3/2008. (s.m.i);
- ❖ D.Lg. n.112/98 Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle Regioni ed agli Enti Locali;
- ❖ Legge n. 162/98 Interventi a favore di Portatori di Handicap in situazione di gravità;
- ❖ D.Lg. n.109/98 Definizioni di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni agevolate;
- ❖ Legge n. 285/97 Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l’infanzia e l’adolescenza;
- ❖ DPCM 21/95 Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta Servizi
- ❖ Legge n. 104/92 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate
- ❖ Legge 241/90 Nuove norme sul procedimento amministrativo
- ❖ L.R.68/81 “Istituzione, organizzazione e gestione dei servizi per i soggetti portatori di handicap (ss.mm.ii.)
- ❖ L.R.87/81 “Interventi e servizi a favore degli anziani”
- ❖ L.R.14/86 “Integrazioni e modifiche alla legge regionale 6 maggio 1981, n. 87, e nuove norme in materia di interventi e servizi a favore degli anziani.
- ❖ L.R. 22/86 Riordino dei servizi e delle attività socio-assistenziali in Sicilia.
- ❖ D.P.R.S. del 29 Giugno 1988 Standard strutturali ed organizzativi degli interventi socio assistenziali previsti dalla L.R. 9 maggio 1986 n. 22
- ❖ D.P.R.S. 16 Maggio 2013 Nuovi standard strutturali ed organizzativi dei servizi di prima infanzia
- ❖ L.R. 25 marzo 1986, n. 14. Integrazioni e modifiche alla legge regionale 6 maggio 1981, n. 87, e nuove norme in materia di interventi e servizi a favore degli anziani.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA PRIVACY

Il titolare del trattamento dei dati è la Dott.ssa Asquini Valeria in qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione e legale rappresentante dell’Azienda Speciale “Messina Social City”. In base alla normativa nazionale sul diritto alla riservatezza (art 13 del Dlgs. 30 Giugno 2003 n°196), i dati di ciascun utente sono trattati in forma scritta o su supporto cartaceo, magnetico, elettronico e telematico, sia manualmente sia con l’ausilio di strumenti elettronici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza. I dati sono contenuti in fascicoli accessibili solo ai responsabili dei servizi e sono utilizzati solo per fini assistenziali/istituzionali. L’utente autorizza l’azienda al trattamento dei propri dati attraverso apposita modulistica redatta dall’azienda.

GDPR - Regolamento (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016, di cui D.Lgs 101/2018, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

SEGNALAZIONI E RECLAMI - MAIL: reclami@messinasocialcity.it

Ai cittadini che fruiscono dei servizi e ai loro familiari, è riconosciuto il diritto di segnalare all’Azienda eventuali disservizi, reclami o comunque la propria insoddisfazione rispetto al servizio erogato se esso si discosta da quanto enunciato in questo documento.

Per reclamo si intende la richiesta esplicita o il suggerimento per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

I reclami e le segnalazioni devono essere presentati compilando e sottoscrivendo l’apposito modulo (Allegato 1 “Modulo per la Presentazione dei Reclami e dei Suggerimenti”); il cittadino riceverà comunicazione scritta circa i chiarimenti richiesti.

SODDISFAZIONE DELL’UTENTE

La valutazione della soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction) attraverso la somministrazione di questionari di gradimento, permette di mettere in luce gli aspetti fisiologici del servizio, le sacche di insoddisfazione degli utenti. Le diverse tipologie di servizi esistenti sia per utenza sia per intervento, rendono il questionario lo strumento in grado di cogliere la peculiarità di ogni servizio attraverso la rilevazione della qualità percepita dal cittadino- utente, ciò onde promuovere un canale utile, per lo sviluppo di processi trasparenti di miglioramento della qualità dei servizi sociali e per l’attivazione di una comunicazione efficace fra utenza e servizi per l’avvio di un corretto percorso di ricerca valutativa.

MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi dell’Azienda Speciale Messina Social City prevede le seguenti fasi di diffusione:

- Pubblicazione sul sito dell’Azienda www.messinasocialcity.it;
- Condivisione del documento tra il personale che a vario titolo opera nei servizi, attraverso il ricorso a incontri di gruppo organizzati per aree (area anziani, area minori ecc.);
- Comunicazione all’utenza attraverso un incontro di presentazione (ricorso ai mass-media o a riunioni per servizi);
- Messa a disposizione del documento nei diversi punti di contatto con l’Azienda (Ufficio di Segretariato Sociale, luoghi in cui si erogano i servizi ecc.);
- Consegna del documento al momento della richiesta di erogazione dei diversi servizi.

