

ALLEGATO B

DENOMINAZIONE SERVIZIO	
CENTRI PER LE FAMIGLIE	
TIPOLOGIA	Il centro per le famiglie, in una logica di rete, interviene in maniera specifica per promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare, sostenendo la coppia, e ogni singolo componente in ogni fase del ciclo di vita. Nel centro sono organizzate attività di sostegno alla genitorialità, finalizzate a facilitare la formazione di un'identità genitoriale, a una scelta consapevole e responsabile della maternità e della paternità, a stimolare la capacità di organizzazione e l'autonomia di ognuno, nonché all'elaborazione e alla conduzione di progetti di vita in armonia con il proprio ruolo genitoriale.
PRESTAZIONI	<p>Sono prestazioni del Centro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orientamento e informazione per genitori; - <i>counseling</i> a genitori, coppie, minori e adolescenti e organizzazione d'incontri tematici di approfondimento con esperti; - organizzazione e gestione di gruppi d'ascolto; - corsi di supporto alla genitorialità e di preparazione alla nascita e alla fase post-parto in integrazione con i Consulenti familiari; - attività di prevenzione e azioni di informazione e sensibilizzazione in ambito scolastico, - organizzazione e gestione di servizi di auto-mutuo aiuto tra famiglie; - promozione di campagne di sensibilizzazione, di prevenzione e d'informazione.
ORGANIZZAZIONE	Il Centro è ubicato in una struttura facilmente raggiungibile e di ampiezza idonea allo svolgimento delle attività previste. Esso deve essere dotato di linea telefonica abilitata, postazione personal computer, spazio amministrativo.
PERSONALE	Il personale impegnato nel Centro assume un ruolo di regia, con il compito di coordinare e coadiuvare le attività, che sono svolte con il protagonismo attivo delle famiglie. Nel centro opera un'equipe multidisciplinare composta da almeno 2 professionisti che, secondo le rispettive competenze, possono essere individuati tra: psicologo, mediatore familiare, assistente sociale, educatori professionali, laureati in Scienze dell'educazione e della formazione e altre figure professionali funzionali alla realizzazione delle attività.

ALLEGATO B

DENOMINAZIONE SERVIZIO	
SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE	
TIPOLOGIA	Il servizio di mediazione culturale, oltre a facilitare la comunicazione tra cittadini immigrati e pubbliche amministrazioni, garantisce l'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari presenti sul territorio e promuove percorsi di inclusione al fine di sviluppare una solida cultura di cittadinanza responsabile in una prospettiva multiculturale.
PRESTAZIONI	Il servizio di mediazione culturale svolge: - attività di primo orientamento, informazione e accompagnamento nell'accesso alla rete dei servizi sociali, sanitari, dell'istruzione, di consulenza tecnica specialistica; - corsi di alfabetizzazione e formazione, pratiche burocratiche e traduzioni; - attività di formazione e affiancamento degli operatori sociali e sanitari per la promozione della cultura dell'integrazione.
ORGANIZZAZIONE	Il servizio di mediazione culturale opera in stretto contatto con il segretariato sociale di ogni ambito territoriale. Se ubicato in una struttura, questa deve risultare facilmente raggiungibile e di ampiezza idonea allo svolgimento delle attività previste, nonché dotata di linea telefonica abilitata, postazione personal computer, spazio amministrativo.
PERSONALE	Il servizio di mediazione culturale deve assicurare la presenza di almeno 1 mediatore culturale affiancato da personale qualificato adeguato a rispettare le specificità culturali, etniche e religiose delle persone che si rivolgono al servizio.

