



ASP ● ● ● ●
centro servizi alla persona

Carta dei Servizi 2018



COMUNE DI
FERRARA



COMUNE DI
MASI TORELLO



COMUNE DI
VOGHIERA

ASP Centro Servizi alla Persona
Amministrazione e Direzione

**via Ripagrande 5
44121 Ferrara**

Tel. 0532 799511 - Fax 0532 765501

info@aspfe.it - pec.info@aspfe.it

www.aspfe.it

Indice

La Carta dei Servizi	[pag. 4]
I servizi di ASP	[pag. 5]
L'accesso ai Servizi - Il Segretariato	[pag. 6]
Servizio di Assistenza Domiciliare	[pag. 8]
Pasti a domicilio e Telesoccorso	[pag. 9]
Buoni Taxi e Sportello Caregiver	[pag. 11]
Servizio Sociale Minori	[pag. 12]
Servizio Sociale Adulti	[pag. 20]
Servizio Sociale Anziani	[pag. 28]
Casa residenza per anziani	[pag. 35]
Indicatori per il monitoraggio delle attività	[pag. 40]
Domande per la compilazione del RES e del REI	[pag. 42]
Ufficio Bonus	[pag. 45]
Tariffe sui servizi	[pag. 48]
Rapporti con i cittadini	[pag. 49]

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un accordo trasparente fra ASP e il cittadino. Rappresenta uno strumento di comunicazione per la partecipazione ai processi di costruzione della qualità rivolto ai portatori di interesse del contesto socio territoriale. Informa sui servizi offerti dall'Azienda e sulle modalità per accedervi e impegna l'ASP a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità. È uno strumento per gli utenti ed i loro familiari e per coloro che desiderano conoscere la mappa dei servizi sociali territoriali.

I principi di riferimento sono: la solidarietà, l'ascolto, l'accoglienza, la prossimità, la centralità di ogni persona, la condivisione, la coerenza, la giustizia, la libertà, la partecipazione democratica, il diritto delle persone all'autodeterminazione, il rispetto e la valorizzazione delle differenze, il rispetto dei territori e la promozione delle loro risorse, il senso e il valore politico del lavoro sociale, il lavoro dignitoso per ogni operatore.

L'azienda, nelle sue attività quotidiane, si impegna a promuovere i citati principi, in accordo alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (c.d. direttiva Ciampi - Carta dei Servizi Pubblici).

Ogni decisione assunta e ogni azione intrapresa dai dipendenti nello svolgimento della propria attività sono finalizzate all'attuazione del principio di uguaglianza sostanziale sancito dalla Costituzione. Ogni servizio è una relazione e stabiliamo con ciascun cittadino rapporti di reciproco rispetto e di collaborazione, anche valorizzando le esperienze, le conoscenze, le proposte dei nostri interlocutori per dare qualità ai servizi resi.

I SERVIZI DI ASP

ASP, in armonia con le disposizioni della legge 8 novembre 2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e della Legge Regionale 12/03/2003, n. 2, avente ad oggetto "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" partecipa alla realizzazione del sistema dei servizi con una rete di interventi e di attività che hanno come scopo principale la prevenzione, la riduzione o la rimozione di quelle condizioni di bisogno, disagio o difficoltà, che limitano di fatto il pieno sviluppo della persona e la sua effettiva partecipazione alla vita sociale.

ASP risponde ai bisogni di quelle persone che si trovano in situazioni familiari di difficoltà anche problematiche economiche o che si devono occupare di un familiare disabile o anziano.

I servizi sono:

Servizio
Sociale
Minori

Servizio
Sociale
Adulti

Servizio
Sociale
Anziani

Casa
Residenza

L'ACCESSO AI SERVIZI

Per richiedere informazioni ed accedere ai servizi ci si può rivolgere al **Segretariato Sociale**, che gestisce le attività di accoglienza, informazione, consulenza ed orientamento rivolte ai cittadini e cura la raccolta e l'elaborazione dei dati riguardanti la domanda sociale, quali momenti propedeutici alla pianificazione degli interventi.

Il segretariato svolge funzioni di:

- **informazione generale** sui servizi offerti da organismi pubblici e privati del territorio;
- **consulenza e orientamento** in ambito sociale, sanitario, educativo, lavorativo, formativo, ecc.;
- **accesso ai servizi**, assume un ruolo di ascolto e di prima analisi della domanda;
- **raccordo con i settori specifici del servizio sociale** e con i servizi socio-sanitari della Casa della Salute;
- **monitoraggio** della domanda sociale.

Attraverso un colloquio individuale l'Assistente Sociale:

- a) recepisce il problema e individua i servizi sociali o socio-sanitari competenti;
- b) indirizza i cittadini al settore competente e fissa l'appuntamento con l'assistente sociale di riferimento;
- c) fornisce tutte le notizie relative al servizio e al suo funzionamento, con un ruolo specifico di accompagnamento e orientamento;
- d) facilita l'accesso ai servizi territoriali, fornendo i riferimenti utili, se necessario anche attraverso sostegno e contatti diretti con operatori di altri servizi.

L'ACCESSO AI SERVIZI

Il Segretariato è la prima porta di accesso ai servizi.

Vi si accede senza appuntamento nei seguenti orari:

MINORI

Mercoledì e Venerdì
dalle ore 8:30 alle ore 13

via Ripagrande 5
Ferrara

tel. 0532.799730

ADULTI

Martedì e Giovedì
dalle ore 8:30 alle ore 12:30

Casa della Salute
Corso Giovecca 203
Ferrara

tel. 0532.201557

ANZIANI

Lunedì, Mercoledì e
Venerdì dalle 8:30 alle
12:30

Casa della Salute
Corso Giovecca 203
Ferrara

tel. 0532.201557

IL SERVIZIO SOCIALE

Il Servizio Sociale è un servizio territoriale di primo livello che ha compiti di informazione e di prevenzione, di rilevazione delle problematiche sociali e, dove possibile, di prima risposta. Promuove un insieme articolato di progetti, interventi e servizi socio-assistenziali per rispondere al diritto di ciascun cittadino di affrontare con dignità situazioni di difficoltà personale, sociale, educativa ed economica. Gli interventi sono rivolti a minori, giovani, famiglie, adulti in difficoltà, anziani, disabili e si sviluppano con il coinvolgimento diretto dei destinatari e delle loro reti di riferimento, attraverso la definizione di progetti di aiuto e sostegno il più possibile condivisi e partecipati, che partano dal riconoscimento e dalla valorizzazione delle risorse presenti. Gli interventi e i servizi sociali sono quindi rivolti alle persone, ai nuclei familiari, ai gruppi e alle comunità, e si distinguono in:

- interventi ai quali si accede a seguito di richiesta dell'interessato o di un parente o del rappresentante legale;
- interventi attivati su proposta del Servizio Sociale.

