

Carta dei Servizi

del Consorzio dei Servizi Socio-Assistenziali
C.I.S.S. 38
di Cuornè



Sommario

PARTE INTRODUTTIVA

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	5
PARTECIPAZIONE E TUTELA	7
VALIDITÀ DELLA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI.....	8

PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO

CHI SIAMO	8
PRINCIPI E MODALITÀ D'INTERVENTO	9
I NOSTRI OBIETTIVI	10
LA RETE IN CUI CI MUOVIAMO	11
DIRITTI DEI CITTADINI.....	11
STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE PARTECIPATA	12
UNA NUOVA ORGANIZZAZIONE	12
GLI OPERATORI SOCIALI.....	13
LE FASI DEL PROCESSO DI AIUTO.....	14

I SERVIZI

SERVIZI DI INTERESSE COMUNE

RIFERIMENTI NORMATIVI.....	19
SPORTELLO D'INFORMAZIONE SOCIALE	20
SPORTELLO UNICO SOCIO SANITARIO (S.U.S.S.)	21
SEGRETARIATO SOCIALE	22
SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	23
PROMOZIONE E SVILUPPO DELLA COMUNITÀ LOCALE	24

SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI	25
ASSISTENZA ECONOMICA	26
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	27
CURE DOMICILIARI DI LUNGO ASSISTENZA	28
TELESOCCORSO	29
INTERVENTI DI SOSTEGNO PER TUTELATI/INABILITATI/AMMINISTRATI	30
TRASPORTO SOCIALE.....	31
AFFIDAMENTO FAMILIARE PER PERSONE SVANTAGGIATE	32
 ADULTI ED IMMIGRATI	
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	34
ACCOGLIENZA ABITATIVA TEMPORANEA	35
SPORTELLO INFORMATIVO PER STRANIERI	36
MEDIAZIONE INTERCULTURALE	37
 ANZIANI	
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	39
ASSEGNO DI CURA PER ANZIANI.....	40
RESIDENZA ASSISTENZIALE DI BASE (RAB)	41
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) –STRUTTURA AD ALTA INTENSITÀ-	42
 DISABILI	
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	44
ASSEGNO DI CURA PER DISABILI	45
INTERVENTI EDUCATIVI INDIVIDUALI E LABORATORI.....	46
PROGETTI DI SOSTEGNO ALLA DOMICILIARITA' E PROMOZIONE DELL'AUTONOMIA	47

CENTRI DIURNI	48
INSERIMENTI RESIDENZIALI PER DISABILI	49
GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO	50

FAMIGLIA E MINORI

RIFERIMENTI NORMATIVI.....	52
SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE PER MINORI.....	53
AFFIDAMENTO FAMILIARE	54
ADOZIONE	55
ATTIVITÀ DI TUTELA DEI MINORI, SUPPORTO ALLE FUNZIONI GENITORIALI, INTERVENTI IN COLLABORAZIONE CON L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA	56
INCONTRI IN LUOGHI NEUTRI E PROTETTI DI RELAZIONE	57
INSERIMENTI RESIDENZIALI PER MINORI	58

APPENDICE

GLOSSARIO	59
SEDI TERRITORIALI DI SEGRETARIATO SOCIALE	62
INDIRIZZI UTILI	63
MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI, APPREZZAMENTI, SUGGERIMENTI.....	68

<p>Il presente documento è stato approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 29 del 14.05.2009, e sottoposto ad aggiornamento con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. del</p>
--

PARTE INTRODUTTIVA

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno **strumento di informazione** sui Servizi offerti dal Consorzio C.I.S.S. 38 e, soprattutto, un patto tra il Consorzio ed i cittadini finalizzato all'**assunzione di impegni** sulla qualità degli stessi.

A questo proposito la Carta dei Servizi individua con precisione gli specifici **fattori di qualità del Servizio** e gli standard (valori misurabili di qualità) che dovranno essere garantiti e sottoposti nel tempo a revisione periodica attraverso un costante confronto con i bisogni dei cittadini.

La Carta è lo strumento di partecipazione, di trasparenza e collaborazione reciproca con i cittadini utenti in quanto:

- stabilisce e garantisce i loro diritti;
- dà la possibilità di controllo esterno e diretto sulla qualità del Servizio offerto;
- indica come agire in caso di inadempienza a fronte di quanto affermato nella Carta stessa.

Il documento che Vi apprestate a leggere contiene la **mappa delle risorse disponibili** descrivendo in dettaglio, con schede analitiche, Servizi e prestazioni offerti dal Consorzio e le **modalità di accesso**. In ogni scheda sono specificati, a **tutela del cittadino**, indicatori e standard di qualità, mentre nella parte introduttiva del documento si esplicitano i modi in cui presentare proposte e suggerimenti o segnalare al Consorzio eventuali disservizi (quale, ad esempio, il mancato rispetto degli standard).

Le diverse schede, una per ogni Servizio offerto dal Consorzio, sono suddivise per aree di interesse.

Si inizierà descrivendo quei Servizi **di interesse comune**, che rispondono, cioè, a diverse esigenze delle persone; a seguire le sezioni saranno: **adulti ed immigrati, anziani, disabili, famiglia e minori**.

Nella pagina seguente riportiamo una scheda-tipo utilizzata per la presentazione di ogni Servizio: a sinistra è la dicitura ricorrente in ognuna, a destra una breve spiegazione dei contenuti che sarà possibile ritrovare.

NOME DEL SERVIZIO		
DESCRIZIONE	Che cos'è	Breve descrizione del Servizio
	Finalità	Motivi per cui il Servizio è attivabile e finalità a cui si mira
	Quando	Tempi di attivazione e durata del Servizio
ACCESSO	A chi è rivolto	Chi può richiedere il Servizio
	Come richiederlo	Procedure da attuare per l'attivazione o personale che può proporre l'attivazione
	Chi valuta la richiesta	Personale, equipe o unità valutative che valutano la legittimità della richiesta e l'eventuale possibile attivazione del Servizio
	Contribuzione / tariffe	<p>Nel caso in cui il costo del Servizio sia gratuito per il cittadino, in questa cella si troverà scritto "gratuito" oppure "a carico del Consorzio"</p> <p>Quando è invece prevista una compartecipazione al costo da parte della persona beneficiaria del Servizio, questo verrà chiaramente specificato</p>
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni	Vengono qui elencati gli operatori sociali impegnati e le eventuali collaborazioni con personale sanitario o di altri Servizi e con volontari
	Gestione	Qui si specifica se a gestire il Servizio è direttamente il C.I.S.S. 38 o se il Consorzio ne ha affidata la gestione ad altri (cooperative, fondazioni, ...)
	Indicatore:	<i>informazione che intende misurare la qualità del Servizio</i>
	Standard:	<i>valore che deve assumere l'indicatore per giudicare la qualità del Servizio</i>

In appendice, nella parte finale della Carta, il lettore troverà un **glossario** nel quale alcune voci citate nelle schede sono descritte in maniera più approfondita.

È riportata inoltre una tabella con l'indicazione delle **sedi territoriali e degli orari del segretariato sociale** sull'intero territorio.

Gli **indirizzi**, i **recapiti telefonici** e gli **orari di apertura al pubblico** delle varie strutture sono esplicitati anch'essi in appendice, e come pagina conclusiva è riportato, in formato ritagliabile per un pronto utilizzo, il **modulo pre-impostato per la segnalazione di reclami, apprezzamenti e suggerimenti**.

Partecipazione e Tutela

Nella prospettiva di un continuo miglioramento della qualità dei Servizi, il Consorzio promuove la partecipazione ed il confronto con gli utenti, i loro familiari, associazioni di volontariato o di tutela dei diritti e chiunque sia interessato, attraverso la possibilità di formulare proposte ed osservazioni ed effettuare eventuali reclami presso la sede del Consorzio circa le prestazioni erogate.

Gli strumenti di partecipazione sono:

- la realizzazione di indagini di soddisfazione degli utenti e la diffusione dei risultati;
- la pubblicazione periodica di dati e indicatori di attività (in particolare attraverso la redazione e la diffusione annuale del Bilancio Sociale);
- la possibilità di presentare agli operatori ed ai Responsabili di Servizio osservazioni, suggerimenti, segnalazioni critiche, verbali o scritte.

I moduli per l'inoltro di tali comunicazioni (di cui una copia è riportata in ultima pagina) sono accessibili sul sito del Consorzio oppure è possibile trovarne copie pre-stampate da compilare presso lo Sportello d'Informazione Sociale, la Segreteria del Consorzio o sugli scaffali di distribuzione di materiale informativo situati all'ingresso del C.I.S.S. 38 e delle strutture.

In tali moduli l'indicazione di un nominativo e di un recapito è facoltativa, ma necessaria nel caso in cui si richieda una risposta da parte del Consorzio.

Il cittadino che presenta reclami relativamente alle modalità di intervento, ha diritto di ricevere una risposta tempestiva alla sua segnalazione.