SERVIZI COMPLESSI MINORI E FAMIGLIE

CENTRI SOCIO EDUCATIVI PER MINORI E FAMIGLIA

Finalità	<p>I Centri Socio Educativi (C.S.E.) per minori e famiglie sono servizi territoriali che accolgono bambini e ragazzi in uno spazio educativo che promuove processi di crescita e di integrazione, favorendo opportunità di incontro, di scambio e di relazione.</p> <p>Pur mantenendo la loro caratteristica di apertura ed accoglienza, mirano non solo all'aggregazione e alla socializzazione, ma soprattutto al potenziamento di strategie ed interventi mirati al contenimento e alla prevenzione delle varie forme di disagio familiare, scolastico e sociale attraverso attività socio educative, culturali, ricreative e sportive garantendo la presa in carico globale del minore e di tutto il nucleo familiare attraverso l'attivazione di percorsi individualizzati.</p>
Attività	<p><u>ATTIVITÀ PER MINORI</u></p> <ul style="list-style-type: none">○ Sostegno allo studio;○ Orientamento scolastico/lavorativo e promozione delle competenze trasversali;○ Attività di promozione culturale (visite guidate, cineforum, focus group);○ Laboratori educativi a tema: legalità, rispetto dell'altro e dell'ambiente, gestione delle emozioni, uso responsabile dei social media, linguaggio non ostile, etc.○ Laboratori espressivi, artistici, di riciclo, manipolativi, di lettura e scrittura creativa, digitali, etc;○ Attività sportive;○ Attività estive. <p><u>ATTIVITÀ PER LE FAMIGLIE</u></p> <ul style="list-style-type: none">○ Sostegno alla genitorialità: le famiglie possono avere nel Centro Socio Educativo un punto di riferimento quale interlocutore privilegiato per tutte le problematiche inerenti la gestione dei propri figli.○ Incontri di gruppo a tema: i genitori sono coinvolti in momenti di confronto su temi inerenti la vita familiare.○ Laboratori genitori-figli: la diade, insieme, può svolgere attività che possano rinsaldare la relazione e facilitare la comunicazione tra le parti.○ Sportello di ascolto: l'equipe socio psico pedagogica è a disposizione degli adulti di riferimento dei minori frequentanti il Centro Socio Educativo che vorranno accedere al servizio per essere supportati o facilitati in situazioni di difficoltà.
Destinatari	<p>Minori dai 6 ai 17 anni Giovani e famiglie del territorio</p>

Modalità di Accesso	<p>Ai Centri Socio Educativi si accede con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none">○ accesso diretto con iscrizione;○ segnalazione da parte del Servizio Sociale Professionale del Comune di Messina;○ segnalazione da parte dei Servizi Territoriali (ASP, USSM, Scuole).
Orario del Servizio	<p>I Centri Socio Educativi (C.S.E.) funzionano per 24 ore settimanali, per cinque giorni la settimana, garantendo l'apertura pomeridiana dalle 14:30 alle 19:30 dal lunedì al giovedì e il venerdì dalle 14:30 alle 18:30, con flessibilità di mezz'ora a seconda delle esigenze di ogni singolo territorio.</p>
Dove si trova Contatti	<ul style="list-style-type: none">○ <u>C.S.E. "Argo"</u> – S. Lucia sopra Contesse Via Mauro de Mauro sn ex strada militari S.Lucia telefono: 090/9488007○ <u>C.S.E. "Il Mosaico"</u>- Via S.Monica pal.13 Fondo Basile - Giostra – Tel. 090/7388498○ <u>C.S.E. "Gli Incredibili"</u>- Bordonaro Via Scaminaci s.n. telefono: 090/9488007○ <u>C.S.E. "Itaca"</u> – Via delle suore n.33 – telefono: 090/6017631○ <u>C.S.E. "L'Impronta"</u> – Palazzetto dello Sport Pala-Russello, sito in Gravitelli Superiore, vico Pietrasanta, 98122 Messina– telefono: 090/3693033○ <u>C.S.E. "La Bussola"</u> Villaggio CEP via dei Gelsomini – telefono: 090/7387834○ <u>C.S.E. "Il Ciclone"</u> – Camaro Inferiore Via Comunale n.72 – telefono 090/9488268○ C.S.E. "L'Aquilone" – Ponte Schiavo Via Vecchia Nazionale telefono: 090/9488007
Referente	<p>Dott.^{ssa} Maggio Martina Dott.^{ssa} D'arrigo Giovanna</p>
Il costo del servizio	<p>Il servizio è gratuito</p>

