



# Carta dei Servizi

Approvata con Atto monocratico dell'Amministratore Unico n. 18 del 29.12.2023

**ASP**  
centro servizi alla persona



COMUNE  
DI FERRARA



COMUNE DI  
MASTORELLO



COMUNE  
DI VOGHIERA

**ASP - Centro Servizi alla Persona**

44121 Ferrara – Via Ripagrande 5

Tel. 0532/799500

[info@aspfe.it](mailto:info@aspfe.it)

## Sommario

INTRODUZIONE ALLA LETTURA DEL DOCUMENTO .....	4
PRESENTAZIONE ASP CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA .....	5
LINEE STRATEGICHE.....	6
PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO .....	7
RAPPORTI CON I CITTADINI .....	9
ACCESSO AL SERVIZIO SOCIALE .....	11
SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE .....	13
SERVIZIO SOCIALE - AREA TUTELA MINORI .....	14
SERVIZIO SOCIALE - AREA FAMIGLIA E LAVORO.....	17
SERVIZIO SOCIALE - AREA ANZIANI .....	21
CASA RESIDENZA ANZIANI.....	25
SERVIZI GESTITI TRASVERSALMENTE DALLE AREE SOCIALI.....	26

## INTRODUZIONE ALLA LETTURA DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi è stata redatta secondo quanto disposto:

- dal Decreto-legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995 n. 273;
- sulla base dei principi della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- dal Decreto Presidente Consiglio Ministri 19 maggio 1995 (prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di "carte dei servizi pubblici");
- dalla Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino- utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione, rappresentando un'insostituibile interfaccia tra l'Azienda e il cittadino, un vero e proprio contratto stipulato tra le parti. Questa Carta descrive i principi fondamentali dei Servizi Socio-Assistenziali e le garanzie che sono offerte a coloro che li utilizzano.

## PRESENTAZIONE ASP CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA

L'ASP Centro servizi alla persona, di seguito indicata come ASP, nasce dalla trasformazione delle IPAB "Centro Servizi alla Persona" e "Orfanotrofi e Conservatori", entrambe di Ferrara.

L'IPAB "Centro servizi alla Persona", era impegnata nell'erogazione dell'attività assistenziale a favore degli anziani e con delibera n. 4 del 13/02/2002 recante "Approvazione modifica Statuto" aveva modificato la propria denominazione da IPAB – "Sistema Anziani" in IPAB – "Centro Servizi alla Persona", includendo, fra i propri compiti istituzionali, oltre all'assistenza agli anziani, anche la gestione di programmi educativi, assistenziali e di emancipazione sociale, rivolti a minori ed a portatori di disabilità psicofisiche o relazionali e la gestione di programmi assistenziali destinati ad affrontare situazioni di integrazione sociale e lavorativa legate agli interventi sulle tossicodipendenze, di disagio, di devianza sociale e di contrasto alla povertà.

L'IPAB "Direzione Orfanotrofi e Conservatori" venne istituita nel 1862 scorporandola dalla Congregazione di carità per costituire un Ente specifico che si occupasse, in continuità con l'esperienza già consolidata nei secoli precedenti, dei minori abbandonati, illegittimi ed orfani. La Congregazione di Carità continuò a sovvenzionare gli Orfanotrofi e Conservatori fino al 1876, quando venne costituita una rendita annua a favore della Direzione Orfanotrofi e Conservatori. L'IPAB ha svolto attività nel campo del sostegno economico all'infanzia.

L'ASP "Centro Servizi alla Persona" è stata costituita con deliberazione della Giunta Regionale n. 2189 del 27/12/2007, che ha approvato anche lo Statuto.

Sono soci dell'ASP i seguenti enti pubblici territoriali:

- Comune di Ferrara
- Comune di Voghiera
- Comune di Masi Torello.

Inoltre, a partire dal 01/01/2021, è stata stipulata una convenzione con il Comune di Jolanda di Savoia per la gestione dei servizi socio-sanitari, ancora vigente, a seguito di rinnovi con cadenza annuale.

# LINEE STRATEGICHE

## 1. La promozione di un cambio culturale: dalle prestazioni al welfare generativo

ASP ha attuato, già da alcuni anni, una significativa riorganizzazione di tutte le Aree in un'ottica di collaborazione con le reti del territorio.

Si è trattato di sviluppare un nuovo modello di welfare di comunità, che cerca di approfondire gli aspetti di riorganizzazione, semplificazione e razionalizzazione dei servizi e degli interventi, promuovendo un nuovo modo di relazionarsi e di co-progettare, dando, in questo modo, vita ad un Patto costruito sui valori della fiducia e della corresponsabilità.

È stato promosso un cambiamento di approccio al lavoro sociale, sintetizzabile nel passaggio dal “progettare su ... (la famiglia, il minore, ecc.)” al “progettare con ...”, prevedendo, pertanto, l'attivazione delle risorse personali, della rete familiare di riferimento e della comunità tutta. Di conseguenza il rapporto con l'utente fruitore passivo di servizi, cui devono essere erogate risposte, si è modificato in una relazione tra il Servizio e la persona, con cui costruire un «patto» fatto di impegni reciproci e di responsabilità, che prevede l'investimento sulle capacità delle singole persone anche quando si ritrovano in situazioni di disagio, anche se grave.