Proposte, osservazioni e reclami devono essere indirizzati al Consorzio il quale, valutate le condizioni e sentiti eventualmente i soggetti interessati, comunica la decisione entro trenta giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

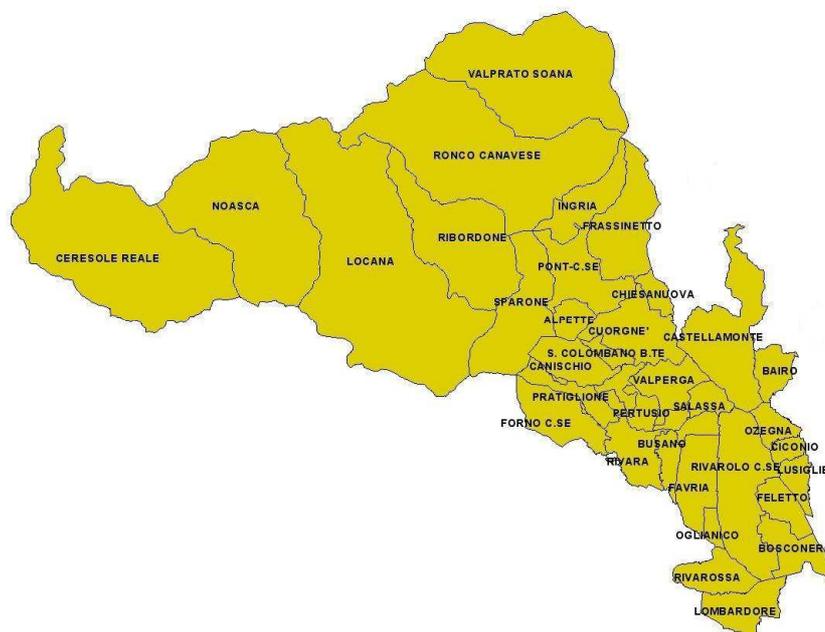
[Validità della nostra Carta dei Servizi](#)

La Carta dei Servizi del C.I.S.S. 38 verrà periodicamente sottoposta ad aggiornamenti, i quali saranno comunicati a tutti i soggetti interessati (cittadini, utenti, enti pubblici e privati...) tramite comunicati stampa ed azioni informative diffuse sull'intero territorio.

[Presentazione del Consorzio](#)

Chi siamo

Il C.I.S.S. 38 è un **Ente pubblico** costituito al fine di promuovere e gestire le **risposte ai bisogni sociali espressi dai cittadini** e da tutti coloro che si trovano in una condizione fisica, psichica e sociale di difficoltà o a rischio di incorrervi, attuando in questo le funzioni socio-assistenziali dei Comuni associati.



Il territorio di competenza del C.I.S.S. 38, situato nell'area corrispondente al Canavese occidentale, ha come bacino di utenza la popolazione di 36 Comuni.

Gli Enti aderenti al C.I.S.S. 38 sono: Alpette, Bairo, Bosconero, Busano, Canischio, Castellamonte, Ceresole Reale, Chiesanuova, Ciconio, Cuornè, Favria, Feletto, Forno Canavese, Frassinetto, Ingria, Locana, Lombardore, Lusigliè, Noasca, Oglianico, Ozegna, Pertusio, Pont Canavese, Prascorsano, Pratiglione, Ribordone, Rivara, Rivarolo, Rivarossa, Ronco Canavese, Salassa, San Colombano Belmonte, San Ponso, Sparone, Valperga, Valprato Soana.

Fra i 36 Comuni, 26 hanno una popolazione inferiore a 2.000 abitanti e, di questi, 13 inferiore ai 500. Attualmente la popolazione è di 75.460 abitanti (*fonte: Istat Bilancio demografico annuale - Anno 2011 - Dati al 31 Dicembre 2011*).

L'operato del Consorzio si fonda sulla **centralità della persona** ed in particolare della persona in difficoltà. Essa è l'oggetto di tutti i nostri sforzi, degli operatori dei Servizi alla persona innanzi tutto, dei funzionari e del Consiglio di Amministrazione.

Il Consorzio ha la funzione di fornire ascolto, consulenza, interventi e Servizi ai cittadini in condizione di bisogno per problemi familiari, economici, sociali, relazionali ed educativi.

Principi e modalità d'intervento

I principi alla base delle politiche sociali seguite dal Consorzio comportano non un semplice intervento sociale nel limitare i danni subiti, ma un **intervento di promozione del benessere, diretto ai singoli ed alle famiglie**.

Sono quindi individuabili come principi generali:

- rispetto della dignità della persona, della sua riservatezza e del suo diritto di scelta;
- riconoscimento della centralità della persona quale prima destinataria degli interventi e dei Servizi e del ruolo della famiglia quale soggetto primario e ambito di riferimento unitario per gli interventi ed i Servizi medesimi;
- sussidiarietà verticale ed orizzontale, mirate a riconoscere ed agevolare nella gestione ed offerta dei Servizi, il ruolo dei soggetti del Terzo Settore e privati.

Le attività svolte dagli operatori del Consorzio seguono le seguenti modalità d'intervento:

- **differenziazione degli interventi e dei Servizi** per garantire la pluralità di offerta e il diritto di scelta da parte degli interessati;
- facilitazione della **conoscenza** da parte dei cittadini dei Servizi offerti e delle opportunità e delle modalità di accesso;
- sviluppo della **domiciliarità**, attraverso interventi e Servizi mirati al mantenimento, all'inserimento ed al reinserimento della persona nel contesto familiare, sociale, scolastico e lavorativo per il superamento degli interventi di natura residenziale;
- predisposizione, a seguito dell'analisi e della valutazione del bisogno, di **progetti individualizzati**, concordati con la persona singola o con la famiglia, che definiscano la natura del bisogno stesso, gli obiettivi e le modalità dell'intervento, il costo, la durata e gli strumenti di verifica;
- **partecipazione** degli utenti **al costo** dei Servizi;
- gestione ed erogazione delle prestazioni secondo requisiti di **qualità** predefiniti;
- **verifica** degli interventi attraverso un controllo di gestione atto a valutare l'efficacia e l'efficienza dei Servizi erogati;
- adozione di misure atte a favorire la **prevenzione** delle possibili situazioni di disagio sociale a carico dei singoli e delle famiglie anche attraverso esperienze progettuali innovative.

I nostri obiettivi

Al fine di favorire il benessere della persona, la prevenzione del disagio ed il miglioramento della qualità della vita delle comunità locali, vengono fornite risposte omogenee sul territorio, finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- superamento delle carenze del reddito familiare e contrasto della povertà;
- mantenimento a domicilio delle persone e sviluppo della loro autonomia;
- soddisfacimento delle esigenze di tutela residenziale e semi residenziale delle persone non autonome e non autosufficienti;

- sostegno e promozione dell'infanzia, dell'adolescenza e delle responsabilità familiari;
- tutela dei diritti del minore e della donna in difficoltà;
- piena integrazione dei soggetti disabili;
- superamento, per quanto di competenza, degli stati di disagio sociale derivanti da forme di dipendenza;
- informazione e consulenza corrette e complete alle persone ed alle famiglie per favorire la fruizione dei Servizi;
- garanzia di ogni altro intervento qualificato quale prestazione sociale a rilevanza sanitaria ed inserito tra i livelli di assistenza, secondo la legislazione vigente.

La Rete in cui ci muoviamo

Nel raggiungimento degli obiettivi il Consorzio ricerca la collaborazione di ogni soggetto del territorio interessato, integrandosi con gli interventi sanitari, dell'istruzione, della giustizia minorile, nonché con le politiche attive della formazione, del lavoro, delle politiche migratorie, della casa, della sicurezza sociale e degli altri Servizi del territorio.

Diritti dei cittadini

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori del Consorzio:

- **accesso ed attenzione** - ogni cittadino ha diritto di accesso ai Servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- **informazione** - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei Servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- **rispetto della persona** - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;
- **normalità e differenza** - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita. Nel contempo ad ognuno deve esser garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione;

- **fiducia e decisione** - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;
- **reclamo e riparazione dei torti** - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

Strumenti di programmazione partecipata

Nell'ambito della programmazione locale in materia di interventi, Servizi socio assistenziali e Servizi sociali, il Consorzio partecipa alla predisposizione del Piano di Zona, in collaborazione con gli Enti consorziati.

Ai diversi Tavoli Tematici sono invitati i Servizi sanitari, le scuole e le varie agenzie di formazione, enti pubblici e privati, il Terzo Settore ed i singoli cittadini interessati a partecipare attivamente all'analisi del territorio ed alla programmazione di azioni volte al benessere di tutte le persone residenti nei Comuni consorziati.

Questi gruppi di lavoro, insieme ai molti incontri organizzati e pubblicizzati dal C.I.S.S. 38, sono opportunità per ognuno di essere parte attiva e competente.

Una nuova organizzazione

Dall'anno 2007 il C.I.S.S. 38 ha avviato un vasto processo di cambiamento, passando da un'organizzazione territoriale ad una basata su aree tematiche (adulti, anziani, disabili, famiglia e minori).

Tale processo di riordino dei Servizi socio-assistenziali ha come punti fondamentali:

- a) attivare il **segretariato sociale** per l'accoglienza, l'ascolto e l'orientamento della domanda sociale, creando così protocolli operativi definiti ed universalmente condivisi;
- b) consentire agli operatori di qualificarsi con **maggior specificità** nelle rispettive aree d'intervento;
- c) ripartire gli operatori sociali in **equipe multi-professionali** che assicurano al loro interno ed in integrazione tra loro le prestazioni essenziali ed i

progetti ai sensi della Legge Regionale 1/2004, e le attività previste dallo statuto consortile;

- d) collocare le aree in **sedi operative comuni**, facilitando così il confronto, lo scambio informativo e la collaborazione tra operatori.