Tutte le persone residenti nei territori dei Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera hanno diritto a richiedere interventi e servizi sociali; questi, possono essere estesi anche a persone e famiglie, presenti nel territorio comunale ma non residenti, che si trovino nelle seguenti condizioni:

- minori di qualsiasi nazionalità;
- stranieri con permesso di soggiorno, con permesso umanitario o ai quali è stato riconosciuto lo status di rifugiato;
- richiedenti asilo.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

L'assistenza domiciliare è volta a mantenere nel loro ambiente familiare le persone sole o con famigliari in difficoltà e a dar loro l'assistenza necessaria. Le prestazioni vanno dall'igiene personale all'aiuto alla socializzazione e alla preparazione dei pasti, dalla pulizia della casa all'aiuto per sbrigare commissioni come fare la spesa o pagare le bollette. Viene svolta, inoltre, attività di sollievo al caregiver nei casi di persone affette da patologie dementigene.

Il servizio è fornito da Operatori Socio Sanitari della Cooperativa accreditata o di ASP e prevede anche la consulenza del fisioterapista per attività riabilitative e terapeutiche per il recupero e la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive.

L'attività gestita da ASP viene svolta dalle ore 7.30/8.00 alle ore 13.30/14.00; i 30 minuti di flessibilità sono in relazione al bisogno della persona di ricevere le prestazioni nelle prime ore del mattino. Sono previsti interventi in orario pomeridiano qualora se ne riscontri la necessità e nei giorni festivi e in orario oltre le ore 20.00 per situazioni di emergenza o di particolari necessità.

Il SAD è soggetto ad una tariffa stabilita dalla Regione Emilia Romagna, calcolata in base all'ISEE del cittadino fruitore. Tale tariffa è condizionata dal tempo di esecuzione delle prestazioni e dal numero di Operatori Socio Sanitari impiegati.

Per informazioni rivolgersi al Segretariato (vedi pag. 6).

OCCORRONO:

- 1) **l'attestazione ISEE** relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda
- 2) **il certificato di invalidità.**

PASTI A DOMICILIO

Il servizio fornisce il pranzo o la cena o entrambi a persone che sono in difficoltà perché sole o non abili nella preparazione dei pasti. L'obiettivo è garantire una corretta e sana alimentazione consentendo alla persona di rimanere nella propria casa.

La preparazione dei pasti, il loro confezionamento e la consegna, sono affidate tramite procedura a evidenza pubblica a una ditta esterna qualificata e certificata. Il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno comprese le festività.

TELESOCORSO

Si rivolge a persone che soffrono di problemi di salute e temono per la propria sicurezza. Si attiva con un dispositivo applicato al telefono che mette in contatto la persona con una centrale che avvisa parenti o conoscenti. È attivo tutti i giorni sulle 24 ore e la centrale può attivare anche l'ambulanza, i Vigili del Fuoco o la Polizia.

I SERVIZI SONO SOGGETTI A TARIFFA CALCOLATA SULLA BASE DELL'ISEE
DEL RICHIEDENTE.

Per informazioni rivolgersi al Segretariato (vedi pag. 6).

OCCORRONO:

- 1) **l'attestazione ISEE** relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda
- 2) **il certificato di invalidità.**

BUONI TAXI

È un'agevolazione economica per l'utilizzo dei taxi in zone urbane ed extraurbane rivolta a persone che hanno difficoltà ad usare i mezzi pubblici. Il servizio è riservato ai cittadini del Comune di Ferrara che siano invalidi civili al 100% e che abbiano una ISEE familiare pari o non superiore a 14.238 euro (requisito aggiornato periodicamente). La domanda deve essere presentata all'Ufficio Bilancio e Patrimonio dell'ASP in Via Ripagrande, 5 dove è possibile, per chi è in possesso dei requisiti, ritirare un blocchetto da 20 corse. Non può essere erogato più di un blocchetto all'anno dalla data del rilascio ma il blocchetto non ha scadenza e può essere utilizzato fino all'esaurimento dei buoni. Occorre presentare il certificato di invalidità e l'attestazione ISEE dell'anno precedente a quello della domanda.

SPORTELLO ASSISTENTI FAMILIARI E CAREGIVER

Via Ripagrande 5 Ferrara

e-mail assistentifamiliari@aspfe.it - tel. 0532 799730

orario di apertura al pubblico: lunedì, martedì e venerdì 9-13

È uno sportello di consulenza finalizzato ad accompagnare e supportare le famiglie nella ricerca e selezione delle assistenti famigliari (badanti). Inoltre offre la possibilità di formazione alle assistenti famigliari attraverso un percorso di autoformazione e una valutazione delle competenze acquisite tramite specifici test.

SERVIZIO SOCIALE MINORI

via Ripagrande 5 Ferrara
tel 0532.799590 fax 0532.799597

per accedere al servizio è necessario rivolgersi al Segretariato Sociale:
Via Ripagrande 5, Ferrara
tel 0532.799730 email segretariato@aspfe.it
accesso libero il mercoledì e il venerdì dalle 8:30 alle 13:00

Il Servizio Sociale Minori ha funzioni di **sostegno alle famiglie con figli minorenni regolarmente residenti** nei Comuni di Ferrara, Voghiera, Masi Torello.

Ha l'obiettivo di garantire al minore il diritto di crescere serenamente nella propria famiglia attraverso l'assistenza, il sostegno e l'aiuto nella genitorialità.

Il Servizio ha funzioni di vigilanza, protezione e tutela dei minori di fronte a difficoltà e carenze nella gestione del ruolo genitoriale.

Tutela e protegge i bambini e gli adolescenti minorenni quando la rete familiare e parentale è assente o non è in grado di provvedere alla loro crescita.

Si occupa dei percorsi relativi all'affidamento familiare e all'adozione.

SERVIZIO SOCIALE MINORI

La **rete sociale è integrata fra tutti i servizi pubblici sociali, educativi, sanitari** che intervengono sulle tematiche familiari e minorili e con tutte le componenti del terzo settore operanti o impegnate in detto ambito:

- Opera in collaborazione con i Servizi Sanitari della UONPIA per tutti gli interventi che richiedono la collaborazione di Psicologi, Neuropsichiatri infantili, Terapisti della riabilitazione;
- Ha collaborazioni con Associazioni e con Cooperative, selezionate tramite gara, per attività che richiedono l'intervento di educatori e l'inserimento in comunità di minori.
- Collabora con DSM, SERT, Servizi Ospedalieri, Istituzione scolastica e Forze dell'ordine.