## 2. Il passaggio dai servizi strutturati all'innovazione e alla sperimentazione

Nella nuova concezione di welfare sono considerate innovative tutte quelle attività che valorizzano un ampio ventaglio di risorse già disponibili nei contesti locali, sostenendo il loro impiego coordinato in vista di obiettivi volti agli interessi collettivi.

Gli obiettivi da raggiungere riguardano:

- il sostegno agli interventi in cui assume un ruolo di centralità la persona e la sua rete di relazioni, invece che concentrarsi esclusivamente sulle tipologie di servizi che le sono necessari;
- l'attuazione di una visione generativa, dove chi usufruisce di servizi deve poter stabilire relazioni di reciprocità e di corresponsabilità sia con i servizi stessi, sia con gli altri cittadini;
- la diffusione del valore aggiunto della sussidiarietà circolare, dando corso a nuove forme di collaborazione per realizzare quanto né lo Stato da solo, né i cittadini da soli possono fare;
- la promozione della prossimità e della domiciliarità, mettendo al primo posto la persona nella sua globalità, al fine di favorire lo sviluppo e la valorizzazione delle potenzialità di ognuno, sempre in un'ottica di condivisione di servizi e di creazione di relazioni.

Obiettivi generali:

- curare l'efficacia del servizio;
- garantire la qualità dei servizi e degli interventi erogati dall'azienda;
- rilevare la soddisfazione dell'utenza;
- garantire l'equità nell'accesso ai servizi.

## **PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO**

La gestione dei servizi di ASP Centro servizi alla persona si ispira ad alcuni principi fondamentali che risiedono nelle norme emanate a livello nazionale e regionale, nello Statuto e nelle linee programmatiche dell'Azienda.

I principi ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore sono:

### **EGUAGLIANZA**

Nel rapporto con i cittadini ASP garantisce uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni. Questo significa che, a parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.

### **IMPARZIALITÀ**

ASP garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti dei cittadini. Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

ASP si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini.

### **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

I servizi assicurati da ASP sono erogati in base alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, in accordo con il cittadino fruitore. Gli operatori dei servizi assicurano un costante impegno alla riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale.

### **INTEGRAZIONE**

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

### **PARTECIPAZIONE**

ASP promuove ed agevola la partecipazione dei cittadini e delle formazioni sociali, che ne rappresentano gli interessi sia nella programmazione dei servizi che nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità dei servizi erogati. ASP si impegna particolarmente a promuovere l'informazione sui servizi, sulle

procedure di accesso, sulle modalità di erogazione, sulle occasioni di approfondimento e di programmazione.

### **CONTINUITÀ**

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

### **DIRITTO DI SCELTA**

Ai cittadini che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

### **CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ**

ASP si impegna, nei rapporti con la cittadinanza, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.



## RAPPORTI CON I CITTADINI

### Accesso Agli Atti e Trasparenza

A tutela della trasparenza e imparzialità del proprio operato, ASP garantisce, nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del portale aziendale <https://www.aspfe.it/p/31/amministrazione-trasparente.html>,

l'accessibilità delle informazioni concernenti l'organizzazione e gli atti dell'azienda.

Garantisce, inoltre, al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire ulteriore documentazione.

La richiesta di presa visione o di rilascio di copia di documenti contenenti dati riservati, tutelati dalla legge sulla privacy (es. cartella sociosanitaria), da parte di soggetti diversi dall'interessato, può essere accolta in tutto o in parte solo se la richiesta è motivata dalla necessità di difendere un diritto in sede giudiziaria ovvero di tutelare una situazione giuridicamente rilevante o un diritto della personalità o libertà fondamentale, come previsto dalla normativa vigente.

Il regolamento con i relativi moduli per proporre istanza di accesso (documentale, civico, generalizzato) sono scaricabili dal portale aziendale all'indirizzo: <https://www.aspfe.it/p/6/regolazione-accesso-servizi.html>

### Informazioni, Orientamento, Suggerimenti e Gestione Reclami

ASP garantisce le informazioni generali sul proprio operato attraverso il proprio sito istituzionale <https://www.aspfe.it/>

Per informazioni di dettaglio, richiesta di chiarimenti, esposizione di problemi o per riferire circa disservizi, come pure per rivolgere apprezzamenti ed encomi, ci si può rivolgere ai responsabili di area, in quanto responsabile del servizio.

Per segnalazioni formali, consultare il sito di ASP al link:

<https://www.aspfe.it/p/6/regolazione-accesso-servizi.html>

### Privacy

In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento (UE) 2016/679, ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali. Ai sensi della vigente normativa, l'Azienda è titolare del trattamento dei dati personali, che è effettuato per le finalità istituzionali meglio descritte nelle informative pubblicate sul sito e nel rigoroso rispetto del segreto professionale. Al link <https://www.aspfe.it/p/22/privacy-policy.html> si possono trovare tutte le informazioni in dettaglio.

## **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 al link: <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.

## ACCESSO AL SERVIZIO SOCIALE

### ACCESSO RESIDENTI COMUNE FERRARA

Per il Comune di Ferrara, il cittadino che necessita di informazione e orientamento in ambito sociale si rivolge allo Sportello Sociale Unico Integrato.

Lo Sportello Sociale Unico Integrato svolge una specifica azione di accoglienza, di gestione del primo contatto, di informazione, di orientamento e di invio ad ASP per area di competenza comunicando al cittadino un appuntamento con l'assistente sociale per un approfondimento del bisogno presentato.

Il SSUI è attivo presso locali della Casa della Salute- Cittadella San Rocco Corso della Giovecca, 203 con i seguenti recapiti:

Telefono: 3493142452.