SERVIZIO PER IL DIRITTO DI VISITA E DI RELAZIONE IN LUOGO NEUTRO

Finalità	<p>Il diritto di visita e di relazione in luogo neutro è un servizio che mira a garantire l'incontro tra uno o più minori e un membro del sistema familiare.</p> <p>La Convenzione sui diritti del Fanciullo anno 1989 stabilisce <i>“il diritto del bambino separato da entrambi i genitori o da uno di essi, di intrattenere regolarmente personali rapporti e contatti diretti con entrambi i suoi genitori, a meno che ciò non sia contrario al suo preminente interesse”</i> (art. 9, O.N.U., 1989 N.Y.) e la Raccomandazione della Corte Europea ha più volte ribadito che <i>“il figlio ed il genitore non affidatario hanno il diritto di mantenere e sviluppare i rapporti di fatto anche dopo la rottura dell'unione tra i genitori”</i>, pertanto la normativa nazionale ed internazionale sancisce il diritto di costruire, ricostruire, mantenere i legami tra i figli ed i loro genitori, per quanto possibile, e riconosce così la relazione primaria come fondamentale per la crescita evolutiva del minore e per la costruzione della propria identità personale. Su queste linee guida si innesta l'intervento di tale servizio.</p>
Attività	<p>Il minore e il familiare si incontrano secondo la cadenza stabilita dall'Autorità Giudiziaria e impiegano il loro tempo svolgendo varie attività alla presenza di figure professionali quali educatori, psicologi e pedagogisti.</p> <p>La presenza dell'equipe multidisciplinare garantisce quale obiettivo principale quello di realizzare un ambiente protetto e neutro allo stesso tempo, nell'idea di promuovere e garantire il benessere del minore e di offrire ai genitori nuovi percorsi di crescita. Infatti gli operatori hanno il mandato di osservare, intervenire per facilitare la relazione, arginare comportamenti o argomenti non idonei e garantire la serena risoluzione dell'incontro.</p> <p>I soggetti coinvolti possono scegliere di impiegare il tempo a loro disposizione giocando, facendo merenda, facendo i compiti e/o chiacchierando, etc.</p> <p>Talvolta, sempre e solo se previsto dal Decreto, minori e familiari possono recarsi all'esterno per un tempo stabilito, senza la presenza dell'equipe, per poi fare ritorno nei luoghi preposti per confrontarsi con l'equipe sui vissuti del o dei minori.</p>
Destinatari	<p>Beneficiari primi dell'intervento sono i minori ed il loro interesse a costruire e/o mantenere legami con le figure familiari di riferimento. Accanto al bisogno-diritto del minore, c'è anche il diritto/dovere del genitore/familiare ad esercitare la propria responsabilità.</p>
Modalità di Accesso	<p>È il conflitto tra genitori una delle principali motivazioni che può dare adito, su richiesta del Tribunale dei Minorenni (nei casi di separazione in famiglie di fatto) o su istanza del Tribunale Ordinario (nei casi di procedure civili di divorzio e separazione) alla richiesta del servizio di spazio neutro.</p> <p>Il servizio si avvale della mediazione del Servizio Sociale Professionale del Dipartimento Servizi alla Persona e alle Imprese del Comune di Messina che, ricevuto mandato dall'Autorità Giudiziaria, dopo aver effettuato colloqui con le parti per valutare se sussistono i criteri di realizzabilità dell'intervento, fa richiesta ufficiale</p>

all'Azienda Speciale Messina Social City di presa in carico del caso da parte di una équipe multiprofessionale.