Le figure professionali che compongono il servizio sono:

Responsabile del Servizio - Assistente Sociale Coordinatore - Assistenti Sociali
Responsabili del Caso - Educatori Professionali - Amministrativi

DESTINATARI DEL SERVIZIO SOCIALE MINORI

Gli interventi del Servizio sono rivolti a:

Persone che hanno figli minorenni e si trovano in situazioni di grave disagio e con difficoltà di integrazione sociale

1. Agevolazioni per l'accesso agli alloggi di edilizia pubblica in base a regolamenti specifici;
2. Agevolazioni nell'accesso alle scuole d'infanzia, ai centri ricreativi estivi e nella fruizione dei servizi scolastici in base "all'accordo inter-istituzionale in materia di prevenzione del disagio minorile attraverso l'inserimento precoce nei servizi educativi comunali per la prima infanzia";
3. Accesso ai centri educativi extra scolastici convenzionati;
4. Trasporti scolastici per minori in situazioni di disabilità;
5. Affidi familiari a tempo parziale o a tempo pieno;
6. Interventi educativi domiciliari.

Ragazzi e minori disabili e alle loro famiglie

1. Agevolazioni per la fruizione dei servizi e trasporti scolastici o terapeutici;
2. Sostegno nella frequenza di attività educative extra scolastiche e nei processi di integrazione sociale anche dopo la scuola dell'obbligo.

DESTINATARI DEL SERVIZIO SOCIALE MINORI

Gli interventi del Servizio sono rivolti a:

Adolescenti e bambini in situazioni di disagio psicologico e relazionale per i quali esiste il rischio o sia accertata la condizione di maltrattamento e di abbandono o che siano a rischio di comportamenti devianti (separazione conflittuale, abuso, maltrattamento, trascuratezza, minori stranieri non accompagnati, donne vittime di tratta e adolescenti con problemi di condotta)

1. Valutazione della condizione di rischio o di danno subito;
2. Progetti di tutela, di protezione, di recupero delle risorse familiari;
3. Applicazione di provvedimenti di tutela, protezione e recupero delle risorse genitoriali su mandato della Magistratura;
4. Valutazione, sostegno e recupero delle risorse genitoriali;
5. Sostegno e recupero del danno subito dal minore.

DESTINATARI DEL SERVIZIO SOCIALE MINORI

Gli interventi del Servizio sono rivolti a:

Persone singole o coppie interessate all'affido familiare

1. Informazioni sul percorso di affido;
2. Organizzazione e sviluppo di corsi di preparazione all'affido;
3. Percorso di conoscenza e valutazione della risorsa familiare;
4. Abbinamento tra bambino e coppia;
5. Sostegno dopo l'affidamento di un minore.

Coppie che desiderano adottare un bambino

1. Informazioni sul percorso adottivo;
2. Organizzazione e sviluppo di corsi di informazione e preparazione all'adozione;
3. Svolgimento degli accertamenti attitudinali psicologici e sociali per l'adozione nazionale e internazionale;
4. Sostegno all'arrivo del bambino.

I SERVIZI PER I MINORI

Agevolazioni per l'accesso alle scuole d'infanzia, centri estivi, mense, trasporti

L'Assistente Sociale valuta le situazioni in carico e propone in base all'accordo con l'Istituzione Scolastica, l'inserimento nella lista delle priorità nell'accesso alle scuole d'infanzia e ai CRI e CRE. In caso di comprovato grave disagio economico è possibile richiedere l'esonero dal pagamento della retta di frequenza.

Inserimento nei centri educativi extrascolastici convenzionati

I progetti di sostegno alla genitorialità possono prevedere la frequenza dei minori ad attività extra scolastiche.

Il Servizio Sociale Minori, in base alla disponibilità di posti, inserisce presso i Centri convenzionati minori dai 6 ai 17 anni in attività volte all'acquisizione di autonomia, alla integrazione sociale, al miglioramento delle capacità di apprendimento e relazionali. Le attività sono condotte da educatori professionali con gruppi di ragazzi omogenei per età.

I SERVIZI PER I MINORI

Tutela e protezione dei minori per contrastare maltrattamenti e violenze

Il Servizio Sociale Minori riceve le segnalazioni di grave trascuratezza, di abbandono, di maltrattamento e di abuso subito da minori, di violenza assistita e di rischio di devianza. Gli interventi che ne conseguono sono finalizzati alla tutela e protezione dei minori, al sostegno e recupero delle risorse genitoriali, in collaborazione con la UONPIA. La tutela e la protezione del minore prevedono diversi livelli e forme di intervento, anche in applicazione di provvedimenti della Magistratura (valutazione delle risorse genitoriali, valutazione dell'interesse del minore, sostegno al minore e ai genitori, prescrizioni agli esercenti la potestà genitoriale, integrazione delle risorse genitoriali, sostituzione delle funzioni genitoriali e collocazione in comunità o in affidamento familiare).

Affido a tempo parziale

L'affido a tempo parziale consiste nell'accoglienza di un minore presso una famiglia o una singola persona valutati idonei dall'Equipe centralizzata per l'affido, per alcune ore della giornata o per alcuni giorni della settimana ad integrazione e supporto delle funzioni dei genitori del minore che si trovano in particolari e contingenti situazioni di difficoltà.

I SERVIZI PER I MINORI

Affido familiare nelle sue varie forme

L'affido familiare consiste nell'accoglienza di un minore presso una famiglia o una persona singola, valutati idonei dai Servizi, per un arco di tempo, non superiore ai 2 anni (prorogabili solo nell'interesse del minore), necessario alla famiglia d'origine per essere sostenuta nel recupero delle proprie capacità genitoriali o, in alternativa, per individuare una idonea soluzione definitiva per il minore. Presso il Servizio Sociale Minori possono essere raccolte informazioni per proporsi come famiglia affidataria, informazioni relative alle tipologie di affido e alle procedure relative all'affido.

Adozioni

L'adozione consiste nel diventare genitori di un bambino italiano o straniero che è stato dichiarato adottabile in Italia (adozione nazionale) o nel paese d'origine (adozione internazionale). Presso il Servizio Sociale Minori è possibile ricevere informazioni circa i requisiti necessari per potere accedere al percorso adottivo, le modalità e i tempi per partecipare ai corsi di informazione e preparazione all'adozione, le modalità e tempi di svolgimento degli accertamenti attitudinali in attività integrata fra Assistenti Sociali del Servizio Sociale Minori e Psicologi dello UONPIA. Il Servizio Sociale si incarica di inoltrare la relazione conclusiva degli Operatori al Tribunale per i Minorenni, organo competente a riconoscere l'idoneità della coppia per l'adozione internazionale e ad attuare gli abbinamenti per l'adozione nazionale. Il Servizio Sociale, in collaborazione con l'UONPIA, si occupa del sostegno alle coppie dopo l'arrivo del bambino.