E-mail: <mailto:sportellosocialeui@comune.fe.it>.

#### Orari:

- lunedì, mercoledì e venerdì: 8:30-12:30
- martedì e giovedì: 8:30-12:30 e 15:00-17:30
- sabato: 9:00-12:00

Maggiori informazioni potranno essere reperite sul sito del Comune di Ferrara al link:

<https://www.comune.fe.it/it/b/31403/sportello-sociale-unico-integrato>

### ACCESSO RESIDENTI COMUNI MASI TORELLO, VOGHIERA E JOLANDA DI SAVOIA

Gli utenti residenti a Masi Torello, Voghiera e Jolanda di Savoia accederanno per la consulenza e la presa in carico direttamente ad ASP contattando i seguenti recapiti:

Tel 0532-799500 - 0532-799730

E-mail <mailto:segreteria.adulti-anziani@aspfe.it>

#### Orari:

- lunedì, mercoledì e venerdì: dalle ore 9 alle 13
- martedì e giovedì: dalle ore 9 alle 13 e dalle 14,30 alle 17

### PRONTO INTERVENTO SOCIALE

Quando gli sportelli dei servizi sociali sono chiusi, durante gli orari notturni, i week end e i festivi, diviene operativo il Pronto Intervento Sociale (PRIS), allertato dalle Forze dell'Ordine e dal personale dei Presidi sanitari territoriali. Il servizio si attiva in caso di emergenze ed urgenze sociali, circostanze della vita quotidiana dei cittadini che insorgono repentinamente e improvvisamente, producono bisogni non differibili, in forma acuta e grave, che la persona deve affrontare e a cui è necessario dare una risposta immediata e tempestiva in modo qualificato,

con un servizio specificatamente dedicato. Il pronto intervento sociale viene assicurato 24h/24 per 365 giorni l'anno.

Il Servizio di pronto intervento sociale di norma svolge la propria funzione rispetto ad una pluralità di target. Deve sempre essere garantita, con modalità organizzative definite a livello territoriale, la risposta in emergenza anche ai seguenti bisogni:

- situazioni di grave povertà/povertà estrema che costituiscano grave rischio per la tutela e l'incolumità psico-fisica della persona;
- situazioni di abbandono o grave emarginazione con rischio per l'incolumità della persona e/o di grave rischio per la salute socio-relazionale, in assenza di reti familiari e sociali.

# SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

## CHE COS'È

A seguito dell'accesso attraverso lo Sportello Sociale Unico Integrato, il cittadino può essere preso in carico dal Servizio Sociale Professionale, costituito dall'equipe di assistenti sociali e da altre figure, come educatori.

Lo scopo del Servizio è quello di offrire consulenza sociale in situazioni di bisogno, costruendo un percorso di aiuto per il superamento delle difficoltà personali e familiari.

In particolare, le prestazioni previste sono:

- lettura del bisogno, definizione del problema e accompagnamento nell'attivazione di prestazioni e/o servizi;
- sostegno all'utente nel percorso di definizione degli interventi che lo riguardano, valorizzando tutte le risorse presenti nell'area in cui ogni soggetto della relazione (assistente sociale e utente) si impegna ad attivarsi nella risoluzione delle problematiche sociali connesse al problema;
- informazioni complete in materia socio-assistenziale per l'accesso ai servizi;
- consulenza sociale, valutazione del bisogno, definizione di un progetto di aiuto individualizzato attivando la collaborazione con altri Enti e servizi (USL, Aziende Ospedaliere e Terzo Settore) per il superamento del disagio;
- programmazione e monitoraggio di interventi in risposta ai bisogni socio-assistenziali (assistenza economica, assistenza domiciliare, pasti a domicilio, frequenza dei Centri Diurni Integrati...);
- sostegno e consulenza per le procedure di ricovero in strutture residenziali.

## A CHI SI RIVOLGE

Ai cittadini residenti nei Comuni di Ferrara, Masi Torello, Voghiera e Jolanda di Savoia.

## COME SI ACCEDE

Essendo un servizio di secondo livello, bisogna prima effettuare il colloquio allo Sportello Sociale Unico Integrato, per i residenti del Comune di Ferrara, mentre direttamente ad Asp per i cittadini di Masi Torello, Voghiera e Jolanda di Savoia, come indicato a pag. 6.

## I DOCUMENTI NECESSARI

L'elenco dei documenti necessari per accedere al servizio è determinato, di volta in volta, dall'Assistente Sociale.

## IL COSTO PER IL CITTADINO

Il servizio è gratuito.

## SERVIZIO SOCIALE - AREA TUTELA MINORI

Il Servizio Sociale Tutela Minori ha funzioni di sostegno alle famiglie vulnerabili con figli minorenni regolarmente residenti nei Comuni di Ferrara, Voghiera, Masi Torello, Jolanda di Savoia e di tutela dei minori presenti sul territorio.

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

Il servizio svolge funzioni di tutela e protezione di bambini e adolescenti minorenni quando la rete familiare e parentale è assente o non può provvedere alla loro crescita.

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

### TARGET

Il Servizio Sociale Area Tutela Minori si rivolge a:

- persone con figli minorenni che si trovano in situazioni di grave disagio e con difficoltà nell'esercizio della genitorialità;
- adolescenti e bambini in situazione di disagio psicologico e/o relazionale o che vivono situazioni di rischio e/o pregiudizio;
- ragazze minorenni e donne con figli minori, vittime di sfruttamento;
- persone singole o coppie interessate all'affidamento familiare;
- coppie che desiderano adottare un bambino.