Gli operatori sociali

Il lavoro di equipe professionale e multi-professionale va considerato come la condizione imprescindibile per affrontare la complessità dei bisogni individuali e sociali in una prospettiva globale dell'azione di aiuto. Per questo è importante che ogni operatore sociale agisca con altri professionisti e con i cittadini, per rendere effettivamente esigibili i diritti dei cittadini da parte di ogni individuo.

Le figure professionali dei Servizi sociali sono definite dalla L.R. 1/2004 nell'articolo 32:

L'ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistente Sociale è la figura professionale che opera all'interno dei Servizi Sociali e che, agendo secondo i principi, le conoscenze e i metodi specifici della professione, svolge le proprie attività nell'ambito del sistema organizzato delle risorse della comunità.

L'obiettivo del lavoro dell'Assistente Sociale è prevenire e risolvere situazioni di bisogno, programmando e progettando interventi all'interno dei quali si accompagna la persona nell'utilizzo delle risorse in modo autonomo e responsabile.

Una volta individuato, insieme alla persona, il bisogno prioritario, sarà un'unica Assistente Sociale (detta *di riferimento* o *referente del caso*) a seguire la situazione.

L'EDUCATORE PROFESSIONALE

L'Educatore Professionale, all'interno del sistema dei Servizi ed in collaborazione con le altre figure professionali, mediante la formulazione e la realizzazione di progetti educativi:

- osserva, conosce e valuta, con gli specifici strumenti della professione, le persone nella loro realtà oggettiva e nella loro storia;
- analizza i bisogni e le risorse esistenti nel contesto familiare e socio - ambientale;
- programma e progetta interventi educativi individuali e di gruppo finalizzati al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità della persona, alla gestione della quotidianità ed alla progettualità nel tempo.

L'OPERATORE SOCIO SANITARIO

L'Operatore Socio Sanitario soddisfa i bisogni primari della persona, in un contesto sia sociale che sanitario, e favorisce il benessere e l'autonomia dell'utente.

Le principali attività previste per l'Operatore Socio Sanitario sono:

- assistenza alla persona, in particolare non autosufficiente, nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- aiuto all'utente nella gestione del suo ambito di vita curando e/o supportando la pulizia e l'igiene ambientale.

Le fasi del processo di aiuto

Con la parola *Processo* si vuole esprimere l'idea dell'avanzare, del progredire, lungo una linea logico-operativa, in funzione del raggiungimento di un obiettivo.

Il processo di aiuto è, dunque, la capacità degli operatori sociali di **attivare percorsi di risposta articolati in cui la persona beneficiaria dell'intervento è protagonista.**

I soggetti implicati in questo percorso sono:

- Persona beneficiaria del Servizio/intervento;
- Assistente Sociale ed Educatori Professionali;
- Servizio;
- Ambiente di vita;
- Comunità.

Le fasi del processo di aiuto possono essere così riassunte:

1. ACCOGLIENZA DELLA DOMANDA, INDIVIDUAZIONE DEL PROBLEMA E PRESA IN CARICO
2. ANALISI E VALUTAZIONE DEL PROBLEMA ED INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI
3. ELABORAZIONE E CONDIVISIONE DEL PROGETTO
4. ATTUAZIONE DEL PROGETTO
5. VERIFICA, VALUTAZIONE DEI RISULTATI E CONCLUSIONE

1. *Accoglienza della domanda, individuazione del problema e presa in carico*

L'accesso ai Servizi è determinato dal riconoscimento e dall'individuazione del bisogno da parte della persona portatrice dello stesso o da parte di terzi che ne segnalano la presenza (familiari, vicini di casa, istituzioni...).

Per le persone che non si sono mai rivolte al Servizio Sociale le **porte d'accesso** possono essere lo Sportello d'Informazione Sociale (non richiede appuntamento, accesso libero) e le sedi territoriali di Segretariato Sociale (libero accesso nelle sedi di Castellamonte, Cuorgnè, Rivarolo; su appuntamento nelle altre sedi), che saranno in grado di informare la persona ed orientarla verso la giusta procedura per l'accesso ai Servizi ed un'eventuale presa in carico da parte dell'Assistente Sociale.

In queste sedi l'Assistente Sociale, analizzando la domanda, effettuerà una consulenza orientativa per dare risposte al problema o valuterà la presenza di condizioni che richiedono una presa in carico da parte del Servizio Sociale. In tal caso le informazioni recuperate in questo incontro verranno inoltrate alle colleghe dell'area di competenza (adulti, disabili, famiglia e minori, anziani) all'interno della quale verrà individuata

l'Assistente Sociale a cui sarà affidata la situazione (Assistente Sociale di riferimento).

Individuare il problema significa riconoscere la situazione ritenuta indesiderabile dall'individuo: in questa fase è importante identificare su cosa concentrarsi per avviare la **presa in carico** che legittima l'attivazione del processo di aiuto.

Modalità garantite dal Consorzio: garantire l'accesso telefonico e diretto tramite lo Sportello d'Informazione Sociale ed il Segretariato Sociale

2. *Analisi e valutazione del problema ed individuazione degli obiettivi*

Questa fase è indispensabile per la formulazione del processo di aiuto: in questo momento si individuano la portata del problema, gli aspetti che costituiscono l'obiettivo prioritario e gli interventi possibili. Per formulare la valutazione è necessario raccogliere delle informazioni, la cui fonte principale è la persona che si rivolge a noi.

Modalità garantite dal Consorzio: l'Assistente Sociale effettua la valutazione del problema insieme alla persona e poi vengono evidenziate ed attivate le risorse personali e del nucleo familiare, e le risorse istituzionali.

3. *Elaborazione e condivisione del progetto*

Il **progetto di intervento** è definibile come un percorso con il quale si definisce un itinerario logico di attività destinate a fornire alla persona richiedente l'aiuto necessario. Il progetto è flessibile e modificabile, è l'asse portante dell'intervento e deve essere condiviso dalle persone coinvolte. Viene redatto in forma scritta dall'Assistente Sociale ed ha valenza di un contratto, dunque viene firmato dai soggetti interessati.

Modalità garantite dal Consorzio: nel progetto vengono individuati e concordati gli obiettivi, i soggetti, le azioni ed i tempi per la sua attuazione e verifica.

4. *Attuazione del progetto*

La realizzazione del progetto ha la finalità di rispondere a dei bisogni sociali che il Servizio è tenuto a soddisfare (in quanto richiesti dalla persona e per essa necessari) o che ritiene necessario e socialmente utile soddisfare. Gli interventi attivati possono riguardare l'utente, il suo nucleo familiare, i gruppi di riferimento, la comunità di appartenenza ed i Servizi.

Modalità garantite dal Consorzio: contatti e coordinamento con le risorse e le altre figure professionali.

5. *Verifica, valutazione e conclusione*

La verifica e la valutazione vengono fatte in tutte le fasi del processo di aiuto nonché in conclusione di un progetto di intervento coinvolgendo i soggetti interessati.

Modalità garantite dal Consorzio: l'operatore pianifica queste fasi programmando tempi e modalità ed individuando strumenti adeguati di valutazione.



*Servizi di
Interesse
Comune*



Servizi di interesse comune:

SPORTELLLO D'INFORMAZIONE SOCIALE	20
SPORTELLLO UNICO SOCIO SANITARIO (S.U.S.S.)	21
SEGRETARIATO SOCIALE	22
SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	23
PROMOZIONE E SVILUPPO DELLA COMUNITÀ LOCALE	24
SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI	25
ASSISTENZA ECONOMICA	26
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	27
CURE DOMICILIARI DI LUNGO ASSISTENZA	28
TELESOCCORSO	29
INTERVENTI DI SOSTEGNO PER TUTELATI/INABILITATI/AMMINISTRATI	30
TRASPORTO SOCIALE.....	31
AFFIDAMENTO FAMILIARE PER PERSONE SVANTAGGIATE	32

Riferimenti normativi utili:

- Legge 328/2000
- Legge Regionale 1/2004

È possibile, richiedendoli allo Sportello d'Informazione Sociale, consultare i regolamenti interni relativi ai diversi servizi erogati.

SPORTELLO D'INFORMAZIONE SOCIALE

DESCRIZIONE	
Che cos'è	<p>Lo Sportello d'Informazione Sociale, presso la sede centrale del C.I.S.S. 38, è la porta d'accesso ai Servizi offerti dal Consorzio ed alle risorse presenti sul territorio. Le richieste poste dalla persona vengono accolte e trovano una risposta che permette di orientarsi tra le soluzioni possibili. Se necessario, oltre all'informazione lo Sportello offre un supporto nella compilazione dei moduli e nei vari iter amministrativi per l'accesso ai Servizi ed alle prestazioni</p> <p>Nel caso in cui fosse necessario o richiesto, lo Sportello può fissare alla persona un primo appuntamento con un Assistente Sociale</p> <p>Le funzioni dello Sportello sono: fornire accoglienza, ascolto, informazione ed orientamento, sostegno negli iter amministrativi, curare la pubblicizzazione di iniziative.</p> <p>Tali funzioni vanno ad integrarsi con l'attività dello Sportello Unico Socio-Sanitario realizzato con l'ASL TO 4</p> <p>Parallelamente lo Sportello svolge una funzione di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse territoriali e permette l'elaborazione periodica di dati utili per la riprogrammazione dei Servizi</p>
Finalità	<p>Fornire indicazioni in tempi brevi ed in modo chiaro alle richieste di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ informazione in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai Servizi Sociali e Sanitari ○ approfondimento della conoscenza delle risorse sociali disponibili nel territorio, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita ○ accesso al Servizio sociale professionale spiegando ed offrendo supporto negli iter amministrativi
Quando	Lo Sportello è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì tutto l'anno, fatta eccezione per i giorni festivi
ACCESSO	
A chi è rivolto	Il Servizio è rivolto a cittadini (singoli, gruppi, famiglie), operatori ed amministratori pubblici
Come richiederlo	Di persona, oppure via telefono o via e-mail negli orari di apertura al pubblico
Chi valuta la richiesta	Le richieste vengono accolte da un'Assistente Sociale
Contribuzione / tariffe	Il Servizio è gratuito
ORGANIZZAZIONE	
Figure professionali ed altre collaborazioni	Assistente Sociale
Gestione	Diretta
Indicatore:	<i>Tempi di ascolto della domanda</i>
Standard:	- <i>In tempo reale negli orari previsti</i> - <i>Numero giorni lavorativi di apertura annuale</i>
Indicatore:	<i>Tempo trascorso tra la richiesta della persona, ed il primo contatto da parte dell'Assistente Sociale di riferimento</i>
Standard:	<i>7 giorni lavorativi</i>

SPORTELLO UNICO SOCIO SANITARIO (S.U.S.S.)