SERVIZIO SOCIALE ADULTI

via Ripagrande 5 Ferrara
tel 0532.799511 fax 0532.765501

per accedere al servizio è necessario rivolgersi al Segretariato Sociale:
Casa della Salute, Corso Giovecca 203, Ferrara
tel 0532.201557 email segretariato@aspfe.it
accesso libero il martedì e il giovedì dalle 8:30 alle 12:30

Il Servizio Sociale Adulti si rivolge ai cittadini dei Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera **nella fascia di età che va da 18 a 65 anni**. Si suddivide in due aree:

- Area Disagio sociale e Disabilità (congenite ed acquisite)
- Area S.I.L. (Servizio di Sostegno all'autonomia e all'inclusione socio-lavorativa)

Cura la presa in carico di persone adulte in situazione di disagio sociale e di disabilità. L'intervento socio-assistenziale e socio-educativo si sviluppa attraverso progetti e servizi che favoriscono l'autonomia della persona.

DESTINATARI DEL SERVIZIO SOCIALE ADULTI

Gli interventi del Servizio sono rivolti a:

- **Persone con un'invalidità certificata superiore al 46%;**
- **Persone in situazione di disabilità psico-fisica medio-grave e grave accolte presso strutture socio riabilitative diurne;**
- **Persone in situazione di disabilità psico-fisica medio-grave e grave accolte presso strutture socio riabilitative residenziali;**
- **Persone in situazione di disabilità che si intende mantenere nel proprio nucleo familiare per cui vengono attivati: Assegni di cura per persone adulte disabili, SAD (Servizio Assistenza Domiciliare), pasti a domicilio;**
- **Persone in situazione di disabilità determinata da gravi cerebrolesioni e con esiti da traumi cranio-encefalici per cui viene attivato l'assegno di cura a fondo sanitario.**

Le figure professionali che compongono il servizio sono:

Responsabile del Servizio - Assistente Sociale Coordinatore - Educatore
Coordinatore Area S.I.L. - Assistenti Sociali Responsabili del Caso - Educatore
Professionale - Psicologa

I SERVIZI PER ADULTI

Strutture Socio Riabilitative Diurne Accreditate e Strutture Socio Riabilitative Residenziali Accreditate

Accolgono, nei centri diurni o nelle strutture residenziali, persone disabili, garantendo interventi personalizzati attraverso attività socio assistenziali e di inserimento sociale e prevedendo attività di sollievo per la famiglia.

I centri diurni di ASP ospitano fino ad un massimo di 25 persone e sono aperti dal lunedì al venerdì. Nelle strutture residenziali sono previsti anche periodi di accoglienza residenziale per situazioni di emergenza o per sostegno alla persona e alla sua famiglia.

L'Assistente Sociale sottopone le richieste di inserimento nelle strutture alla Commissione socio sanitaria integrata U.V.M./D. La Commissione UVM/D è costituita da 1 Assistente Sociale del Servizio Adulti, da 1 Educatore Prof.le dell'AUSL di Ferrara e da 1 medico dell'AUSL di Ferrara in qualità di membri fissi. Alla commissione partecipa sempre l'Assistente Sociale Responsabile del Caso che, dopo la prima valutazione, presenta la richiesta di accoglienza nell'ambito della commissione stessa.

I SERVIZI PER ADULTI

Assegno di cura e sostegno per persone disabili

È un contributo economico destinato alle persone in situazione di "grave" disabilità (l. 104/92) o alle loro famiglie in funzione della situazione reddituale come previsto dalla Delibera della Giunta Regionale 1122/02.

La valutazione del bisogno è inizialmente effettuata dall'Assistente Sociale ed in seguito dalla Commissione socio-sanitaria integrata U.V.M/D (Unità Valutazione Multiprofessionale Disabilità). L'importo del contributo, erogato per 6 mesi con eventuale possibilità di proroga, può variare nella quota giornaliera in relazione alla condizione di "gravità" della disabilità (invalidità certificata al 100%) e all'intensità dell'impegno assistenziale di cui si fa carico il caregiver. L'obiettivo dell'erogazione dell'Assegno di Cura - qualora ne sussistano le condizioni - è di favorire la permanenza della persona disabile nel proprio nucleo familiare e ritardare o evitare il suo inserimento in strutture residenziali.

Assegno di Cura (a fondo sanitario) per persone con grave disabilità a seguito di cerebrolesioni e con esiti da traumi cranio-encefalici

Si tratta di un contributo stanziato dalla Regione Emilia Romagna e destinato alle persone in situazione di "grave" disabilità (con invalidità certificata al 100%) a seguito di gravi cerebro lesioni e con esiti da traumi cranio-encefalici. La valutazione del bisogno è effettuata dall'Assistente Sociale ed in seguito da una apposita Commissione multi professionale con coordinamento dell'Azienda USL. È quest'ultima che attiva l'erogazione (con contributo giornaliero a quota fissa) a seguito delle valutazioni socio-sanitarie effettuate.

I SERVIZI PER ADULTI - AREA DISAGIO SOCIALE

Gli interventi del Servizio sono rivolti a:

- Persone in **situazione di povertà** in seguito a perdita di lavoro, problematiche di salute invalidanti, assenza di rete familiare, perdita dell'abitazione, difficoltà di inserimento nel mondo del lavoro (per età, scarse specializzazioni, limitate capacità personali, ecc..), ISEE pari a zero;
- Persone **senza fissa dimora** che necessitano di presa in carico globale: dall'aspetto economico, a quello lavorativo, abitativo e assistenziale;
- Persone **con "forme" di disagio psichico e/o con progressi di tossicodipendenza o alcolismo** tali da rendere molto complessa l'integrazione lavorativa e relazionale;
- Persone in situazione di **tratta e sfruttamento lavorativo**;
- Persone con **esiti invalidanti** da patologie cliniche 'acute', con lieve ritardo intellettivo, o persone cresciute in ambienti familiari o sociali deprivati che necessitano anche di accoglienza in strutture protette;
- **Persone immigrate**, con regolare permesso di soggiorno, per sostegno all'integrazione socio-lavorativa, assistenza economica e abitativa;
- Persone che richiedono **asilo politico**, su progetti statali per loro previsti.