### SERVIZI

#### Servizio Sociale Professionale

Presa in carico di situazioni di vulnerabilità familiare, segnalate dall'Autorità Giudiziaria o da altre Istituzioni, per la rimozione degli elementi di rischio e/o pregiudizio a carico dei minori presenti. Il progetto di intervento viene condiviso con il nucleo familiare e con tutti i Servizi sanitari ed educativi coinvolti nella presa in carico, con l'obiettivo di sostenere la genitorialità e di promuovere il benessere di bambini e ragazzi.

#### Attività istruttoria e interventi su mandato dell'Autorità Giudiziaria

Il Servizio Sociale Tutela Minori svolge attività istruttoria su mandato dell'Autorità Giudiziaria e si occupa di dare attuazione ai provvedimenti emanati dalla stessa A.G. nell'interesse dei minori coinvolti e secondo le indicazioni contenute nei dispositivi. Collabora per le attività di Tutela con l'UONPIA dell'AUSL di Ferrara, con altri Servizi ed Istituzioni e con gli Enti del Terzo Settore secondo protocolli specifici e procedure condivise.

#### Agevolazioni per l'accesso agli alloggi di edilizia pubblica

È possibile essere segnalati per la priorità nell'accesso agli alloggi di edilizia residenziale pubblica quando si è in carico al servizio sociale tutela minori da almeno sei mesi, in base al regolamento specifico e al progetto di tutela in corso.

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

È possibile essere segnalati con codice di priorità per l'accesso alle scuole d'infanzia e ai CRI (Centri ricreativi infanzia rivolto ai bambini che frequentano i Nidi d'Infanzia e le Scuole dell'Infanzia) e CRE (Centri ricreativi estivi) quando si è in carico al servizio sociale da almeno sei mesi, in base agli accordi specifici e al progetto di tutela in essere.

### **Inserimento nei centri educativi extrascolastici convenzionati**

I progetti di sostegno alla genitorialità, di prevenzione e di tutela possono prevedere la frequenza dei minori, dai 6 ai 17 anni, ad attività extrascolastiche nei centri educativi convenzionati. Le attività stimolano l'integrazione sociale, l'acquisizione di autonomie e il miglioramento dell'apprendimento e della relazione. Sono inoltre contesti di prevenzione e di tutela per i minori che vivono in situazioni di vulnerabilità familiare. L'inserimento dipende dalla disponibilità dei posti; i centri offrono servizi di trasporto e mensa in base agli accordi in convenzione.

### **Interventi Educativi domiciliari individuali**

Gli interventi educativi domiciliari hanno lo scopo di supportare i genitori nello svolgimento del proprio ruolo e nella cura dei figli, integrare eventuali carenze genitoriali, mediare le relazioni conflittuali e favorire i percorsi di reinserimento in famiglia e nel contesto sociale. Spesso gli interventi educativi domiciliari nell'area della tutela sono attivati su mandato dell'Autorità giudiziaria (Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario) e partecipati dal Servizio UONPIA dell'AUSL, che condivide la presa in carico e la progettualità.

### **Incontri protetti**

Gli incontri protetti o vigilati sono disposti dal Tribunale per i Minorenni o dal Tribunale Ordinario in situazioni di tutela e/o di separazione conflittuale tra i genitori. Il loro numero, la durata e la frequenza dipendono quindi dalle disposizioni delle Autorità Giudiziarie competenti. L'intervento viene condotto prevalentemente da educatori della cooperativa convenzionata, con obiettivi di osservazione, di facilitazione e di sostegno.

### **Contributi economici su progetto**

È possibile ricevere contributi non continuativi, erogati sulla base di un progetto socio-assistenziale concordato e sottoscritto dagli utenti, a fronte della valutazione dello stato di fragilità del contesto familiare, dei bisogni evidenziati e degli obiettivi concordati. Gli interventi non sono continuativi e prevedono l'attivazione delle risorse personali, familiari e della rete sociale per il superamento della condizione acuta di bisogno.

### **Affidamento a tempo parziale e affido familiare**

L'affido familiare è un intervento che si prefigge di garantire al minore, la cui famiglia si trovi nella temporanea incapacità o impossibilità di occuparsene, le cure e gli affetti necessari, in un contesto familiare che assicuri processi di crescita e di sviluppo armonico del minore stesso. Si realizza attraverso l'inserimento del minore in un nucleo affidatario o presso una persona singola, valutati idonei dai competenti Servizi, per un periodo di tempo determinato. L'affido

familiare può essere disposto in forma consensuale o in forma giudiziale a seconda che vi sia o meno il consenso dei genitori. L'affido può essere intra familiare, etero familiare, a tempo pieno o a tempo parziale. La durata del progetto di affido è correlata alle esigenze del minore, alle caratteristiche della famiglia d'origine, alle motivazioni che hanno determinato la collocazione ed al tempo necessario per risolvere e superare la condizione di difficoltà della famiglia di origine. Presso il Servizio Sociale di ASP si possono ricevere informazioni sul percorso dell'affidamento familiare, svolgere i corsi informativi e i colloqui di conoscenza e valutazione della disponibilità. Il percorso è curato dall'Equipe Affido sovradistrettuale, che ha sede presso ASP Ferrara e che cura anche gli abbinamenti per il territorio provinciale.