ALLEGATO B

DENOMINAZIONE SERVIZIO	
SERVIZIO DI MEDIAZIONE FAMILIARE	
TIPOLOGIA	Il servizio di mediazione familiare è un servizio a sostegno delle relazioni familiari in presenza di una separazione o di crisi nei rapporti di coppia. La mediazione interviene anche per affrontare situazioni di crisi o di conflitto nella relazione genitori-figli. Essa, inoltre, promuove l'autonomia decisionale delle parti e facilita le competenze, la motivazione al dialogo, alla stima e alla fiducia reciproca con l'obiettivo di prevenire il disagio dei minori coinvolti nelle situazioni di crisi degli adulti.
PRESTAZIONI	Sono prestazioni del servizio: <ul style="list-style-type: none"> - attività di raccolta e filtro della domanda; - incontri di pre-mediazione e di mediazione; - organizzazione di incontri o percorsi di in-formazione sulla gestione dei conflitti; - percorsi di formazione e supervisione rivolti agli operatori; - promozione della "cultura" della mediazione.
ORGANIZZAZIONE	La mediazione familiare costituisce un "luogo neutro", quale spazio di incontro specificamente dedicato alla ricostruzione della relazione. La mediazione familiare utilizza gli strumenti dell'ascolto, dell'empatia, dell'accoglienza dei bisogni delle parti. Il servizio è ubicato in una struttura facilmente raggiungibile e di ampiezza idonea allo svolgimento delle attività previste. Esso deve essere dotato di linea telefonica abilitata, postazione personal computer, spazio amministrativo.
PERSONALE	Il servizio di mediazione familiare deve essere prestato da operatori già in possesso di laurea in psicologia, sociologia, giurisprudenza, scienze dell'educazione e della formazione, psichiatria, neuropsichiatria, corso di laurea per assistenti sociali, o titoli equipollenti, con specifica formazione professionale conseguita presso centri accreditati e riconosciuti a livello europeo. I mediatori operano in stretta collaborazione con gli altri professionisti coinvolti nel processo di separazione e/o di divorzio dei coniugi (avvocati, assistenti sociali, educatori, psicologi, ecc) e sono tenuti al segreto professionale.

ALLEGATO B

DENOMINAZIONE SERVIZIO	
LUDOTECA PER LA PRIMA INFANZIA	
TIPOLOGIA	<p>La ludoteca per la prima infanzia, offre ai bambini, di età compresa tra 6 mesi e 3 anni di età, occasioni di gioco e di socializzazione, guidate da personale adulto con funzioni di animazione ed accompagnamento.</p> <p>Si possono distinguere due tipologie di ludoteca, differenziate per collocazione, utenza e obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la ludoteca come servizio di base (ad es. centro giochi; ludoteca semplice; ludoteca con laboratori); - la ludoteca annessa ad altro servizio (ad es. inserita nella biblioteca; in un centro di aggregazione; in una scuola elementare o media; in un ospedale, presso i centri commerciali o in occasione di convegni e manifestazioni, etc.);
PRESTAZIONI	<p>Si tratta di un servizio di aggregazione di bambini/e, che promuove e valorizza la funzione educativa del gioco, per uno sviluppo armonico e completo della loro personalità.</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Il servizio è destinato ai minori da 6 mesi a 3 anni. Si prevede un rapporto di 1 operatore ogni 5 minori, per la fascia di età 6-18 mesi ed 1 operatore ogni 8 minori per la fascia di età superiore. Il servizio di ludoteca, qualora organizzato in struttura stabile, deve essere organizzato su una superficie di almeno 4 mq. per posto minore. Gli spazi essenziali sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un vano di ingresso; - almeno una zona comune per le attività di gruppo e più zone distinte per singole attività laboratoriali; - servizi igienici distinti per il personale e per i bambini; - uno spazio chiuso destinato a deposito per attrezzature e materiali di pulizia. <p>Per quanto riguarda i servizi igienici per i bambini dovranno essere adottate soluzioni che favoriscano la loro autonomia. Gli spazi e le attività devono essere organizzati per gruppi di bambini, in rapporto all'età, sulla base di un progetto educativo-ricreativo.</p>
PERSONALE	<p>La ludoteca per la prima infanzia prevede l'utilizzo delle seguenti figure professionali: operatore infanzia, animatore sociale educatore professionale, laureato in Scienze dell'educazione e della formazione, mediatore culturale in caso di minori stranieri. Il coordinatore deve essere individuato tra figure laureate con esperienza.</p>