I SERVIZI PER ADULTI - AREA DISAGIO SOCIALE

Strutture di Accoglienza

Sono strutture gestite dal Terzo Settore che offrono accoglienza per persone che vivono in situazione di emarginazione sociale o che hanno necessità di brevi periodi di accoglienza in emergenza. E' di norma l'Assistente Sociale del Servizio Adulti che effettua la valutazione del bisogno e, in relazione alle risorse disponibili ed in collaborazione con le Associazioni, attiva l'inserimento nella struttura ritenuta più idonea alla situazione della persona in difficoltà.

Programmi Operativi Nazionali per l'inclusione

Per le persone senza fissa dimora l'ASP si avvale dei progetti di Inclusione dei Programmi Operativi nazionali, integrando l'offerta ai punti precedenti, sostenendo progetti personalizzati per i nuclei in cui si presenti una situazione di bisogno complesso e sia presente un bambino nei primi 1000 giorni di vita, attraverso la partecipazione ad un team inter-professionale servizio sociale, Ausl e Azienda ospedaliera per prevenire la depressione post-partum, che con interventi domiciliari oltre che con erogazioni di contributi anche per il sostegno abitativo.

I SERVIZI PER ADULTI - AREA SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE (SIL)

Accesso:

L'accesso al Servizio avviene attraverso la segnalazione di un Assistente Sociale che sottopone la valutazione del caso all'equipe del S.I.L

Gli interventi sono rivolti a:

- Persone in carico al Servizio Sociale Adulti;
- Persone con problemi di disagio psichico in carico a servizi sanitari dell'AUSL di Ferrara;
- Genitori di minori in carico al Servizio Sociale Minori con problemi socio-relazionali e senza occupazione;
- Minori che abbiano assolto l'obbligo scolastico e che necessitano di percorsi inclusivi;
- Neo maggiorenni e giovani adulti che fanno parte di nuclei seguiti dal Servizio Sociale Adulti e Minori.

Gli obiettivi

- Sostenere le persone fragili nel percorso di autonomia e inclusione sociale
- Favorire nelle persone il raggiungimento di un ruolo attivo nella ricerca del lavoro con sostegno e mediazione;
- Promuovere l'acquisizione di competenze relazionali e professionali attraverso progetti personalizzati;
- Sostenere persone over 40-50- 60 anni in una situazioni di fragilità;
- Attivare progetti di inclusione sociale e lavorativa attraverso l'integrazione tra Servizi del lavoro, pubblici e sanitari (L.R. 14/2015).

I SERVIZI PER ADULTI - AREA SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE (SIL)

Tipologia di Intervento

- Inserimenti socializzanti in ambito formativo - lavorativo per persone adulte in situazione di fragilità e disabilità già in carico al Servizio Sociale Adulti e per persone del Servizio Minori. L'obiettivo è volto al recupero di un ruolo sociale per favorire la massima integrazione e ridurre i tempi di dipendenza dal servizio pubblico;
- Attivazione di tirocini ASP e del Progetto Autonomia;
- Inserimento in tirocini della formazione professionale attraverso segnalazione mediata dalla Agenzia Regionale;
- Inserimenti in formazione professionale attraverso segnalazione mediata dalla Agenzia Regionale;
- Ascolto per problematiche legate all'inclusione;
- Inserimento in laboratori protetti CSO cioè quelle realtà occupazionali, gestite da privati, che accolgono persone che non hanno sbocchi lavorativi a causa della ridotta prossimità al lavoro determinata da disabilità medio-gravi associate a svantaggio sociale.

SERVIZIO SOCIALE ANZIANI

via Ripagrande 5 Ferrara
tel 0532.799730 fax 0532.799705

per accedere al servizio è necessario rivolgersi al Segretariato Sociale:
Casa della Salute, Corso Giovecca 203, Ferrara
tel 0532.201557 email segretariato@aspfe.it
accesso libero il lunedì, mercoledì e il venerdì dalle 8:30 alle 12:30

Il Servizio Sociale Anziani si rivolge a tutti i cittadini regolarmente residenti nei Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera che **hanno compiuto 65 anni e che si trovano in condizioni di fragilità sociale e/o sanitaria**. Fornisce, inoltre, sostegno alle famiglie che non sono in grado di assistere un proprio familiare ultra-sessantacinquenne non autosufficiente.

DESTINATARI DEL SERVIZIO SOCIALE ANZIANI

I servizi si rivolgono a:

- Anziani **parzialmente autosufficienti** con limitata autonomia fisica, relazionale e cognitiva;
- Anziani **non autosufficienti con gravi patologie** che hanno bisogno di assistenza continua sia sociale che sanitaria;
- Persone **colpite da patologie dementigene**, con diagnosi accertata, anche in età inferiore ai 65 anni. Il Servizio prevede interventi di sollievo per i famigliari caregiver che assistono il malato.

Le figure professionali che compongono il servizio sono:

Responsabile del Servizio - Assistente Sociale Coordinatore - Assistenti Sociali Responsabili del Caso - Coordinatore Servizio Assistenza Domiciliare e Centro diurno dedicato a persone con malattia di Alzheimer - Operatori Socio Sanitari - Psicologa - Fisioterapista

I SERVIZI PER ANZIANI

Assegno di Cura

È un contributo economico stanziato dalla Regione Emilia Romagna. Si rivolge alle famiglie che assistono l'anziano non autosufficiente che vive nella propria abitazione con l'obiettivo di mantenere la persona in famiglia e ritardarne l'inserimento in struttura. L'importo del contributo varia in base alla gravità delle condizioni dell'anziano e all'intensità dell'impegno assistenziale di cui si fa carico il familiare. Può essere erogato per un periodo di sei mesi e, in casi particolari, per un anno.

È necessario rivolgersi all'Assistente Sociale in quanto l'assegno di cura non è concesso su richiesta degli interessati ma sulla base della valutazione del contesto in cui vive l'anziano (condizione economica, rete familiare e sociale) e quindi del progetto individualizzato condiviso con l'Unità di Valutazione Geriatrica.

Occorrono:

- l'**attestazione ISEE** relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda;
 - il **certificato di invalidità**;
 - la **documentazione sanitaria**.

I SERVIZI PER ANZIANI

Ricovero di sollievo

È rivolto ad anziani non autosufficienti che si trovano, a causa di eventi straordinari, temporaneamente sprovvisti del supporto assistenziale necessario alla permanenza al domicilio oppure ad anziani i cui famigliari devono essere alleggeriti temporaneamente dal carico assistenziale. Tale intervento è programmato, può avere una durata sino a 30 giorni all'anno anche se non consecutivi e comporta una retta agevolata rispetto alle rette delle strutture convenzionate. Si può accedere al servizio tramite l'Assistente Sociale che effettua la valutazione del bisogno e formula una proposta d'intervento che invia all'Unità di Valutazione Geriatrica.

Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)

È una struttura residenziale a prevalenza sanitaria. Si rivolge a persone anziane non autosufficienti che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere ma che richiedono un'assistenza continua impossibile da garantire al domicilio. Offre assistenza sanitaria di base e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona. Il ricovero è temporaneo ed ha l'obiettivo del recupero di capacità indebolite da una prolungata degenza ospedaliera o di rispondere a situazioni di emergenza in attesa di pianificare un programma assistenziale appropriato.

Occorrono l'attestazione ISEE relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda, il certificato di invalidità e la documentazione sanitaria da mostrare all'UVG.

I SERVIZI PER ANZIANI

Case Residenza per Anziani

Sono strutture a carattere residenziale rivolte alle persone anziane non autosufficienti. Offrono assistenza sanitaria di base e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona. Assicurano assistenza tutelare per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana e attività di socializzazione e di animazione. L'obiettivo è garantire trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base tesi al ripristino dell'equilibrio delle condizioni deteriorate.

Il servizio, gestito da ente pubblico o da privati accreditati per un totale di 576 posti nel distretto, è svolto da operatori sociali e sanitari qualificati. Si accede attraverso l'Assistente Sociale che svolge la valutazione del bisogno e formula una proposta di intervento che invia all'UVG. Occorrono l'attestazione ISEE relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda, il certificato di invalidità e la documentazione sanitaria da mostrare all'UVG. Il servizio è a pagamento in base ad una retta che comprende i servizi socio-assistenziali, sanitari e quelli alberghieri.

Case Residenza Accreditate/convenzionate:

- ASP - Centro Servizi alla Persona, Ferrara, Via Ripagrande 5.
- Cra RTI - Ferrara, Via Ripagrande 5.
- Residence Service - Ferrara, Via dei Tigli 3.
- Residenza Caterina - Ferrara, Via Beethoven 40.
- Residenza Al Parco - Ferrara, Via Bellaria 44.
- Residenza Paradiso - Ferrara, Via Saraceno 95.
- Betlem - Ferrara, Via G. Fabbri 460.
- Residence "La mia Casa" - Tresigallo, via Verdi 20.
- Capatti - Berra, via A. Capatti 31
- Mantovani - Copparo, via Bottoni 2.

I SERVIZI PER ANZIANI

Centro Diurno per persone con patologie dementigene

Via Ripagrande 5 Ferrara

Orari di apertura: dalle 7,30 alle 18,00 dal lunedì al sabato
festività settimanali escluse.

Il Centro Diurno per le persone affette da demenze è una struttura semiresidenziale a sostegno della domiciliarità. Accoglie persone con diagnosi di demenza associata a disturbi del comportamento di livello significativo, preferibilmente deambulanti, in grado di trarre profitto da un intervento intensivo e limitato nel tempo. Si configura come luogo di accoglienza, tutela e assistenza alle persone con sindrome dementigena (Alzheimer, demenza mista, etc.) e ha come finalità quella di mantenere e stimolare le capacità relazionali della persona per ritardare l'ingresso in struttura residenziale e di dare sollievo ai caregiver.

I SERVIZI PER ANZIANI

Centro Diurno per persone con patologie dementigene

Accesso. Ai fini dell'appropriatezza dell'ingresso è importante che l'utente sia in possesso di diagnosi di demenza e delle indicazioni sul livello di deterioramento cognitivo e di disabilità funzionale, oltre alle indicazioni rispetto a gravità e intensità delle alterazioni di comportamento presenti.

Per l'accesso al Centro Diurno è necessario rivolgersi al Segretariato Sociale (vedi pag. 6). Dopo il primo colloquio verrà assegnata un'Assistente Sociale Responsabile del Caso che effettuerà la valutazione in collaborazione con lo specialista e/o con i Centri esperti del polo ospedaliero S. Anna di Cona e curerà l'inserimento della persona insieme al Coordinatore del Centro Diurno.

Dimissione. La dimissione dal servizio può avvenire per il raggiungimento degli obiettivi posti o per il peggioramento delle condizioni psicofisiche dell'utente tali da richiedere un intervento sanitario e assistenziale più strutturato nell'arco delle 24 ore.

Servizio trasporto. Gli utenti possono usufruire di trasporto andata/ritorno, solo andata, solo ritorno (con costo aggiuntivo).

Il percorso di accesso è il medesimo anche per gli altri centri diurni accreditati.

CASA RESIDENZA ANZIANI

via Ripagrande 5 - Ferrara
tel 0532.799520 - fax 0532.765501

La Casa Residenza Anziani è una struttura residenziale rivolta alle **persone anziane non autosufficienti**. Offre assistenza sanitaria di base e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona. Assicura assistenza tutelare per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana e attività di socializzazione e di animazione.

La Casa Residenza accoglie 65 anziani in due nuclei:

1. il nucleo di **alta intensità assistenziale** (AIA) con 45 posti letto è suddiviso in due moduli; ospita persone che esprimono un elevato bisogno di cure sanitarie
2. il **nucleo speciale temporaneo dedicato alle demenze** con 20 posti letto; all'interno del nucleo la cura si sviluppa attraverso interventi specializzati per limitare i disturbi del comportamento, riabilitare potenzialità relazionali e cognitive e favorire il rilassamento emotivo.

CASA RESIDENZA ANZIANI

vAccesso alla Casa Residenza

L'ammissione in casa residenza viene stabilita dall'UVG (Unità di Valutazione Geriatrica) che, dopo aver effettuato le valutazioni, stila una graduatoria in base al bisogno per i posti accreditati/convenzionati.

Per informazioni sull'accesso rivolgersi al Segretariato Socio Sanitario Anziani: lo Sportello è aperto al pubblico lunedì, mercoledì, venerdì, dalle ore 8,30 alle 12,30 - Casa della Salute Corso Giovecca 203, Ferrara tel. 0532 201557 e-mail segretariato@aspfe.it

I familiari e l'anziano possono visitare la struttura prima di sceglierla come luogo di cura. La persona è seguita da operatori sociali e sanitari che si fanno carico di individuare e aggiornare il Piano Assistenziale Individuale. Il PAI definisce le prassi assistenziali che gli operatori devono adottare con l'obiettivo di aiutare la persona ad esprimere abilità residue cognitive, funzionali ed espressive.