Orario del Servizio	Lunedì al venerdì dalle 14:30-19:30
Dove si trova Contatti	c/o i locali dell'Istituto Polimeni Zumbo di via Marco Polo – Contesse mail: spazioneutro.cse@messinasocialcity.it
Referente	Dott.ssa Rosa Maria Bellanti
Il costo del servizio	Il servizio è gratuito

ASSISTENZA SPECIALISTICA MINORI CON DISABILITÀ

Finalità	Garantire il diritto allo studio delle persone con disabilità ed il loro inserimento nelle strutture scolastiche. Le prestazioni dei servizi sono quindi orientate a realizzare servizi di integrazione scolastica, rimuovendo gli ostacoli al diritto allo studio degli alunni disabili attraverso la concertazione e collaborazione dei vari soggetti istituzionali coinvolti per le rispettive aree di competenza.
Attività	<ul style="list-style-type: none">○ Servizio di Assistenza Igienico Personale;○ Servizio di Assistenza Educativa;○ Servizio di Assistenza per l'autonomia e la comunicazione o assistenza specialistica;○ Servizio Trasporto
Destinatari	Alunni con disabilità certificata secondo i criteri della legge 5 Febbraio 1992, N. 104, frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado.
Modalità di accesso	Le famiglie possono accedere al servizio fornendo le certificazioni rilasciate dalla Neuropsichiatria Infantile agli Istituti Scolastici di appartenenza, che avranno cura di inoltrarle all'Azienda Speciale Messina Social City, al fine di ottenere in ambito scolastico il supporto delle figure professionali richieste. Le richieste devono essere inoltrate entro maggio.
Orario del Servizio	Il Servizio può essere erogato sia in orario antimeridiano che pomeridiano in relazione alle esigenze dei minori
Referente	Dott. ^{ssa} Tumeo Maria
Costo del Servizio	Il servizio è gratuito

SERVIZI COMPLESSI VULNERABILITÀ

CASA DI VINCENZO – “FRATELLI TUTTI”

Finalità	Casa di Vincenzo – “Fratelli Tutti” promuove percorsi di reinserimento e autodeterminazione volti a creare un’alleanza educativa con l’ospite, affinché esso si riappropri del proprio percorso di vita interrotto per motivi contingenti o per scelta; ciò si declina in alcune fasi del processo di aiuto.
Attività	<ul style="list-style-type: none">- Prima Accoglienza;- Osservazione e anamnesi;- Sottoscrizione del patto di accoglienza;- Presa in carico della persona;- Stesura del progetto personalizzato con obiettivi socio psico relazionali
Destinatari	Perone senza fissa dimora in stato di vulnerabilità temporaneo o permanente
Modalità di Accesso	<ul style="list-style-type: none">- accesso spontaneo;- segnalazione da parte del Servizio Sociale Professionale del Comune di Messina;- invio da parte delle Unità di strada; Enti; Associazioni del terzo settore o volontariato
Orario del Servizio	La struttura è aperta tutti i giorni h 24
Dove si trova	Via Sardegna n.2 Messina
Contatti	Telefono 338/4901468 – 090/9488281
Referenti	Dott. ^{ssa} Cannistrà Cristina
Il costo del servizio	Il servizio è gratuito

SERVIZI COMPLESSI ANZIANI E PERCORSI INTERGENERAZIONALI

CASA DI RIPOSO “CASA SERENA”