ALLEGATO B

DENOMINAZIONE SERVIZIO	
SEGRETERIATO SOCIALE	
TIPOLOGIA	<p>Il Segretariato Sociale è un servizio rivolto a tutti i cittadini, che fornisce informazioni sul complesso dei servizi e delle prestazioni sociali, sanitarie, educative e culturali, sia pubbliche che private, presenti sul territorio. Esso è articolazione funzionale dei Servizi Sociali Professionali ed orienta il cittadino verso gli stessi, quando il problema rilevato lo rende necessario.</p> <p>Il segretariato sociale può rappresentare la porta unitaria di accesso al sistema dei servizi territoriali integrati (sociale, sociosanitario, sanitario, promozione lavoro, previdenza sociale, rete dei CAAF, Centri informagiovani, scuola, centri di formazione professione, ecc.) nonché un terminale territoriale del Centro Unico prenotazioni (CUP).</p>
PRESTAZIONI	<p>Il Segretariato sociale svolge le funzioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accoglienza ed analisi della domanda del cittadino/utente e decodifica del bisogno sociale; - informazioni sull'offerta dei servizi e sulle procedure di accesso; - orientamento e accompagnamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse territoriali; - segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi competenti e invio ai servizi sociali per la presa in carico; - monitoraggio sociale in collaborazione con i servizi e con le forze sociali del territorio (da realizzarsi attraverso: l'individuazione di domande inesprese; la raccolta dati sui problemi, sulla domanda, sulle risposte erogate; le ricerche sul grado di soddisfazione degli utenti); - promozione di scambi e confronti con enti e organizzazioni di cittadini; - potenziamento della connessione ed integrazione tra i servizi e le risorse territoriali.
ORGANIZZAZIONE	<p>Il Segretariato Sociale è un livello essenziale di assistenza da garantire ai cittadini, istituito in ogni Ambito territoriale. Esso si caratterizza per l'elevata prossimità al cittadino : per questo motivo, quando necessario, può articolarsi in più sedi denominate "Antenne sociali".</p> <p>Il servizio utilizza strumenti quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - primo colloquio - scheda di primo accesso - mappa delle reti istituzionali - mappa dei servizi attivati nel territorio dell'ambito - banca dati degli utenti <p>Il servizio di segretariato sociale è ubicato in una struttura facilmente raggiungibile e di ampiezza idonea allo svolgimento delle attività previste. Esso deve essere dotato di linea telefonica abilitata, postazione personal computer, spazio amministrativo. Assicura il suo funzionamento tutti i giorni lavorativi.</p>
PERSONALE	<p>Il servizio è coordinato in conformità all'art. 24, comma 4, della L.R. n.11/07.</p> <p>Il servizio di segretariato sociale deve essere garantito da professionisti quali: assistenti sociali, psicologi, sociologi, tecnici dell'accoglienza sociale, educatori professionali, mediatori culturali e altri operatori sociali in grado di garantire competenze relazionali e conoscenza del territorio.</p>

ALLEGATO B

DENOMINAZIONE SERVIZIO	
TELEFONIA SOCIALE	
TIPOLOGIA	<p>Il servizio di Telefonia Sociale è un servizio rivolto ai cittadini per orientare, informare e favorire la comunicazione con il sistema dei servizi territoriali.</p> <p>Il servizio di aiuto telefonico tende a limitare il rischio di emarginazione sociale orientando gli utenti e fornendo informazioni che favoriscano la continuità delle relazioni sociali e la comunicazione con il sistema dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari territoriali.</p>
PRESTAZIONI	<p>Le prestazioni del servizio di telefonia sociale sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attivazione di un numero verde; - messa in rete con i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari territoriali; - attività di orientamento ed informazione; - attività di sostegno ed ascolto.
ORGANIZZAZIONE	<p>Il servizio di telefonia sociale è un servizio continuativo, con copertura non inferiore a 10 ore giornaliere, da svolgersi prioritariamente nelle ore notturne e nei giorni festivi in forma integrata con gli altri interventi.</p>
PERSONALE	<p>Il servizio deve essere assicurato da operatori opportunamente formati e deve prevedere la presenza di un coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di laurea almeno triennali: psicologia, sociologia, scienze del servizio sociale, scienze dell'educazione, scienze della formazione.</p>