SPORTELLO UNICO SOCIO SANITARIO (S.U.S.S.)	
DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>Lo Sportello Unico Socio Sanitario, presso la sede del Distretto Sanitario di Cuorgnè, si pone come tramite tra il cittadino (soprattutto con riferimento alla condizione di non autosufficienza socio sanitaria) e la rete dei servizi socio-sanitari. Fornisce all'utenza le informazioni rispetto all'accesso alla rete dei servizi socio sanitari. Stabilisce dei percorsi, orienta e accompagna il cittadino nella fruizione dei servizi relativi agli ambiti sociale, assistenziale e sanitario.</p> <p>In particolare le principali funzioni attivate sono: accoglienza, ascolto, orientamento attraverso la fornitura di strumenti informativi relativi a servizi, attività, procedure. L'orientamento della domanda si sviluppa attraverso il sostegno al cittadino che manifesta l'esigenza di essere supportato nell'assunzione di una decisione in merito al piano socio sanitario da attivare per sé o per i familiari in difficoltà. L'operatore a fronte di un bisogno, dietro una domanda definita, offre un'ipotesi di indirizzo di interventi possibili</p>
	<p>Finalità</p> <p>Accoglienza, ascolto e presa in carico; dare risposte integrate socio - sanitarie in tempi brevi; favorire la soluzione di un determinato problema, per quanto riguarda l'ambito informativo e dell'orientamento; orientare il cittadino nella rete dei servizi; attivare le procedure per l'accesso alle prestazioni socio sanitarie (interventi domiciliari socio sanitari quali cure domiciliari di lungoassistenza o intervento economico, inserimento in Struttura Residenziale sia temporaneo che definitivo) mediante definizione di un progetto previa Valutazione Multidimensionale</p>
	<p>Quando</p> <p>Lo Sportello è accessibile al pubblico ai recapiti e secondo le modalità riportate al fondo della Carta dei Servizi</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto</p> <p>A tutti i cittadini residenti nell'ambito territoriale distrettuale con particolare riferimento alla condizione di non autosufficienza: anziani affetti da patologie che determinano condizioni di non autosufficienza, persone, minori ed adulte, affette da patologie croniche invalidanti, che determinano notevoli limitazioni della loro autonomia, persone colpite da minorazione fisica</p>
	<p>Come richiederlo</p> <p>Di persona, negli orari di ricevimento pubblico, telefonicamente negli orari per le informazioni telefoniche, oppure via fax o email</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>Dirigente medico di Distretto, successivamente commissione UVG mensile</p>
	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>Il servizio è gratuito</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Dirigente Medico di Distretto - Infermiera - Personale Amministrativo</p>
	<p>Gestione</p> <p>Lo Sportello Unico è realizzato in collaborazione tra ASL ed Enti Gestori dei Servizi Sociali</p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Attivazione delle procedure per l'erogazione di prestazioni socio sanitarie</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Per il 100% delle situazioni</i></p>

SEGRETARIATO SOCIALE	
DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>È una funzione del Servizio Sociale finalizzata a fornire informazioni e supporto al cittadino</p> <p>Il Segretariato Sociale può essere inteso come una “porta di accesso” ai Servizi in grado di accogliere la più ampia tipologia di esigenze, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai Servizi ○ conoscere le risorse sociali disponibili nel territorio in cui si vive, che possono risultare utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita ○ favorire l'accesso delle persone al Servizio sociale professionale spiegando ed offrendo supporto negli iter amministrativi
	<p>Finalità</p> <p>Fornire una prima accoglienza di tipo professionale ed una prima valutazione del bisogno, anche in termini di emergenza e di urgenza, valutata secondo criteri condivisi e formalizzati</p>
	<p>Quando</p> <p>Dal lunedì al venerdì con orario diurno (sedi ed orari sono riportati al fondo del documento)</p>
	<p>A chi è rivolto</p> <p>Possono accedere tutti i cittadini residenti sul territorio del C.I.S.S. 38, gruppi, associazioni, istituzioni, enti ed organismi</p>
ACCESSO	<p>Come richiederlo</p> <p>Nelle sedi e negli orari di Segretariato Sociale (vd tabella al fondo del documento), oppure contattando lo Sportello di Informazione Sociale del C.I.S.S. 38</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>L'Assistente Sociale e le équipe delle diverse aree di riferimento</p>
	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>Il Servizio è gratuito</p>
	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Assistenti Sociali</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Gestione</p> <p>Diretta</p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Tempo trascorso tra la richiesta della persona in sede di Segretariato Sociale, ed il primo appuntamento con l'Assistente Sociale di riferimento</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>7 giorni lavorativi</i></p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Presenza sul territorio negli orari previsti</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>90% presenze assicurate in ogni sede</i></p>

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	
DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>Il Servizio si concretizza attraverso azioni ed interventi mirati a promuovere, accompagnare e sostenere la persona, mediante la stesura, la condivisione e la sottoscrizione di un progetto volto ad affrontare eventi e condizioni critiche. La figura professionale di riferimento è l'Assistente Sociale, che prende in carico i cittadini in difficoltà, interviene con opportuni provvedimenti per contrastare l'istituzionalizzazione di minori, anziani e disabili promuovendone una vita autonoma, attraverso l'erogazione di prestazioni e Servizi occasionali e temporanei</p>
	<p>Finalità</p> <p>Promozione dell'autonomia delle persone per meglio affrontare i problemi personali, familiari e d'integrazione sociale oltre ad offrire un supporto ed un aiuto nel prevenire le difficoltà e l'emarginazione, favorendo il benessere sociale</p>
	<p>Quando</p> <p>Dal lunedì al venerdì con orario diurno</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto</p> <p>Gli interventi di Servizio Sociale Professionale sono rivolti a soggetti singoli, a nuclei familiari, a gruppi di cittadini e ad altri Servizi o associazioni</p>
	<p>Come richiederlo</p> <p>Nelle sedi e negli orari di Segretariato Sociale, contattando telefonicamente o recandosi di persona presso lo Sportello di Informazione Sociale o previo appuntamento con l'Assistente Sociale</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>Le equipe delle diverse aree di riferimento</p>
	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>Il Servizio è gratuito. Per gli interventi eventualmente attivati si invita a consultare le singole schede di interesse</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Assistenti Sociali</p>
	<p>Gestione</p> <p>Diretta</p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Formulazione di progetti-contratti individualizzati condivisi e sottoscritti dalle parti (salvo le situazioni disposte dall'Autorità Giudiziaria)</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Per il 100% delle situazioni</i></p>

PROMOZIONE E SVILUPPO DELLA COMUNITÀ LOCALE

DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>Il Servizio, attraverso una progettazione partecipata, intende promuovere una comunità informata, consapevole, competente e responsabile che, gradualmente, diventi capace di mettere in rete le proprie potenzialità e risorse nel realizzare gli obiettivi di salute/benessere</p> <p>In questa prospettiva il Servizio intende promuovere percorsi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ progetti sociali di supporto ad esigenze di Amministrazioni comunali e di Comunità montane ○ progetti di promozione e sviluppo del Terzo settore ○ gruppi di auto mutuo aiuto per le famiglie ○ Servizio Civico Anziani e Servizio Civile Volontario giovani
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Potenziare i processi di costruzione di cittadinanza attiva, responsabilità e identità sociale ○ Sviluppare senso civico e aumentare il capitale sociale nella comunità, promuovendo nella cittadinanza e nelle Amministrazioni nuove forme di impegno sociale ○ Sperimentare nuove modalità per affrontare efficacemente alcuni problemi di comunità (auto aiuto, gruppi di consultazione, eventi e animazione territoriale, progetti di sviluppo di comunità,...)
	<p>Quando</p> <p>Il Servizio viene svolto tramite appuntamento nei diversi territori del C.I.S.S. 38</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto</p> <p>Alla comunità locale nel suo insieme ovvero Amministrazioni comunali, gruppi informali, Associazioni e tutti quei soggetti (anche singoli) presenti sul territorio per coinvolgerli, attivarli, favorire il loro impegno ed il loro coordinamento in un'ottica che sappia mediare tra la formalità delle istituzioni e l'informalità della comunità</p>
	<p>Come richiederlo</p> <p>Il Servizio si può richiedere attraverso lo Sportello d'Informazione Sociale e su appuntamento con il referente di sviluppo di comunità</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>L'accesso al Servizio è garantito a tutti coloro che ne fanno richiesta. Dopo una fase di valutazione con il referente di sviluppo di comunità del C.I.S.S. 38, si stabilisce il tipo di intervento da attuare</p>
	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>Il Servizio è gratuito</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Assistenti Sociali, Educatori professionali</p>
	<p>Gestione</p> <p>Diretta</p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Progettazione partecipata</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Garanzia della strutturazione di n. 10 progetti l'anno</i></p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Tempo trascorso tra la richiesta di co-progettazione da parte degli attori del territorio e la risposta da parte del Servizio</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Primo contatto entro 10 giorni lavorativi dalla domanda</i></p>

SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI

SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI	
DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>Il Servizio si occupa di progettare percorsi individuali, per persone in particolari difficoltà sociali, che favoriscano l'acquisizione di competenze, il reinserimento sociale, il contrasto all'esclusione attraverso l'avvicinamento e/o l'integrazione lavorativa. Si avvale di strumenti quali i colloqui di conoscenza e le verifiche periodiche attraverso i quali si ricostruisce, insieme alla persona, il percorso formativo e lavorativo precedente, si valutano le competenze, si lavora per la rimotivazione e la sperimentazione delle capacità in contesti lavorativi reali utilizzando la formula del tirocinio</p> <p>Il Servizio inserimenti lavorativi è un Servizio per il quale il Consorzio, date le diverse tipologie di soggetti a cui può rivolgersi, ha affidato le funzioni ad un operatore dell'Area Disabili</p>
	<p>Finalità</p> <p>Il Servizio ha la finalità di promozione ed avvicinamento delle persone in difficoltà al mondo formativo e lavorativo, di attivare strumenti diversificati per facilitare l'apprendimento di mansioni specifiche e l'acquisizione di capacità relazionali che favoriscano l'inserimento in contesti lavorativi</p>
	<p>Quando</p> <p>La durata è prevista dal progetto in ragione degli obiettivi e dell'area di competenza</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto</p> <p>Soggetti disabili, adolescenti e minori che si trovino in particolari situazioni di bisogno e/o a rischio di emarginazione per i quali sia necessario un supporto</p>
	<p>Come richiederlo</p> <p>Questo Servizio non può essere richiesto direttamente, ma viene proposto, in seguito a valutazione e confronto con l'operatore del SIL, dall'Assistente Sociale referente del caso o dall'Area di competenza</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>La richiesta è valutata dall'equipe competente con la consulenza dell'operatore del Servizio inserimenti lavorativi, il quale progetta un percorso individualizzato, ricerca la risorsa idonea e avvia le procedure di inserimento</p> <p>Durante il percorso formativo vengono programmati incontri di verifica tra il soggetto per cui è stato attivato il Servizio, gli operatori del Consorzio coinvolti e l'Ente ospitante l'inserimento lavorativo</p>
	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>Non è prevista una contribuzione da parte dell'utente.</p> <p>Gli inserimenti lavorativi vengono attivati parallelamente all'erogazione di un sostegno economico</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Assistente Sociale, Educatore Professionale</p>
	<p>Gestione</p> <p>Diretta. Ci si avvale di collaborazioni con enti di formazione, enti locali, centro per l'impiego, cooperative sociali, aziende e attività varie presenti sul territorio</p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Qualità dell'inserimento e del supporto</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>80% dei progetti conclusi positivamente</i></p>

ASSISTENZA ECONOMICA	
DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>Si tratta di un contributo in denaro predisposto dall'Assistente Sociale con progetto sottoscritto dall'utente e modulato, pur nel rispetto dei requisiti di oggettività, trasparenza ed esigibilità dei diritti, a misura di ogni singola situazione, tenendo conto dei requisiti indicati dal regolamento</p> <p>Parte fondamentale del progetto è la definizione degli obiettivi, dei tempi per il loro raggiungimento e degli impegni che devono essere concordati tra il Servizio sociale e la persona che ne beneficia</p>
	<p>Finalità</p> <p>L'assistenza economica è volta a sostenere redditi temporaneamente o stabilmente insufficienti al fine di favorire il superamento delle condizioni di disagio, riducendo l'insorgenza di processi di emarginazione e di esclusione sociale</p>
	<p>Quando</p> <p>Il contributo può essere richiesto nel momento in cui si verifica la condizione di disagio economico</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto</p> <p>Persone singole o famiglie con redditi insufficienti a garantire le condizioni minime di sussistenza, secondo i parametri previsti da regolamento</p>
	<p>Come richiederlo</p> <p>È possibile ottenere informazioni sull'intervento rivolgendosi allo Sportello d'informazione sociale del C.I.S.S. 38 o presso le sedi territoriali di segretariato sociale. L'attivazione avviene solo previa valutazione dell'Assistente Sociale, all'interno di un progetto condiviso e sottoscritto dall'operatore di riferimento e dalla persona interessata</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>Commissione Interventi Economici nei termini previsti dal regolamento</p>
	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>Il Servizio è gratuito</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Assistente Sociale</p>
	<p>Gestione</p> <p>Diretta</p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Ogni intervento presuppone la formulazione di un progetto individualizzato condiviso e sottoscritto dalle parti</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Per il 100% delle situazioni</i></p>

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	
DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>Consiste in interventi realizzati da Operatori Socio Sanitari in favore di singoli e nuclei familiari che, a fronte della condizione personale vissuta, presentano necessità di adeguato supporto per sopperire alle carenze fisiche, culturali, educative proprie dei componenti. Il Servizio è attivato su progetto redatto dall'Assistente Sociale, concordato con il beneficiario o persona di riferimento e sottoscritto dalle parti. Tale progetto contiene la descrizione degli interventi da porre in atto nel caso specifico (anche con il coinvolgimento delle responsabilità familiari), suddivisibili in interventi diretti alla persona, riordino del contesto abitativo, espletamento di pratiche amministrative, accompagnamenti, vigilanza e supporto al ruolo genitoriale</p>
	<p>Finalità</p> <p>Il Servizio è finalizzato al soddisfacimento dei bisogni essenziali della persona in difficoltà, al sostegno del suo nucleo familiare ed in generale alla tutela dei soggetti deboli</p>
	<p>Quando</p> <p>Il Servizio è attivabile dal lunedì al sabato con orario diurno e pre-serale, estendibile ai giorni festivi solo in casi straordinari</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto</p> <p>Persone residenti e/o domiciliate nel territorio del C.I.S.S. 38 in condizioni di disagio per motivi legati all'età, alla malattia, a condizioni sociali di fragilità, per i quali sia stato formulato dal Servizio Sociale un progetto individualizzato di presa in carico</p> <p>Si precisa che gli anziani non autosufficienti non possono usufruire di tale servizio bensì del servizio di lungo assistenza</p>
	<p>Come richiederlo</p> <p>È possibile ottenere informazioni sul Servizio rivolgendosi allo Sportello d'Informazione Sociale del C.I.S.S. 38 o presso le sedi territoriali di Segretariato Sociale. L'attivazione avviene solo all'interno di un progetto condiviso e sottoscritto dall'Assistente Sociale, dalla persona e dai suoi familiari</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>L'Assistente Sociale di riferimento, in conformità al regolamento del Servizio di assistenza domiciliare</p>
	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>È prevista una contribuzione oraria proporzionale al reddito del nucleo cui il beneficiario appartiene. Non si richiede compartecipazione al costo per situazioni al di sotto di una certa soglia di reddito</p> <p>Per reddito si intende l'ISEE ed eventuali provvidenze economiche non fiscalmente rilevanti</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Assistente Sociale, Operatori Socio Sanitari</p>
	<p>Gestione</p> <p>Indiretta, tramite cooperativa sociale</p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Incontri periodici di equipe</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Un incontro di coordinamento tra gli operatori socio sanitari ogni 15 giorni</i></p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Formulazione di progetti-contratti individualizzati condivisi e sottoscritti dalle parti</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Per il 100% delle situazioni</i></p>