### **Accoglienza in comunità familiari, strutture educative o socio-educative integrate, comunità mamma-bambino, gruppi appartamento**

L'inserimento di un minore o di un nucleo mamma-bambino in una comunità di tipo familiare o di tipo educativo è un intervento attivato o con il consenso dei genitori o su disposizione dell'Autorità Giudiziaria, in considerazione dell'età e dello specifico interesse dei bambini coinvolti. Gli inserimenti sono disposti a favore di Minori Stranieri Non Accompagnati, di nuclei madre-bambino che afferiscono a percorsi di protezione e sostegno, di minori in condizioni di grave pregiudizio e/o grave trascuratezza. L'inserimento in comunità può essere disposto dal Servizio Sociale ai sensi dell'art. 403 del Codice civile in caso di conclamata urgenza al fine di collocare il minore "in un luogo sicuro", stante la presenza di un imminente pericolo. I Servizi, sulla base del mandato dell'Autorità Giudiziaria, attivano percorsi di valutazione delle competenze genitoriali, di sostegno alle funzioni genitoriali e di integrazione delle risorse familiari, finalizzati al rientro del minore al domicilio o alla collocazione del minore in un contesto familiare idoneo.

### **Adozioni**

L'adozione consiste nel divenire genitori di un bambino italiano o straniero che è stato dichiarato adottabile in Italia (adozione nazionale) o nel paese d'origine (adozione internazionale). Le assistenti sociali che si occupano di adozioni possono fornire alle coppie interessate le informazioni per poter accedere al percorso di adozione. Il servizio sociale con UNOPIA (Unità Operativa Neuropsichiatria Psicologia Infanzia Adolescenza dell'AUSL) organizza corsi di preparazione e percorsi di accertamento attitudinale per le coppie che si candidano all'adozione; sostiene inoltre le coppie dopo l'arrivo del bambino, riferendo all'autorità giudiziaria competente.

### **REFERENTI**

Responsabile del Servizio  
Coordinatore Area Tutela Infanzia e Adolescenza  
I nominativi ed i recapiti aggiornati sono al link  
<https://www.aspfe.it/p/7/minori.html>



## SERVIZIO SOCIALE - AREA FAMIGLIA E LAVORO

L'Area Famiglia e Lavoro si compone di una sezione dedicata agli adulti dai 18 ai 64 anni e cura la presa in carico di persone adulte in situazioni 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.

Il Servizio si rivolge ai cittadini dei Comuni di Ferrara, Masi Torello, Voghiera, Jolanda di Savoia.

Si suddivide in:

- Area Disabilità (congenite e acquisite)
- Area Disagio Sociale

### AREA DISABILITÀ

I servizi erogati nell'Area Disabilità si rivolgono a persone disabili e a persone con una invalidità certificata superiore al 46% che richiedono cure domiciliari, semiresidenziali o residenziali.

#### **Strutture socioriabilitative diurne accreditate e strutture socioriabilitative residenziali**

Accolgono, in forma diurna oppure residenziale, persone disabili e garantiscono interventi personalizzati attraverso attività socio-assistenziale e di inserimento sociale prevedendo anche attività di sollievo per la famiglia.

#### **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)**

L'assistenza domiciliare è volta a mantenere nel loro ambiente familiare le persone sole o con familiari in difficoltà a garantire 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 le commissioni come fare la spesa o pagare le bollette.

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.

#### **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 un'adeguata e sana alimentazione consentendo alla persona di rimanere nella propria casa.

Il Servizio è soggetto a tariffa calcolata sulla base dell'ISEE del richiedente.

#### **Assegno di cura per persone disabili**

Si tratta di un contributo economico stanziato dalla Regione Emilia-Romagna. Si rivolge a persone disabili e alle famiglie che le assistono. Attraverso l'erogazione dell'assegno di cura, si tende a favorire la permanenza della persona all'interno del nucleo familiare e ritardare l'inserimento in strutture residenziali.

### **Assegno di cura per persone con grave disabilità**

Si tratta di un contributo economico stanziato dalla Regione Emilia-Romagna. Si rivolge a persone con grave disabilità acquisite in età adulta, dovuta a lesioni cerebrali o a traumi cranio-encefalici, e alle famiglie che le assistono. Attraverso l'erogazione dell'assegno di cura, valutato dall'UVM gravissime disabilità, si tende a favorire la permanenza della persona all'interno del nucleo familiare e ritardare l'inserimento in strutture residenziali.

## **AREA DISAGIO SOCIALE**

I servizi erogati nell'Area Disagio Sociale si rivolgono a:

- persone in situazione di disagio sociale e di povertà;
- persone con patologie invalidanti che limitano l'integrazione sociale;
- persone in situazione di disagio socio-economico dovute a problematiche di tipo psichiatrico o che derivano da dipendenze tossicologiche;
- il servizio si rivolge anche a persone immigrate con regolare permesso di soggiorno e a detenuti o ex detenuti per un possibile reinserimento sociale.

### **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)**

L'assistenza domiciliare è volta a mantenere nel loro ambiente familiare le persone sole o con familiari in difficoltà a garantire 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 le commissioni come fare la spesa o pagare le bollette.

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.

### **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 un'adeguata e sana alimentazione consentendo alla persona di rimanere nella propria casa.

Il Servizio è soggetto a tariffa calcolata sulla base dell'ISEE del richiedente.