ALLEGATO B

DENOMINAZIONE SERVIZIO	
TELESOCORSO	
TIPOLOGIA	Il servizio di Telesoccorso ha per finalità quella di garantire risposte immediate ai cittadini che vivono in contesti isolati, sono soli e che, per precarie condizioni di salute, potrebbero trovarsi in uno stato di emergenza e bisogno. Attraverso un'apposito apparecchio, in caso di necessità, l'utente invia un segnale di allarme alla centrale che, ricevuta la segnalazione, attiva tempestivamente l'intervento di soccorso.
PRESTAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> a) Attività di sostegno e ascolto; b) controllo delle condizioni di salute della persona attraverso un contatto telefonico giornaliero; c) impiego di strumentazione telematica di telesoccorso (centrali operative, apparecchiature d'utente) omologata; d) dotazione in comodato gratuito agli utenti di apparecchi individuali segnalatori delle condizioni di allarme; e) presenza e funzionamento della centrale d'ascolto su tutto il territorio di competenza in modo da assicurare la fruizione del servizio da parte delle persone aventi diritto; f) accesso dell'utente al servizio di telesoccorso presso qualsiasi domicilio in tutto il territorio dell'ambito.
ORGANIZZAZIONE	Il servizio di telesoccorso svolge attività di sorveglianza telematica e pronto intervento 24 ore su 24, in forma integrata con gli altri interventi.
PERSONALE	Il servizio deve essere assicurato da operatori opportunamente formati con esclusione di risponditori automatici.

ALLEGATO B

DENOMINAZIONE SERVIZIO	
TRASPORTO SOCIALE	
TIPOLOGIA	Il servizio di Trasporto Sociale è un servizio finalizzato a garantire alle persone con ridotta mobilità, la possibilità di muoversi sul territorio e può essere sia collettivo che individuale a seconda delle esigenze e della destinazione.
PRESTAZIONI	Le prestazioni del servizio consistono in: <ul style="list-style-type: none"> - accesso alle strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie e sanitarie; - accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi; - attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa e lavorativa; - favorire l'esercizio al diritto di voto; - incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali ed aggregative.
ORGANIZZAZIONE	Il servizio deve dotarsi di idonei mezzi di trasporto ed articolarsi in maniera tale da garantire la massima fruibilità da parte dei cittadini.
PERSONALE	Il servizio deve prevedere la presenza di almeno 1 autista affiancato da altri operatori quali: operatore socio-assistenziale, operatore socio-sanitario, volontari e giovani del servizio civile.

ALLEGATO B

DENOMINAZIONE SERVIZIO	
UNITA' MOBILE DI STRADA	
TIPOLOGIA	<p>Il servizio è istituito per supportare le situazioni di massima urgenza per persone che vivono in condizioni di particolare marginalità ed esclusione e/o senza fissa dimora che necessitano di un intervento socio-assistenziale immediato. Il servizio utilizza unità mobili, che, spostandosi nei diversi luoghi di aggregazione spontanea, offre risposte personalizzate ai bisogni più semplici e immediati, proponendo informazione, supporto, orientamento ed accompagnamento al sistema dei servizi.</p> <p>Tale servizio svolge tra le sue funzioni anche quella di "osservatorio", rilevando i bisogni espressi e/o latenti delle persone in difficoltà.</p>
PRESTAZIONI	<p>Sono prestazioni del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - distribuzione pasti, coperte, abiti, altro; - primo counseling e supporto psicologico; - orientamento e accompagnamento ai servizi di diagnosi e cura; - orientamento ed informazione ai servizi territoriali; - ascolto attivo; - campagne di sensibilizzazione, diffusione di opuscoli informativi.
ORGANIZZAZIONE	L'unità di strada è un servizio periodico, che può svolgersi anche con mezzi attrezzati, in forma integrata con gli altri interventi.
PERSONALE	Il servizio si avvale di figure professionali quali: assistenti sociali; operatori socio-assistenziali; psicologi; educatori; esperti in relazione d'aiuto, mediatori linguistici ed interculturali.