Finalità	La Casa di Riposo comunale “Casa Serena” è una struttura residenziale destinata all’ospitalità di persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti che per loro scelta o per problemi contingenti legati all’età, optano servizi di tipo comunitario e collettivo a carattere socio-assistenziale
Attività	<p>Gli operatori socio-assistenziali provvedono a garantire all’Ospite la presa in carico secondo quanto definito nel Progetto Individuale e nella Scheda Socio-Assistenziale e secondo un approccio globale alla persona che prevede interventi mirati volti a personalizzare le azioni di cura e coordinare in modo efficiente ed efficace i diversi profili professionali che operano nella Casa di riposo nonché gestire la relazione con i familiari.</p> <p>Le attività sono molteplici:</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Socio sanitarie assistenziali</u> per lo svolgimento delle attività quotidiane; mantenere la conservazione e il recupero della massima autonomia funzionale e relazionale; sviluppare le capacità funzionale residue dell’anziano;- <u>Socio ricreative culturali</u> orientate alla socializzazione e al benessere quotidiano di ogni ospite, garantendo una buona qualità relazionale e il rispetto delle inclinazioni di ogni persona
Destinatari	<p>Anziani residenti nel territorio Comunale che abbiano compiuto il sessantesimo anno di età per gli uomini e il cinquantacinquesimo anno di età per le donne in condizioni di autosufficienza o parziale autosufficienza</p> <p>La capacità ricettiva di Casa Serena è di 50 ospiti, di cui massimo n° 8 in regime di pronto soccorso sociale.</p> <p>Temporaneamente il servizio è ospitato presso I.P.A.B. Casa di Ospitalità Collerale e garantisce le seguenti disponibilità di posti: n.42</p>
Modalità di accesso	<ul style="list-style-type: none">- Alla Casa di riposo si accede con le seguenti modalità:- accesso diretto;- invio dal Servizio Sociale Professionale del Comune di Messina;- richiesta formulata dal caregiver o dalla rete di volontariato.- L’istanza d’accesso va redatta utilizzando l’apposito modulo reperibile nel sito www.messinasocialcity.it e corredato dalla documentazione richiesta. <p>L’accesso è subordinato ad una attenta valutazione delle condizioni sanitarie e psico-fisiche della persona di cui si richiede ospitalità al fine di valutarne il grado di autosufficienza e l’idoneità ad essere accolta in casa di riposo.</p> <ul style="list-style-type: none">- Il modulo può essere inoltrato con le seguenti modalità:- a mezzo racc.ta a/r alla sede dell’Azienda Special Messina Social City;- in formato cartaceo c/o la sede dell’Azienda Special Messina Social City;

- tramite PEC all'indirizzo messinasocialcity@pec.it
- tramite email all'indirizzo: amministrazione@messinasocialcity.it

Orario del Servizio	La struttura è aperta tutti i giorni h 24.
Dove si trova	Via Sciva n. 33 – Rione Montepiselli. Momentaneamente presso I.P.A.B. Casa di Ospitalità Collereale Via Catania n.41
Referenti	Direttrice: Dott.ssa Amanti Annunziata
Costo del Servizio	Il costo del servizio per la casa di riposo viene definito sulla base della Deliberazione del Consiglio Comunale n.110 del 26/06/2019

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Finalità	L'assistenza domiciliare alle persone anziane è un servizio rivolto a persone anziane e alle famiglie multiproblematiche. Il Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani attraverso prestazioni socio-sanitarie rese a domicilio, si pone la finalità di evitare il ricorso a forme di istituzionalizzazione o di ospedalizzazione che non siano strettamente necessarie, creando una rete relazionale di supporto e potenziando le capacità residuali del soggetto e/o nucleo familiare.
Attività	<p>AZIONI VOLTE A FAVORIRE L'AUTOSUFFICIENZA NELLA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANA</p> <ul style="list-style-type: none">- igiene e cura della persona;- aiuto nella preparazione e/o somministrazione dei pasti. <p>AZIONI PER IL GOVERNO DELL'ALLOGGIO</p> <ul style="list-style-type: none">- cura delle condizioni igieniche degli ambienti di vita primari della persona;- lavanderia e stiratura;- preparazione dei pasti;- assistenza nell'organizzazione dell'attività domestica;- spesa e commissioni varie. <p>Sono escluse dalle prestazioni (azioni per il governo dell'alloggio) le persone che hanno familiari conviventi</p> <p>PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE DISBRIGO PRATICHE SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE SOMMINISTRAZIONE PASTO CALDO</p> <p>AZIONI VOLTE A FAVORIRE LA SOCIALIZZAZIONE DEGLI UTENTI</p> <ul style="list-style-type: none">- accompagnamento e accesso ai servizi, e/o ai centri diurni e di riabilitazione qualora ci sia l'impossibilità da parte dell'utente- interventi volti a favorire la socializzazione con la rete parentale, amicale e territoriale.
Destinatari	Anziani residenti nel territorio Comunale che abbiano compiuto il sessantesimo anno di età per gli uomini e il cinquantacinquesimo anno di età per le donne
Modalità di accesso al servizio	L'istanza, effettuata su apposita modulistica, è reperibile nel sito www.messinasocialcity.it , indirizzata e presentata: <ul style="list-style-type: none">o a mezzo racc.ta a/r alla sede dell'Azienda Special Messina Social City;o in formato cartaceo c/o la sede dell'Azienda Special Messina Social City;o tramite PEC all'indirizzo messinasocialcity@pec.ito tramite email all'indirizzo: amministrazione@messinasocialcity.it
Orario del Servizio	Il servizio di Assistenza Domiciliare Anziani è attivo dal lunedì al sabato, giorni feriali di tutto l'anno, dalle ore 7.30 alle ore 19.30.