### **Strutture di accoglienza**

Sono gestite dal terzo settore nell'ambito della rete locale promossa dal Comune di Ferrara e danno accoglienza a persone che vivono in situazioni di emarginazione sociale o hanno necessità per brevi periodi di accoglienza per situazioni di emergenza.

## **AREA FAMIGLIE CON MINORI (Famiglia e Lavoro)**

Il Servizio Sociale Famiglie con Minori cura la presa in carico di famiglie che hanno figli minorenni e si trovano in situazioni di grave disagio e con difficoltà di integrazione sociale e famiglie con minori disabili in co-progettualità con il servizio di neuropsichiatria infantile (UONPIA).

## **SERVIZI PER LE FAMIGLIE CON MINORI**

### **Agevolazioni per l'accesso agli alloggi di edilizia pubblica**

È possibile essere segnalati per la priorità nell'accesso agli alloggi di edilizia residenziale pubblica quando si è in carico al servizio sociale minori da almeno sei mesi e in base al regolamento specifico.

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

È possibile essere inseriti nella lista delle priorità per l'accesso alle scuole d'infanzia e ai CRI e CRE quando si è in carico al servizio sociale da almeno sei mesi e in base al regolamento specifico.

### **Inserimento nei centri educativi extrascolastici convenzionati**

I progetti di sostegno alla genitorialità possono prevedere la frequenza dei minori, dai 6 ai 17 anni, ad attività extrascolastiche nei due centri convenzionati. Le attività stimolano l'integrazione sociale, l'acquisizione di autonomie e il miglioramento dell'apprendimento e della relazione. L'inserimento dipende dalla disponibilità dei posti e i centri offrono servizi di trasporto e mensa in base agli accordi in convenzione.

## **AREA S.I.L. (SERVIZIO DI SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SOCIO-LAVORATIVA) SERVIZIO DI II LIVELLO**

I servizi dell'Area S.I.L. si rivolgono a:

- persone che sono in carico al Servizio Sociale per motivi di disabilità o di disagio sociale-fragilità;
- genitori di minori che sono in carico al Servizio Sociale Minori;
- persone in carico al Servizio Sociale Anziani.

I servizi dell'Area S.I.L.:

### **Inserimenti socializzanti-inclusivi in ambito formativo**

Si tratta di inserimenti lavorativi socializzanti-inclusivi ( tirocini D) per adulti il cui obiettivo volge al recupero del ruolo socio-lavorativo-inclusivo riducendo i tempi di dipendenza dal servizio pubblico.

### **Laboratori protetti (CSO)**

Sono realtà occupazionali, gestite da cooperative, che accolgono persone con limitata prossimità al lavoro a causa di disabilità medio-gravi o di fragilità-svantaggio sociale.

## **REDDITO DI CITTADINANZA E NUOVO ASSEGNO DI INCLUSIONE**

Il Decreto-Legge n. 4 del 28.01.2019, ha istituito il Reddito di Cittadinanza come misura di contrasto alla povertà e di inclusione al lavoro attraverso politiche di sostegno economico e di inserimento sociale di soggetti a rischio di emarginazione nel mondo del lavoro e nella società.

Dal 1° gennaio 2024, la misura sarà sostituita dal nuovo Assegno di Inclusione, misura di sostegno economico e di inclusione sociale e professionale, condizionata al possesso di requisiti di residenza, cittadinanza e soggiorno, alla prova dei mezzi sulla base dell'ISEE, alla situazione reddituale del beneficiario e del suo nucleo familiare e all'adesione a un percorso personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa.

Sarà destinato ai nuclei familiari che abbiano almeno un componente in una delle seguenti condizioni:

- con disabilità;
- minorenni;
- con almeno 60 anni di età;
- in condizione di svantaggio e inserito in programma di cura e assistenza dei servizi sociosanitari territoriali certificato dalla Pubblica Amministrazione.

Ai fini della determinazione del beneficio spettante, attraverso una scala di equivalenza, si terrà conto dei componenti in una delle condizioni sopra indicate, nonché del componente che svolge funzioni di cura con riferimento alla presenza di minori di tre anni di età di tre o più figli minorenni ovvero di componenti con disabilità o non autosufficienti.

## **REFERENTI**

Responsabile del Servizio  
Coordinatore Area Disagio  
Coordinatore Area Disabilità  
Coordinatore Area S.I.L

I nominativi ed i recapiti aggiornati sono al link:

<https://www.aspfe.it/p/8/adulti.html>

## SERVIZIO SOCIALE - AREA ANZIANI

Il Servizio Sociale Anziani si rivolge ai cittadini ultrasessantacinquenni, che sono in condizioni di fragilità sociale e/o sanitaria e/o non autosufficienza residenti nei Comuni di Ferrara, Masi Torello, Voghiera e Jolanda di Savoia.

Il Servizio Sociale Area Anziani si rivolge a:

- anziani autosufficienti in disagio sociale con difficoltà socioeconomiche, sanitarie, relazionali e familiari;
- anziani parzialmente autosufficienti con limitate autonomie fisiche, relazionali e cognitive, con priorità agli anziani soli o con rete familiare fragile o assente;
- anziani non autosufficienti con gravi patologie che hanno bisogno di assistenza continua sia sociale che sanitaria, con priorità agli anziani soli o con rete familiare fragile o assente;
- persone colpite da demenza, con diagnosi accertata dai “centri esperti (CDCD)”, anche in età inferiore ai 65 anni.