Le figure professionali che compongono il servizio sono:

Coordinatore Responsabile di Struttura - Responsabile Attività Infermieristica - Medico di Base - Medico Geriatra (consulente nel nucleo speciale demenza) - Psicologo (consulente nel nucleo speciale demenza) - Responsabili di Nucleo (RdN) - Operatori Socio Sanitari (OSS) - Infermieri - Fisioterapisti - Animatore/Educatore.

I SERVIZI DELLA CASA RESIDENZA ANZIANI



Cura socio assistenziale

Gli Operatori Socio Sanitari si dedicano all'assistenza tutelare: curano l'igiene della persona e l'abbigliamento, aiutano l'anziano nell'assunzione dei pasti e nella deambulazione e facilitano la socializzazione. I Responsabili di nucleo pianificano il lavoro di assistenza e sono il punto di riferimento per i famigliari.



Cura sanitaria

L'assistenza medica di base viene garantita dal medico di Medicina Generale assegnato alla casa residenza. Nel nucleo di cura per le persone con malattia di Alzheimer svolgono attività di consulenza anche un medico geriatra e uno psicologo. L'assistenza infermieristica viene erogata da infermieri professionali che somministrano la terapia prescritta dal medico, eseguono gli esami strumentali, le medicazioni e rilevano i parametri vitali. L'assistenza fisioterapica e riabilitativa è garantita da fisioterapisti che praticano attività terapeutiche per la riabilitazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive.

I SERVIZI DELLA CASA RESIDENZA ANZIANI

Animazione

L'animazione stimola la libera espressione individuale, la socializzazione, le relazioni significative, la creatività. Si pone l'obiettivo di instaurare un clima di appartenenza, di benessere emotivo e affettivo. L'educatore svolge attività di gruppo e individuali allo scopo di riabilitare le capacità relazionali, quelle cognitive e per proporre momenti di svago e di aggregazione.



Assistenza religiosa

Ogni domenica è celebrata la messa nella cappella della struttura. I volontari accompagnano gli anziani ad assistere alla funzione aperta anche ai famigliari e al pubblico esterno. Gli anziani che professano altre religioni possono richiedere contatti con altri ministri di culto.



Servizi alberghieri

Il menù, che prevede varie alternative e rispetta l'andamento stagionale, tiene in considerazione i gusti individuali e le diete personalizzate. Gli orari dei pasti sono vicini alle abitudini tipiche famigliari. Le stanze, i bagni e gli ambienti comuni vengono puliti tutti i giorni o più volte quando necessario. La biancheria piana e quella del bagno viene cambiata all'occorrenza con un minimo di due volte la settimana.



I SERVIZI DELLA CASA RESIDENZA ANZIANI

Nucleo speciale temporaneo demenze

Il nucleo "Speciale temporaneo" è inserito nella rete dei servizi rivolti alla popolazione affetta da demenza. Accoglie persone con patologie dementigene (Alzheimer, demenza mista, etc.) nelle fasi in cui il disturbo mnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività che richiedono trattamenti di carattere riabilitativo, riorientamento e tutela personale in ambiente "protesico". Il servizio prevede anche attività di sostegno alle famiglie per aiutarle ad affrontare la malattia. Al raggiungimento degli obiettivi prefissati dal progetto individuale, la persona viene dimessa dal Nucleo e potrà rientrare al domicilio oppure essere inserita in una struttura residenziale o semiresidenziale del territorio.

INDICATORI PER IL MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ

SERVIZIO MINORI

- **Il servizio si impegna a monitorare:**
- Il numero dei minori inseriti nei Centri educativi extra scolastici;
- Il numero di progetti educativi individualizzati attivi;
- Il numero dei minori in affidamento familiare;
- Il numero di minori con provvedimenti di protezione;
- Il numero di studi di coppia eseguiti e il numero di minori arrivati con finalità di adozione.

SERVIZIO ADULTI

- **Il servizio si impegna a monitorare:**
- Il numero e la tipologia di utenti in carico al Servizio di Assistenza Domiciliare;
- Il numero e la tipologia di utenti che usufruisce del Servizio Pasti a Domicilio;
- Il numero di utenti che attraverso il SIL fruiscono di inserimenti di tipo socio-lavorativo e tirocini formativi, o che hanno raggiunto stabilità lavorativa;
- Il numero di assegni di cura erogati.

INDICATORI PER IL MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ

SERVIZIO ANZIANI

- **Il servizio si impegna a monitorare:**
- Il numero e la tipologia di utenti in carico al Servizio di Assistenza Domiciliare;
- Il numero e la tipologia di utenti che usufruiscono del Servizio Pasti a Domicilio;
- Il numero degli interventi e delle prestazioni erogati (Igiene personale e dell'ambiente, alzata e messa a letto, bagno, spesa etc.);
- Il numero di assegni di cura;
- Il tempo trascorso dal colloquio di segretariato al primo colloquio con A.S. Responsabile del Caso.

CASA RESIDENZA

- **Il servizio si impegna a monitorare:**
- Il minutaggio assistenziale medio;
- Il numero medio mensile di bagni effettuati al residente;
- La media mensile, in percentuale, di residenti allettati;
- La media mensile, in percentuale, di residenti caduti;
- La media mensile, in percentuale, di residenti affetti da ulcera da pressione;
- La media mensile, in percentuale, di residenti attivati nell'attività di animazione;
- Il numero di PAI in un anno.

DOMANDE PER LA COMPILAZIONE DEL RES E DEL REI

Uffici Amministrativi

Corso Porta Reno 86 - Ferrara

Telefono 0532.799511 - Fax 0532.765501

Si riceve solo per appuntamento. L'appuntamento può essere richiesto:

- telefonando al numero 0532.799511

- accedendo agli uffici amministrativi di ASP Corso Porta Reno 86 - Ferrara

tutti i giorni dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e

il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 14:30 alle ore 16:00.

DOMANDE PER LA COMPILAZIONE DEL RES E DEL REI

RES - Reddito di Solidarietà

Il Reddito di solidarietà, introdotto in Emilia Romagna con la L.R. 24/2016, è una misura di contrasto alla povertà che prevede un sostegno economico erogato alle persone residenti in Emilia Romagna in condizione di grave povertà. È un sostegno economico, erogato nell'ambito di un progetto di attivazione sociale e di inserimento lavorativo concordato, finalizzato a superare le condizioni di difficoltà del richiedente e del relativo nucleo familiare, tramite il coinvolgimento di tutti i componenti del nucleo. I requisiti di accesso saranno verificati sulla base della dichiarazione ai fini ISEE (DSU) in corso di validità. Il sostegno economico sarà erogato attraverso l'attribuzione di una carta di pagamento elettronica, utilizzabile per l'acquisto di beni di prima necessità. Il beneficio è concesso per un massimo di 12 mesi. L'ente erogatore del beneficio è INPS.