Dove si trova	Via Felice Bisazza n.60 Messina
Referenti	Dott.ssa Cucinotta Giovanna per i servizi domiciliari
Costo del servizio	Il costo del servizio viene definito sulla base dell'ISEE secondo quanto previsto dalla Deliberazione del Consiglio Comunale n.110 del 26/06/2019

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ALLE PERSONE CON DISABILITÀ

Finalità	<p>L'Assistenza Domiciliare alle Persone con Disabilità è un servizio rivolto a soggetti con disabilità in situazioni di gravità (art. 3 comma 3 L. 104/92) residenti nel Comune di Messina.</p> <p>Il Servizio di Assistenza Domiciliare alle Persone con Disabilità attraverso prestazioni socio-sanitarie rese a domicilio, si pone la finalità di evitare il ricorso a forme di ricovero che non siano strettamente necessarie, creando una rete relazionale di supporto al caregiver, potenziando le capacità residuali del soggetto e/o del nucleo familiare.</p>
Attività	<p><u>AZIONI VOLTE A FAVORIRE LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - igiene e cura della persona; - aiuto nella preparazione e/o somministrazione dei pasti; <p><u>AZIONI PER IL GOVERNO DELL'ALLOGGIO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - cura delle condizioni igieniche degli ambienti di vita primari della persona; - lavanderia e stiratura; - preparazione dei pasti; - assistenza nell'organizzazione dell'attività domestica; - spesa e commissioni varie. <p>Sono escluse dalle prestazioni (azioni per il governo dell'alloggio) le persone che hanno familiari conviventi</p> <p><u>PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE</u></p> <p><u>DISBRIGO PRATICHE</u></p> <p><u>SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE</u></p> <p><u>SOMMINISTRAZIONE PASTO CALDO</u></p> <p><u>AZIONI VOLTE A FAVORIRE LA SOCIALIZZAZIONE DEGLI UTENTI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - accompagnamento e accesso ai servizi, e/o ai centri diurni e di riabilitazione qualora ci sia l'impossibilità da parte dell'utente - interventi volti a favorire la socializzazione con la rete parentale, amicale e territoriale.
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> - Soggetti residenti nel Comune di Messina; - Persone con invalidità riconosciuta ai sensi della L.104/92 art. 3 comma 3.
Modalità di accesso al servizio	<p>L'istanza, effettuata su apposita modulistica, è reperibile nel sito www.messinasocialcity.it, indirizzata e presentata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a mezzo racc.ta a/r alla sede dell'Azienda Special Messina Social City; • brevi manu c/o la sede dell'Azienda Special Messina Social City; • tramite PEC; • raccomandata postale, si farà riferimento alla data del timbro postale

Orario del Servizio	Il servizio di Assistenza Domiciliare alle persone con disabilità è attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 7.30 alle ore 19.30.
Dove si trova	Via Felice Bisazza n.60 Messina
Referenti	Dott.ssa Cucinotta Giovanna per i servizi domiciliari
Costo del servizio	Il costo del servizio viene definito sulla base dell'ISEE secondo quanto previsto dalla Deliberazione del Consiglio Comunale n.110 del 26/06/2019