### SERVIZI A SUPPORTO DEL DISAGIO SOCIALE

#### **Agevolazioni per l'accesso agli alloggi di edilizia pubblica**

È possibile essere segnalati per la priorità nell'accesso agli alloggi di edilizia residenziale pubblica quando si è in carico al servizio sociale con apposito progetto. Supporto a progetti che prevedono il mantenimento dell'anziano fragile in contesti di edilizia residenziale pubblica o interventi economici straordinari di supporto ai bisogni primari.

#### **Strutture di accoglienza**

Sono gestite dal terzo settore nell'ambito della rete locale promossa dal Comune di Ferrara e danno accoglienza a persone che vivono in situazioni di emarginazione sociale o hanno necessità per brevi periodi di accoglienza per situazioni di emergenza.

#### **Inserimenti in gruppi appartamento per anziani autonomi in disagio abitativo**

Per anziani che hanno effettuato un percorso di riattivazione delle capacità di convivenza e gestione di un alloggio.

### SERVIZI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ

#### **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)**

L'assistenza domiciliare è volta a mantenere nel loro ambiente familiare gli anziani fragili soli o non autosufficienti o con familiari in estrema difficoltà a dar loro l'assistenza necessaria. Le prestazioni si realizzano nell'ambito del Progetto assistenziale personalizzato e vanno dalla cura e igiene personale, alla socializzazione e all'aiuto nelle attività di vita quotidiana. Il Servizio svolge anche attività di sollievo, consulenza e sostegno al caregiver. Il SAD è soggetto ad una tariffa stabilita dalla Regione Emilia-Romagna e dal regolamento comunale, 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.

### **Pasti a domicilio**

Il Servizio fornisce il pranzo o la cena o entrambi a persone che sono in difficoltà perché sole e non abili nella preparazione dei pasti. L'obiettivo è garantire un'adeguata e sana alimentazione consentendo alla persona di rimanere nella propria casa. Il Servizio è soggetto a tariffa calcolata sulla base dell'ISEE del richiedente.

### **Telesoccorso**

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. Il Servizio è soggetto a tariffa calcolata sulla base dell'ISEE del richiedente.

### **Assegno di cura**

Si tratta di un contributo economico stanziato dalla Regione Emilia-Romagna che ne definisce i criteri di accesso. A favore di anziani, valutati non autosufficiente dall'UVG (Unità Valutazione Geriatrica) che indica anche le priorità di accesso al supporto. Il progetto definito nel tempo può offrire un sostengono anche spese assistenziali necessarie a garantirne la permanenza al domicilio della persona non autosufficiente e ritardare l'inserimento in strutture residenziali.

### **Centro diurno**

Si tratta di una struttura semiresidenziale che accoglie anziani non autosufficienti durante il giorno. Al centro diurno l'anziano svolge attività riabilitative, di socializzazione e riceve cure assistenziali. La quota di contributo varia a seconda che il servizio sia in regime di convenzione o di libero mercato. L'obiettivo è evitare o ritardare l'inserimento in strutture residenziali e sollevare la famiglia del carico dell'assistenza completa.

### **Centro diurno per persone con patologie dementigene**

Il Centro Diurno per le persone affette da demenze è una struttura semiresidenziale che prevede una frequenza giornaliera per un rientro al domicilio nel tardo pomeriggio. Il centro diurno per persone affette da demenza accoglie persone con diagnosi di demenza associata a disturbi del comportamento, preferibilmente deambulanti. Si configura come luogo di accoglienza, tutela e assistenza alle persone affette da 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. Gli utenti possono usufruire di trasporto andata/ritorno, solo andata, solo ritorno (con costo aggiuntivo).

### **Home Care Premium**

ASP gestisce il progetto di INPS che riserva a persone non autosufficienti e loro familiari dipendenti o ex dipendenti pubblici una serie di servizi e benefici che variano dal servizio di assistenza domiciliare, al supporto psicologico o fisioterapico, educativo o logopedico. I servizi definiti da INPS in base ad un PAI sono forniti da ASP.

### **Centrale di dimissione e continuità assistenziale**

Il servizio presso la sede dell'HUB ospedaliero di Cona vede la presenza di un'assistente sociale che nell'ambito del lavoro di equipe, oltre alla definizione di progetti e interventi legati alle dimissioni quali ad esempio l'attivazione di pacchetti SAD Lea alle dimissioni, attiva e facilita percorsi di presa in carico sociale dal territorio.

## **SERVIZI DEDICATI ALLA NON AUTOSUFFICIENZA**

### **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 familiari devono essere alleggeriti temporaneamente dal carico assistenziale. Tale intervento è temporaneo e comporta una retta convenzionata agevolata. 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 che è titolata a formulare il PAI ed autorizzare o meno l'accesso al servizio.

### **Case Residenza Anziani accreditate**

Si tratta di strutture a carattere residenziale rivolte a persona 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 animazione e socializzazione. Il servizio è gestito da enti pubblici o da privati accreditati per un totale di 576 posti residenziali. L'accesso avviene attraverso l'assistente sociale che propone la persona alla valutazione di UVG e quindi alla sua collocazione in graduatoria

### **Integrazione retta**

L'intervento è assicurato a fronte di una presa in carico e della condivisione del progetto assistenziale personalizzato tra famiglia e Servizio sociale strettamente legata dall'oggettiva impossibilità della permanenza al domicilio dell'anziano. L'integrazione è erogata a fronte della presentazione di documentata costantemente aggiornata e della dell'impossibilità dell'anziano e della famiglia di sostenere il costo della struttura che garantisca il livello assistenziale necessario ai bisogni dell'anziano. Il beneficio è concesso a fronte della sottoscrizione di un formale accordo che declina le regole e gli impegni del beneficiario e/o del suo rappresentante a fronte della corresponsione dell'integrazione della retta.