CURE DOMICILIARI DI LUNGO ASSISTENZA	
DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>Le cure domiciliari di lungo assistenza consistono in interventi assistenziali forniti alla persona che presenta un quadro clinico gravemente compromesso ed una condizione personale bisognosa di supporto. Gli interventi sono erogati da operatori socio sanitari che realizzano le azioni concordate nel progetto individualizzato</p>
	<p>Finalità</p> <p>Il servizio di cure domiciliari di lungo assistenza è finalizzato a sopperire alle carenze del destinatario, non autosufficiente, e/o dei parenti di riferimento, attraverso interventi diretti alla persona, riordino del contesto abitativo, espletamento di pratiche amministrative, accompagnamenti</p> <p>Ha lo scopo di fornire un insieme coordinato di attività mediche, infermieristiche, riabilitative ed assistenziali</p>
	<p>Quando</p> <p>Il Servizio è attivabile dal lunedì al sabato con orario diurno e pre-serale, estendibile ai giorni festivi solo in casi straordinari</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto</p> <p>Anziani in condizioni di non autosufficienza e persone i cui bisogni assistenziali e sanitari siano assimilabili alla condizione di anziano non autosufficiente</p>
	<p>Come richiederlo</p> <p>Inoltrando la domanda di valutazione all'Unità Valutativa Geriatrica (UVG) presso lo Sportello Unico Socio Sanitario del Distretto 6 dell'ASL TO 4</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>La condizione dell'anziano viene valutata a livello sanitario e sociale e le singole valutazioni sono formalizzate in sede di commissione UVG, con l'attribuzione di un punteggio</p> <p>I singoli progetti sono redatti dall'équipe multi professionale composta dall'infermiere professionale e dal medico dell'UVG, da un medico di Distretto e dall'assistente sociale del Consorzio, e condivisi con il beneficiario e/o il parente di riferimento</p>
	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>È prevista una contribuzione oraria proporzionale al reddito del beneficiario. Non si richiede compartecipazione al costo per situazioni al di sotto di una certa soglia di reddito</p> <p>Per reddito si intende l'ISEE ed eventuali provvidenze economiche non fiscalmente rilevanti</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Assistente Sociale, operatori socio sanitari, medico di distretto e medico di medicina generale, infermiere professionale</p>
	<p>Gestione</p> <p>Mista Consorzio – ASL</p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Incontri periodici di equipe</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Riunione dell'equipe multiprofessionale ogni 15 giorni</i></p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Formulazione di progetti-contratti individualizzati condivisi e sottoscritti dalle parti</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Per il 100% delle situazioni</i></p>

TELESOCCORSO	
DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>Servizio di pronta risposta e, all'occorrenza, di pronto intervento da parte di una centrale operativa composta da personale qualificato</p> <p>Gli operatori del Servizio rispondono alle telefonate e si occupano del monitoraggio della situazione secondo l'idoneità dello strumento</p> <p>Il servizio si avvale di Tele-compagnia, ovvero servizio di chiamata effettuata dal Centro Servizi, una volta la settimana, per contattare l'utente e verificare il suo stato psicofisico grazie ad una serie di domande che l'operatore pone al cliente</p> <p>Il Servizio è fruibile attraverso un apparecchio specifico per le chiamate di assistenza, compatto e leggero, adatto per essere portato con sé, anche indossato, e dotato di funzionalità vivavoce</p>
	<p>Finalità</p> <p>Favorire il permanere della persona nel proprio domicilio</p>
	<p>Quando</p> <p>La centrale operativa è attiva 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto</p> <p>Persone residenti e/o dimoranti abitualmente nei Comuni di competenza del C.I.S.S. 38: anziani parzialmente autosufficienti e/o persone in particolari situazioni di solitudine o disagio, casi in carico ai Servizi e nell'ambito di particolari progetti di intervento</p>
	<p>Come richiederlo</p> <p>È possibile rivolgersi allo Sportello di Informazione sociale del Consorzio oppure alle Assistenti Sociali in sede di Ricevimento pubblico</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>L'Assistente Sociale</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>È prevista una compartecipazione al costo del servizio in base agli indicatori ISEE del nucleo familiare, secondo fasce definite dal Regolamento del Servizio. Non si richiede compartecipazione al costo per situazioni al di sotto di una certa soglia di reddito</p>
	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Assistenti Sociali, tecnici e operatori della centrale operativa</p>
	<p>Gestione</p> <p>Diretta tramite fornitore con pluriennale esperienza e competenza</p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Tempo di attesa per l'attivazione del Servizio dal momento della richiesta (visita domiciliare per l'installazione dell'apparecchio)</i></p>
<p>Standard:</p> <p><i>7 giorni lavorativi</i></p>	

INTERVENTI DI SOSTEGNO PER TUTELATI/INABILITATI/AMMINISTRATI

DESCRIZIONE	<p>Che cos'è Il Consorzio, in presenza di situazioni che richiedono una forma di tutela legale, interviene per attività riguardanti la realizzazione di inchieste sociali, per la segnalazione di situazioni che necessitino di opportuni provvedimenti, per la gestione delle tutele o curatele che vengono attribuite al Presidente del Consorzio</p> <p>Finalità Il tutore rappresenta il tutelato verso il quale ha l'onere di cura e protezione e deve pertanto farsi carico del "progetto di vita" della persona sottoposta a tutela</p> <p>Quando Non ci sono momenti prestabiliti per presentare la richiesta</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto Il Servizio di gestione delle tutele e delle curatele si rivolge alle persone dichiarate inabilite o interdetto (con sentenza del Tribunale ordinario che prevede la nomina a tutore del Presidente del C.I.S.S. 38)</p> <p>Come richiederlo Per quanto riguarda l'intervento di amministrazione è il familiare entro il quarto grado e l'affine entro il secondo che può richiedere direttamente al Pubblico Ministero presso la Procura della Repubblica -sezione fasce deboli- la nomina di un amministratore di sostegno Nel caso dell'interdizione e dell'inabilitazione gli stessi soggetti possono richiedere queste forme di tutela affidandosi ad un legale Nel caso in cui la persona da tutelare non abbia parenti o persone di riferimento sarà l'Assistente Sociale ad effettuare la segnalazione</p> <p>Chi valuta la richiesta Il Giudice Tutelare valuterà se sussistono gli estremi per applicare una forma di tutela e se affidarla al Consorzio</p> <p>Contribuzione / tariffe La richiesta fatta col supporto del legale prevede il pagamento della parcella prevista dallo stesso Le persone con un reddito insufficiente al pagamento della parcella possono rivolgersi al gratuito patrocinio</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni L'Assistente Sociale formula un progetto personalizzato per rispondere ai bisogni della persona tutelata ed il personale dell'ufficio tutele si occupa della parte amministrativo-economica del progetto</p> <p>Gestione Diretta</p> <p>Indicatore: <i>Monitoraggio della situazione</i></p> <p>Standard: <i>Progetto personalizzato e relazione annuale sull'attuazione ed eventuale modifica del progetto redatta dall'Assistente Sociale di riferimento</i></p>

TRASPORTO SOCIALE	
DESCRIZIONE	<p>Servizio di trasporto singolo o collettivo per l'accesso ai Servizi, alle risorse ed alle strutture in ambito provinciale</p> <p>Le prestazioni garantite sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Trasporto da e per località di cura e riabilitazione quando detti Servizi non siano assicurati direttamente dall'ASL territoriale ○ Trasporto per visita medica e per prelievi di sangue, quando il competente Distretto Sanitario non si rechi gratuitamente al domicilio del richiedente ○ Servizio di trasporto di medicine a domicilio, qualora sia consentito ○ Trasporto legato a pratiche legali-amministrative e ad esigenze sociali, personali e familiari <p>Il Servizio si integra e non si sovrappone ai Servizi di trasporto già esistenti sul territorio</p>
	<p>Finalità Contribuire a soddisfare esigenze di mobilità di specifiche categorie di cittadini in situazione di difficoltà</p>
	<p>Quando Dal lunedì al venerdì in orario diurno</p>
	<p>A chi è rivolto Cittadini residenti nei comuni di competenza del C.I.S.S. 38 che si trovino in particolari ed accertate situazioni di disagio, in quanto, dovendo ricorrere a prestazioni erogate da strutture socio-sanitarie, non hanno la possibilità di recarsi autonomamente o attraverso reti familiari o con i Servizi di trasporto pubblico</p>
ACCESSO	<p>Come richiederlo Rivolgendosi allo Sportello d'informazione sociale del C.I.S.S. 38 o presso le sedi territoriali di segretariato sociale</p>
	<p>Chi valuta la richiesta Assistente Sociale sulla base dei criteri definiti dal Regolamento del Consorzio</p>
	<p>Contribuzione / tariffe Il Servizio è richiedibile solo da persone che presentino un ISEE al di sotto di € 10.000. Non è prevista compartecipazione al costo</p>
	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni Operatori sociali, volontari Servizio civile/civico, volontari, organizzazioni di volontariato locale</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Gestione Diretta, organizzata tramite Sportello Sociale</p>
	<p>Indicatore: <i>Tempo massimo trascorso tra la richiesta della persona e la risposta da parte del Servizio</i></p>
	<p>Standard: <i>7 giorni lavorativi</i></p>
	<p>Indicatore: <i>Trasporti sociali effettuati annualmente</i></p>
	<p>Standard: <i>80% di risposta positiva alle richieste ammissibili ai termini del Regolamento</i></p>

AFFIDAMENTO FAMILIARE PER PERSONE SVANTAGGIATE

DESCRIZIONE	Che cos'è	L'affidamento familiare per soggetti svantaggiati è un intervento che costituisce un'alternativa all'inserimento in strutture residenziali, che riduce l'isolamento del singolo e ne favorisce l'inclusione sociale, consentendo la permanenza della persona in difficoltà all'interno di idoneo contesto familiare L'affidamento può essere residenziale o diurno
	Finalità	Permettere alla persona in difficoltà di restare nel proprio contesto sociale, adeguatamente supportata, evitando il ricorso all'istituzionalizzazione
	Quando	Nel momento in cui insorgono difficoltà di gestione di un soggetto adulto, anziano o disabile
ACCESSO	A chi è rivolto	Soggetti adulti, anziani e disabili
	Come richiederlo	L'intervento è proposto dall'Assistente Sociale di riferimento, previa valutazione della situazione Le persone (singole o famiglie) che intendono rendersi disponibili all'affidamento possono richiedere informazioni allo Sportello d'Informazione Sociale del C.I.S.S. 38 o presso le sedi territoriali di Segretariato Sociale
	Chi valuta la richiesta	L'Assistente Sociale competente per Area. Nel caso di soggetti disabili la valutazione viene effettuata dall'UMVD
	Contribuzione / tariffe	Il Consorzio provvede a garantire un rimborso alle famiglie e ai singoli che si occupano dell'assistenza della persona in difficoltà, come previsto da apposito regolamento interno
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni	Assistente Sociale che segue la persona svantaggiata e famiglie affidatarie
	Gestione	Diretta
	Indicatore:	<i>Formulazione di progetti individualizzati condivisi e sottoscritti dalle parti</i>
	Standard:	<i>Per il 100% delle situazioni</i>

*Adulti
ed
Immigrati*



Servizi riguardanti le persone adulte ed immigrate presenti in questa sezione:

ACCOGLIENZA ABITATIVA TEMPORANEA	35
SPORTELLLO INFORMATIVO PER STRANIERI	36
MEDIAZIONE INTERCULTURALE	37

Servizi riguardanti le persone adulte ed immigrate presenti nella sezione di interesse comune:

ASSISTENZA ECONOMICA	26
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	27
CURE DOMICILIARI DI LUNGO ASSISTENZA	28
TELESOCCORSO	29
INTERVENTI DI SOSTEGNO PER TUTELATI/INABILITATI/AMMINISTRATI	30
TRASPORTO SOCIALE	31

Riferimenti normativi utili:

- Legge 328/2000;
- Legge Regionale 1/2004;
- Testo Unico sull'Immigrazione.