SERVIZI COMPLESSI INFANZIA

ASILI NIDO

Finalità	La finalità del nido d'infanzia è quella di garantire ad ogni bambino che lo frequenti un luogo di formazione, cura e socializzazione, nella prospettiva del suo benessere psicofisico e dello sviluppo delle sue potenzialità cognitive, affettive e sociali.
Attività	<ul style="list-style-type: none">- Attività ludico-ricreativa;- Attività grafico-pittoriche;- Attività musicali- motorie;- Attività sensoriali (manipolative-visive-olfattive-culinarie);- Attività di drammatizzazione, gioco simbolico
Destinatari	Bambini entro i 3 anni d'età: <ul style="list-style-type: none">- Lattanti: 0-12 mesi- Semi divezzi: 12-24 mesi- Divezzi: 24-36 mesi
Modalità di accesso al servizio	Le domande di ammissione devono essere effettuate su apposita piattaforma online così come previsto dall' "Avviso di apertura iscrizione agli asili nido comunali". Le domande inoltrate oltre tale data saranno prese in considerazione, compatibilmente ai posti disponibili.
Orario del Servizio	Gli Asili Nido sono aperti per tutto l'anno solare, ad eccezione dei giorni riconosciuti festivi e del periodo dal 1° agosto al 31 agosto di ogni anno. L'asilo-nido resterà aperto dalle ore 7.30 alle ore 18.00 di ogni giorno lavorativo.
Dove si trova	<ul style="list-style-type: none">○ Asilo Nido "l'Angolo del Cucciolo" – Via S. Pancrazio – Fondo Basile, Giostra Tel. 090.3697605 Referente: Dott.^{ssa} Scalese Annabella;○ Asilo Nido "San Licandro" – Via Leonardo Sciascia Tel. 090-6019821 Referente: Dott.^{ssa} Genna Caterina○ Asilo Nido Suor M.F. Giannetto – Camaro c/da S. Bartolomeo Tel. 090.3696787 Referente: Dott.^{ssa} Genna Caterina○ Asilo Nido "Lupetto Vittorio" – V.le Europa n.130 telefono 0909488267 Referente: Dott.^{ssa} Calabrò Cristina○ Asilo Nido "CEP Ex Palazzo Saja" – Via 17/G Palazzo Saja villaggio CEP, Referente: Dott.^{ssa} Scalese Annabella○ Micro Nido "Zanca" P.zza Unione Europea, 98122 Messina, Referente: Dott.^{ssa} Calabrò Cristina
Costo del servizio	Il costo del servizio viene definito sulla base dell'ISEE secondo quanto previsto dalla deliberazione della Giunta Comunale n. 241 del 10/06/2024

SERVIZI COMPLESSI MOBILITA' SOCIALE

SUPPORTO ALLA MOBILITÀ AI CENTRI OCCUPAZIONALI E RIABILITATIVI

Finalità	La finalità del servizio è quella di contenere le situazioni invalidanti che impediscono il pieno sviluppo della persona, il raggiungimento del massimo grado di autonomia possibile e la partecipazione delle persone con disabilità alla vita della collettività
Attività	Obiettivo prioritario del servizio di trasporto è supportare e aiutare le persone con disabilità e le loro famiglie nell'accesso ai servizi di cui necessitano
Destinatari	Il servizio è rivolto a persone con disabilità residenti nel Comune di Messina che frequentano i centri occupazionali e/o riabilitativi
Modalità di accesso	La richiesta, effettuata su apposita modulistica scaricabile dal sito www.messinasocialcity.it , può essere trasmessa con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none">- A mezzo raccomandata A/R alla sede dell'Azienda Speciale Messina Social City;- Brevi mani c/o la sede dell'Azienda Speciale Messina Social City;- Tramite PEC all'indirizzo messinasocialcity@pec.it;
Orario del servizio	L'orario del servizio è fissato dalle 07:30 alle 19:30 dal lunedì al sabato
Dove si trova	Via Felice Bisazza n.60
Referenti	Dott. ^{ssa} La Rocca Antonella
Costo del servizio	Il servizio è gratuito

SUPPORTO MOBILITÀ SCOLASTICA

A. SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO - SCUOLABUS

Finalità	Il Servizio di Trasporto Scolastico risponde all'esigenza di facilitare l'assolvimento dell'obbligo scolastico, concorre a rendere effettivo il diritto allo studio e facilita l'accesso alla scuola di competenza.
Attività	Trasporto dai punti di salita e di discesa alla scuola di competenza e viceversa
Destinatari	Alunni delle scuole dei seguenti ordini e gradi: <ul style="list-style-type: none">- Scuola dell'infanzia;- Scuola primaria;- Scuola secondaria di primo grado. Residenti o domiciliati nel Comune di Messina.
Modalità di accesso	Le domande di ammissione devono essere effettuate su apposita piattaforma online così come previsto dall'Avviso Pubblico pubblicato annualmente
Orario del servizio	Dal lunedì al venerdì/sabato in orario scolastico
Dove si trova	Via Felice Bisazza n.60
Referenti	Dott. ^{ssa} Milazzo Antonina Dott. ^{ssa} La Rocca Antonella
Costo del servizio	Il costo del servizio viene definito sulla base dell'ISEE, secondo quanto previsto dalla Deliberazione della Giunta Comunale n. 237 del 22/08/2022