### **Nucleo speciale demenza**

È un servizio della rete incluso nel PDTA e nel protocollo provinciale demenze dedicato a persone con patologia certificata che sono in una condizione di difficoltà dovuta a disturbi del comportamento in scompensato. Il nucleo speciale vede la presenza di personale socio-sanitario specializzato sia per calibrare la terapia sia per attivare specifiche strategie comportamentali utili a gestire e contenere i disturbi del comportamento per consentire un rientro più sereno nel contesto di vita della persona. Il ricovero è temporaneo e valutato da UVG su proposta del Servizio sociale.

### **Sportello Caregiver**

Nell'ambito della Casa della Salute di Ferrara - Cittadella San Rocco, adiacente allo Sportello Sociale Unico Integrato nasce, a partire dal mese di maggio 2021, un apposito spazio dedicato ai Caregiver.

Lo Sportello Caregiver si occupa della programmazione e monitoraggio di alcuni servizi a favore dei caregiver quali, ad esempio, il Cafè della memoria e Sostene oltre che alle attività laboratoriali e di gruppo. Nell'ambito dello sportello prestano la loro attività professionale anche gli psicologi di ASP che svolgono colloqui individuali o di gruppo per i caregiver del territorio di Ferrara, Masi Torello, Voghiera e Jolanda di Savoia. Grazie a specifiche progettualità questo sportello si può arricchire della figura di una "fisioterapista di comunità" che darà un supporto alle famiglie per l'ottenimento degli ausili, offrirà una specifica consulenza domiciliare sulla gestione degli spazi domestici, sulla corretta movimentazione dell'utenza ammalata e affiancherà le famiglie nelle procedure per l'ottenimento della protesica in stretto raccordo con Ausl.

Orari e attività al link alla pagina dedicata:

<https://www.aspfe.it/p/42/Caregiving.html>

### **REFERENTI**

Responsabile del Servizio

Coordinatore Area Anziani

I nominativi ed i recapiti aggiornati sono al link:

<https://www.aspfe.it/p/9/anziani.html>



## **CASA RESIDENZA ANZIANI**

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. L'ammissione in casa residenza avviene attraverso la valutazione dell'UVG (Unità di Valutazione Geriatrica) che stila una graduatoria in base al bisogno per i posti accreditati/convenzionati.

ASP gestisce direttamente:

- un Nucleo ad alta intensità assistenziale con 45 posti letto
- un Nucleo speciale demenza a valenza provinciale e a carattere temporanea che può accogliere 20 persone affette da demenza e disturbi comportamentali
- un Centro diurno demenze che può accogliere 20 persone di cui 10 in accreditamento

I Regolamenti, in cui sono descritti e dettagliati i servizi di ciascun nucleo di struttura, sono pubblicati sul sito web di ASP.

### **REFERENTI**

Responsabile del Servizio

Responsabile Nuclei AIA

Responsabile Nucleo Speciale Temporaneo Dedicato alle Demenze -

Responsabile dell'Attività Sanitaria

I nominativi ed i recapiti aggiornati sono al link:

<https://www.aspfe.it/p/10/casa-residenza.html>

## SERVIZI GESTITI TRASVERSALMENTE DALLE AREE SOCIALI

### BONUS ENERGETICI

Il Bonus Sociale è un contributo economico, a compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica, sotto forma di sconto applicato direttamente in bolletta.

È riservato:

- alle famiglie a basso reddito e numerose e può essere concesso, in base al numero dei componenti del nucleo familiare e ai consumi e con un importo determinato annualmente;
- alle persone con disagio fisico (gravi condizioni di salute) che impiegano l'energia elettrica per l'alimentazione di apparecchiature elettromedicali indispensabili individuate dal Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011 per il mantenimento in vita.

Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza dover presentare domanda.

Per l'accesso al bonus per disagio fisico nulla cambia dal 1° gennaio 2021: i soggetti che si trovano in gravi condizioni di salute e che utilizzano apparecchiature elettromedicali dovranno continuare a fare richiesta presso ASP.

Tutte le notizie sui bonus sono comunque visionabili al link:

<https://www.aspfe.it/p/28/bonus.html>

### VERIFICA GRADIMENTO DEI SERVIZI - INDICATORI PER IL MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ

Gli indicatori utilizzati sono strumenti di misurazione funzionali a monitorare le prestazioni in relazione agli obiettivi perseguiti e sono individuati dal Contratto di Servizio tra Associazione dei Comuni di Ferrara, Voghiera e Masi Torello, ASP "Centro Servizi alla Persona" e Azienda Usl di Ferrara. ASP semestralmente è tenuta a trasmettere e pubblicare sul sito istituzionale al link:

<https://www.aspfe.it/p/66/contratto-di-servizio-e-report-di-monitoraggio.html>

una reportistica sui dati della gestione redatta come descritto nelle schede tecniche allegate al Contratto di Servizio.

### REGOLAMENTI DI ASP

I Regolamenti di ASP sono pubblicati nella sezione del sito dell'azienda dedicata ai Regolamenti approvati al seguente link:

<https://www.aspfe.it/p/6/regolazione-accesso-servizi.html>