Per accedere al beneficio il nucleo richiedente dovrà soddisfare specifici requisiti di residenza e anagrafici, economici, di composizione del nucleo familiare.

Per maggiori informazioni consultare la pagina del sito web di ASP www.aspfe.it o telefonare al numero 0532 799511.

DOMANDE PER LA COMPILAZIONE DEL RES E DEL REI

REI - Reddito di Inclusione Attiva

Il Reddito di Inclusione (REI) è una misura nazionale di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale introdotta dal decreto legislativo 15 settembre 2017 n. 147, con decorrenza dal 1 gennaio 2018.

Il REI si compone di due parti:

un beneficio economico, erogato mensilmente attraverso una Carta di pagamento elettronica (Carta REI)

un progetto personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa volto al superamento della condizione di povertà.

Il beneficio è concesso per un periodo massimo di 18 mesi, trascorsi i quali non può essere rinnovato se non sono trascorsi almeno 6 mesi. L'ente erogatore del beneficio è l'INPS. Il progetto coinvolge tutti i componenti del nucleo familiare e prevede l'identificazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei sostegni di cui il nucleo necessita, degli impegni da parte dei componenti il nucleo a svolgere specifiche attività (es. attivazione lavorativa, frequenza scolastica, tutela della salute, etc.). Il progetto è definito sulla base di una valutazione globale delle problematiche e dei bisogni da parte dei servizi, insieme al nucleo. Per accedere al beneficio il nucleo richiedente dovrà soddisfare specifici requisiti di residenza e anagrafici, economici, di composizione del nucleo familiare e di compatibilità, specificamente dettagliati nella circolare INPS n. 172 del 22 novembre 2017. Per maggiori informazioni consultare la pagina del sito web di ASP www.aspfe.it o

UFFICIO BONUS

Corso Porta Reno 86 - Ferrara

Telefono 0532.799511 - Fax 0532.765501

L'ufficio Bonus riceve il pubblico (accesso diretto senza prenotazione):

lunedì, mercoledì e venerdì ore 10:00 - 13:00

martedì e giovedì 14:30 - 16:00

UFFICIO BONUS

Bonus elettrico

Il Bonus elettrico è un'agevolazione che riduce la spesa sostenuta dai cittadini per la fornitura di energia elettrica. Introdotto dal Governo con DM 28/12/2007, il Bonus è stato pensato per garantire un risparmio sulla spesa annua per l'energia elettrica:

- alle famiglie con ISEE non superiore a € 8.107,5
- alle famiglie con più di tre figli a carico e ISEE non superiore a € 20.000
- alle famiglie presso le quali vive una persona in gravi condizioni di salute mantenuto in vita da apparecchiature domestiche elettromedicali.



Bonus gas

Il Bonus gas è una riduzione sulle bollette del gas riservata alle famiglie a basso reddito e numerose. Il Bonus è stato introdotto dal Governo e reso operativo dalla delibera ARG/gas 88-09 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Hanno diritto a usufruire dell'agevolazione i cittadini che utilizzano gas naturale con un contratto di fornitura diretto o tramite impianto condominiale:

- famiglie con ISEE non superiore a € 8.107,5
- famiglie con più di tre figli a carico e ISEE non superiore a € 20.000



UFFICIO BONUS

Bonus teleriscaldamento

Il bonus teleriscaldamento è una compensazione della spesa riconosciuta alle famiglie economicamente svantaggiate da attribuire con le stesse modalità con cui è attribuita la compensazione della spesa del servizio gas ai sensi della delibera dell'AEEG 88/09. Può essere richiesto da tutti i clienti domestici che utilizzano il teleriscaldamento con un contratto di fornitura diretto o con un impianto condominiale, se in presenza di un indicatore ISEE:

non superiore a € 8.107,50

non superiore a € 20.000 per le famiglie numerose (con almeno 4 figli a carico).



Bonus idrico

Il bonus idrico consente l'applicazione della tariffa sociale alle utenze deboli del servizio idrico integrato riconosciute come deduzione in bolletta. Sono ammessi all'erogazione dei contributi, i soggetti che alla data di presentazione della domanda siano in possesso dei seguenti requisiti:

residenza anagrafica nel Comune di Ferrara, Masi Torello, Voghiera
titolarità di un contratto di fornitura diretto o condominiale
attestazione ISEE in corso di validità non superiore a € 10.000



TARIFFE SUI SERVIZI

Pasti a domicilio Costo comprensivo di IVA

€ 8,78 per il pranzo

€ 4,69 per la cena

Buono taxi

Costo per un blocchetto da 20 corse € 16,80 con un costo aggiuntivo per ogni corsa in base alla distanza percorsa

Telesoccorso

Costo comprensivo di IVA € 9,60 mensili

La tariffa per i servizi socio-sanitari è determinata da norme e direttive regionali ed è composta dalla quota a carico dell'utente e dalla quota a carico del Fondo Regionale per la non autosufficienza.

Quota a carico utenti:

Casa Residenza Anziani € 50,05 per giornata di accoglienza.

Centro Diurno per Anziani € 29,35 per giornata di accoglienza.

Assistenza Domiciliare (erogata da soggetto accreditato)

€ 11,90 per ogni ora di erogazione del servizio

€ 22,80 in caso di intervento contemporaneo di due operatori.

RAPPORTI CON I CITTADINI

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail), anche utilizzando l'apposita modulistica scaricabile dal sito web www.aspfe.it

Ascolto dei cittadini e rilevazione della soddisfazione dell'utenza

ASP favorisce momenti di partecipazione, confronto e condivisione individuale e/o di gruppo con i fruitori dei servizi e/o loro familiari sulla qualità dei servizi erogati. Promuove ricerche quali-quantitative per rilevare la soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; estratti dei risultati delle indagini sono resi pubblici nel sito web

<http://www.aspfe.it/notizie/list/pubblicazioni/> e presi in considerazione per valutare il rispetto della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Privacy

Le indicazioni sul trattamento dei dati personali è disponibile nel sito di ASP nella sezione "Amministrazione Trasparente" > "Dati Ulteriori".

ASP Centro Servizi alla Persona
Amministrazione e Direzione

via Ripagrande 5

44121 Ferrara

Tel. 0532 799511 - Fax 0532 765501

info@aspfe.it - pec.info@aspfe.it

www.aspfe.it