B. SERVIZIO DI TRASPORTO ALUNNI CON DISABILITÀ

Finalità	Garantire il diritto allo studio delle persone con disabilità ed il loro inserimento nelle strutture scolastiche. Le prestazioni dei servizi sono quindi orientate a realizzare servizi di integrazione scolastica, rimuovendo gli ostacoli al diritto allo studio degli alunni con disabilità attraverso la concertazione e collaborazione dei vari soggetti istituzionali coinvolti per le rispettive aree di competenza.
Attività	Servizio di Trasporto e Assistenza dal domicilio a scuola e viceversa
Destinatari	Alunni con disabilità fisica, psichica e/o sensoriale. Stato di disabilità certificato secondo i criteri della legge 5 Febbraio 1992, N. 104, frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado.
Modalità di accesso	Le famiglie possono accedere al servizio fornendo la documentazione attestante il riconoscimento della L.104/92 agli Istituti Scolastici di appartenenza, che avranno cura di inoltrarle all'Azienda Speciale Messina Social City, al fine di ottenere in ambito scolastico il supporto delle figure professionali richieste.
Orario del Servizio	Il Servizio può essere erogato sia in orario antimeridiano che pomeridiano in relazione alle esigenze dei minori
Referente	Dott. ^{ssa} Milazzo Antonina
Costo del Servizio	Il servizio è gratuito

**SUPPORTO ALLA MOBILITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA
DOMICILIARE**

Finalità	Il supporto alla mobilità del servizio di assistenza domiciliare alle persone con disabilità e alle persone anziane mira a contrastare ogni forma di esclusione sociale facilitando, attraverso l'assistenza e il trasporto personalizzato, l'accesso ai servizi territoriali e potenziando, ove possibile, anche la socializzazione con la rete parentale, amicale e territoriale.
Attività	<u>CONSEGNA PASTO CALDO</u> <u>AZIONI VOLTE A FAVORIRE LA SOCIALIZZAZIONE DEGLI UTENTI</u> <ul style="list-style-type: none">- accompagnamento e accesso ai servizi, e/o ai centri diurni e di riabilitazione qualora ci sia l'impossibilità da parte dell'utente- interventi volti a favorire la socializzazione con la rete parentale, amicale e territoriale.
Destinatari	Persone che usufruiscono dei servizi di assistenza domiciliare
Orario del Servizio	Il servizio di supporto alla mobilità dei Servizi di Assistenza Domiciliare è attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 7.30 alle ore 19.30.
Dove si trova	Via Felice Bisazza n.60 Messina
Referenti	Dott. ^{ssa} Strano Concetta e Dott. ^{ssa} Miuccio Manuela per i servizi di mobilità
Costo del servizio	Il costo del servizio viene definito sulla base dell'ISEE secondo quanto previsto dalla Deliberazione del Consiglio Comunale n.110 del 26/06/2019

“Allegato 1 MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI”

Alla cortese attenzione dell’Azienda Speciale
“Messina Social City” Via Felice Bisazza n. 60 – Messina

RECLAMO/SUGGERIMENTO PRESENTATO DA:

Cognome _____ Nome _____
Nato a _____ il _____ Residente a _____
in via _____ Tel _____ Mail _____

INDICARE IL SERVIZIO per il quale si è riscontrata l’irregolarità:

- Centri Socio Educativi;
- Assistenza Specialistica Minori con Disabilità;
- Casa di Vincenzo – “Fratelli tutti”;
- Casa di Riposo Casa Serena;
- Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani
 - Servizio domiciliare;
 - Servizio di mobilità.
- Servizio di Assistenza Domiciliare alle Persone con Disabilità
 - Servizio domiciliare;
 - Servizio di mobilità.
- Asilo Nido;
- Supporto alla mobilità ai centri occupazionali e/o riabilitativi;
- Supporto mobilità scolastica
 - Servizio Di Trasporto Scolastico - Scuolabus;
 - Servizio Di Trasporto Alunni Con Disabilità.

MOTIVO/OGGETTO della segnalazione/reclamo:

.....
.....

Data.....

Firma.....

Le osservazioni ed i suggerimenti presentati saranno tenuti in considerazione per migliorare la qualità dei servizi offerti dall’Azienda o per superare gli eventuali disservizi segnalati.