Rispetto al Servizio di Inserimento Lavorativo per Adulti:

- Legge 196 /97
- Decreto Interministeriale del 25 marzo n.142/98

È inoltre possibile, richiedendoli allo Sportello d'Informazione Sociale, consultare i regolamenti interni relativi ai diversi servizi erogati.

ACCOGLIENZA ABITATIVA TEMPORANEA

DESCRIZIONE	Che cos'è	Si tratta di un progetto in cui è prevista una struttura di pronta accoglienza temporanea per la gestione del disagio sociale
	Finalità	Supporto e sostegno alla persona nel momento di emergenza e tramite la definizione di un percorso condiviso (fra volontariato, soggetto pubblico e destinatari) volto al potenziamento delle autonomie finalizzate all'inserimento/reinserimento nel tessuto sociale
	Quando	Attivabile in situazioni di disagio valutate dall'Assistente Sociale di riferimento, per un periodo temporaneo di massimo sei mesi
ACCESSO	A chi è rivolto	Rientrano esclusivamente donne sole o con figli in situazione di disagio familiare, giovani e adulti a rischio di marginalità sociale e all'interno di un progetto di autonomia definito. Non rientrano utenti con problemi acuti di tossicodipendenza, alcoolismo, patologie psichiatriche ed in situazione di sfratto esecutivo
	Come richiederlo	È proposto dall'Assistente Sociale di riferimento
	Chi valuta la richiesta	L'ammissione degli ospiti viene valutata tramite una Mini Equipe composta da: referente del Progetto (C.I.S.S. 38), referente del volontariato ed Assistente Sociale di riferimento. Tale gruppo prevede incontri di progettazione/verifica periodici, all'avvio, nel corso e a conclusione di ogni singolo inserimento. E' previsto un regolamento interno del progetto
	Contribuzione / tariffe	A carico del Consorzio
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni	Assistente Sociale, Educatore, Operatore socio-sanitario, Volontari
	Gestione	Diretta in collaborazione con Terzo Settore e associazioni di volontariato del territorio
	Indicatore:	<i>Acquisizione dell'adesione della persona al progetto-contratto specifico</i>
	Standard:	<i>Progetto-contratto e regolamento interno condiviso e sottoscritto dalle parti</i>

SPORTELLO INFORMATIVO PER STRANIERI

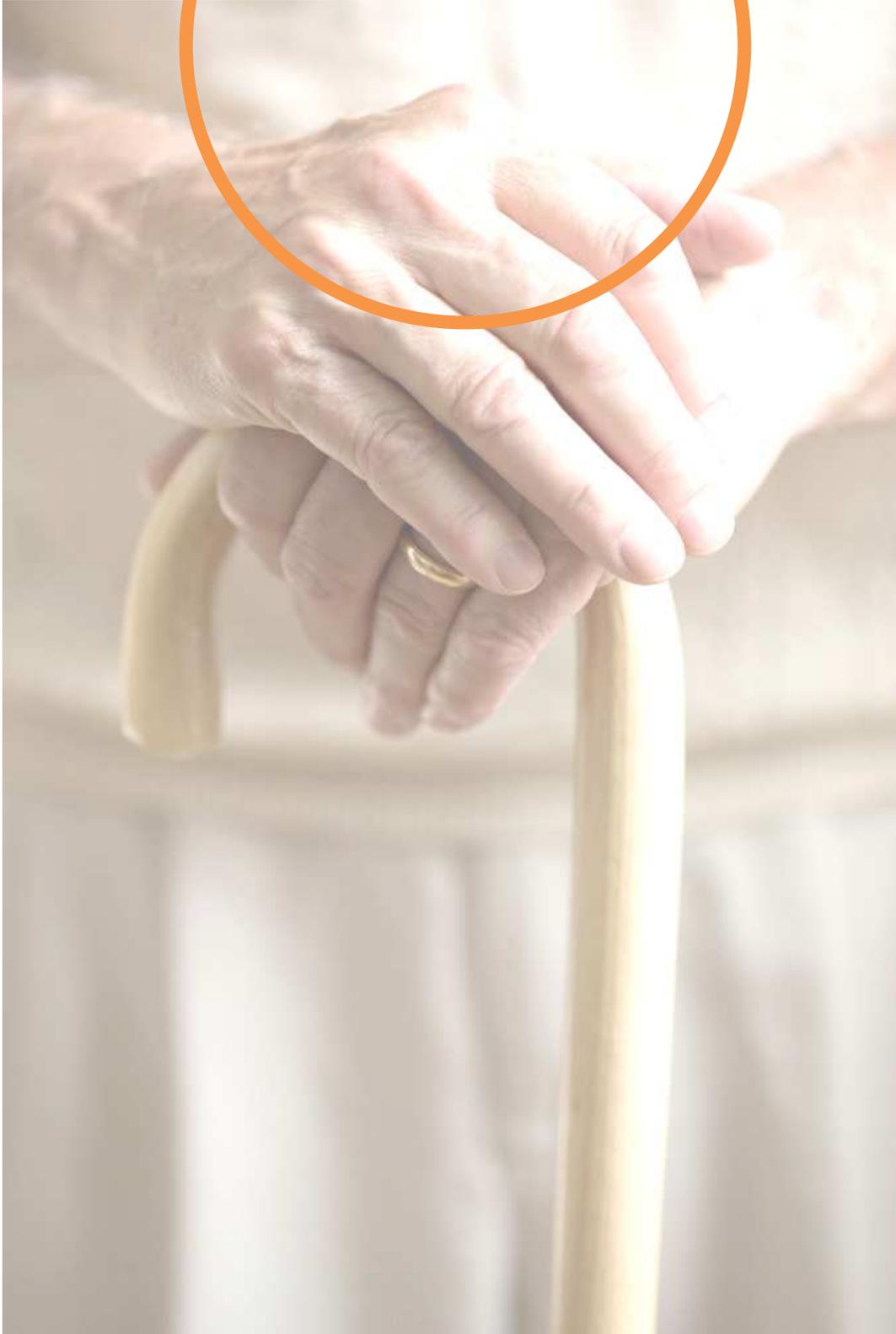
DESCRIZIONE	Che cos'è	Sportello gestito da mediatori interculturali in grado di accogliere richieste relative alla tematica dell'immigrazione ed alle politiche formative, della casa, del lavoro, dell'assistenza sociale e sanitaria
	Finalità	<p>Il fine dello Sportello è fornire alle persone che ne fanno richiesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aiuto nel disbrigo delle pratiche amministrative, modulistica relativa a permessi di soggiorno, di lavoro, ricongiungimento familiare ○ Aiuto per l'accesso a Servizi pubblici, Centro per l'Impiego, ospedali, consultori familiari. In casi particolari accompagnamento presso gli uffici medesimi ○ Collaborazione con i Servizi sociali, sanitari ed ospedalieri territoriali, con associazioni di volontariato ed imprese per la gestione di situazioni riguardanti interventi con gli stranieri ○ Consulenza giuridica agli stranieri in collaborazione con i centri di assistenza giuridica competenti
	Quando	Orari concordati annualmente mediante definizione delle risorse progettuali. Per informazioni rivolgersi allo Sportello Sociale
	A chi è rivolto	Cittadini stranieri presenti nel territorio del C.I.S.S. 38 con particolare attenzione alle donne, agli studenti ed alle seconde generazioni, organizzazioni formali o informali di stranieri e per stranieri, cittadini italiani, aziende per il supporto alle pratiche di lavoro, privato sociale attivo sul territorio, Servizi sociali, sanitari, scolastici, formativi ed amministrazioni pubbliche
ACCESSO	Come richiederlo	Di persona oppure via telefono negli orari di apertura al pubblico presso Sportello Sociale del C.I.S.S. 38
	Chi valuta la richiesta	L'accesso allo Sportello è libero
	Contribuzione / tariffe	Il Servizio è gratuito
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni	Mediatore interculturale, operatori sociali e sanitari
	Gestione	Indiretta tramite organizzazioni con formazione di mediazione interculturale
	Indicatore:	<i>Gestione con operatori qualificati</i>
	Standard:	<i>Presenza di mediatori interculturali con attestato regionale</i>

MEDIAZIONE INTERCULTURALE

DESCRIZIONE	Che cos'è	<p>Il Servizio si concretizza</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ in uno spazio di promozione gestito da mediatori interculturali, per lo sviluppo dei processi comunicativi ed informativi ○ nella promozione di iniziative che favoriscano la socializzazione, l'integrazione e la partecipazione attiva degli immigrati ○ nel supporto ai Servizi sociali, sanitari ed alle scuole del territorio
	Finalità	<ul style="list-style-type: none"> ○ Promuovere spazi di riferimento per le persone straniere ○ Facilitare l'incontro tra l'offerta di insegnamento della lingua italiana e le persone straniere interessate ad approfondirne la conoscenza ○ Azioni di mediazione nelle sedi del Terzo Settore ○ Azioni di promozione del protagonismo dei gruppi stranieri sul territorio
	Quando	È possibile contattare i mediatori tramite lo Sportello Sociale
ACCESSO	A chi è rivolto	Cittadini stranieri presenti nel territorio del C.I.S.S. 38, organizzazioni formali o informali di stranieri e per stranieri, cittadini italiani, privato sociale attivo sul territorio, Servizi sociali e sanitari, Enti locali e istituzioni scolastiche
	Come richiederlo	Accedendo di persona o via telefonica allo Sportello d'Informazione Sociale del C.I.S.S. 38
	Chi valuta la richiesta	Sportello Sociale del C.I.S.S. 38
	Contribuzione / tariffe	Il costo del Servizio è a carico del Consorzio
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni	Mediatore interculturale, operatori sociali
	Gestione	Indiretta tramite associazione di mediazione interculturale



Anziani



Servizi riguardanti le persone anziane presenti in questa sezione:

ASSEGNO DI CURA PER ANZIANI.....	40
RESIDENZA ASSISTENZIALE DI BASE (RAB)	41
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) –STRUTTURA AD ALTA INTENSITÀ-	42

Servizi riguardanti le persone anziane presenti nella sezione di interesse comune:

ASSISTENZA ECONOMICA	26
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	27
CURE DOMICILIARI DI LUNGA ASSISTENZA	28
TELESOCCORSO	29
INTERVENTI DI SOSTEGNO PER I TUTELATI	30
TRASPORTO SOCIALE.....	31

Riferimenti normativi utili:

- Legge 328/2000
- Legge Regionale 1/2004

È inoltre possibile, richiedendoli allo Sportello d'Informazione Sociale, consultare i regolamenti interni relativi ai diversi servizi erogati.

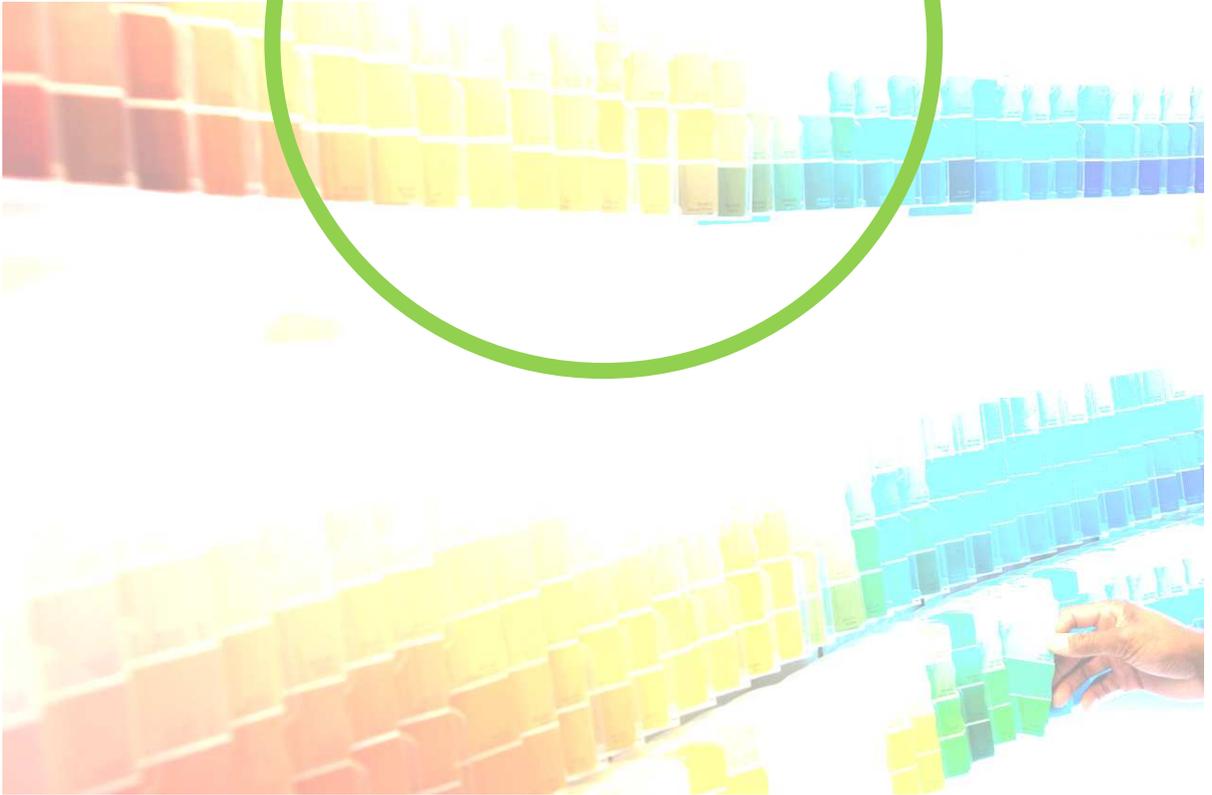
ASSEGNO DI CURA PER ANZIANI

ASSEGNO DI CURA PER ANZIANI	
DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>L'assegno di cura è un intervento domiciliare socio sanitario che consiste nell'erogazione di un contributo economico a supporto di chi si prende cura di un anziano non auto sufficiente che rimane a domicilio</p>
	<p>Finalità</p> <p>L'obiettivo di questa forma di assistenza è promuovere la domiciliarità e ridurre il ricorso ai ricoveri in strutture residenziali</p>
	<p>Quando</p> <p>La domanda può essere effettuata in qualsiasi periodo dell'anno I contributi economici sono erogati fino alla concorrenza delle risorse economiche disponibili</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto</p> <p>Anziani ultra sessantacinquenni in condizioni di non autosufficienza assistiti a domicilio in forma diretta o indiretta da una persona di riferimento</p>
	<p>Come richiederlo</p> <p>Inoltrando la domanda di valutazione all'Unità Valutativa Geriatrica (UVG) presso lo Sportello Unico Socio Sanitario del Distretto 6 dell'ASL TO 4</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>La commissione UVG, in base ad una valutazione multiprofessionale (medica e sociale) dà un punteggio con il quale si è inseriti in una graduatoria che permette di ottenere l'assegno di cura in seguito all'avvio di un progetto effettuato dall'Assistente Sociale con la famiglia e/o il singolo interessato</p>
	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>L'importo dell'assegno di cura è variabile ed è calcolato in base al reddito dell'anziano, alle spese sostenute per la regolarizzazione di personale assistenziale privato ed al livello di intensità assistenziale</p> <p>Per reddito si intende l'ISE ed eventuali provvidenze economiche non fiscalmente rilevanti</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Assistente Sociale, Medico ed Infermiere di Distretto</p>
	<p>Gestione</p> <p>Ad integrazione socio – sanitaria</p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Ogni attivazione presuppone la formulazione di un progetto individualizzato condiviso e sottoscritto dalle parti</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Per il 100% delle situazioni</i></p>

RESIDENZA ASSISTENZIALE DI BASE (RAB)	
DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>La RAB è una struttura residenziale che può accogliere persone autosufficienti e parzialmente non autosufficienti impossibilitate a soddisfare i bisogni primari nel proprio domicilio, o che per loro scelta preferiscono usufruire di Servizi collettivi anziché autogestirsi I posti letto sono 14, suddivisi in camere singole o doppie Il Servizio comprende: prestazioni di tipo alberghiero (pulizia locali, vitto, lavanderia), assistenza tutelare, attività di socializzazione ed animazione Gli inserimenti residenziali possono avere carattere temporaneo o definitivo È prevista anche la possibilità di ospitalità per il periodo diurno o per il solo consumo dei pasti</p>
	<p>Finalità</p> <p>Favorire il mantenimento dell'autosufficienza psicofisica ed il soddisfacimento delle esigenze relazionali e di socializzazione, garantendo il rispetto della dignità della persona, della sua riservatezza e del suo diritto di scelta</p>
	<p>Quando</p> <p>Le strutture sono aperte 24 ore su 24, tutto l'anno</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto</p> <p>La RAB accoglie persone adulte di ambo i sessi, in difficoltà, inabili e anziani in condizioni di autosufficienza o parzialmente non autosufficienti</p>
	<p>Come richiederlo</p> <p>È possibile ottenere informazioni sulle strutture e sulle modalità d'accesso rivolgendosi allo Sportello d'informazione sociale del C.I.S.S. 38 o presso le sedi territoriali di Segretariato sociale</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>La domanda verrà valutata dalla Responsabile dei Servizi alla Persona in collaborazione con l'équipe dell'Area Anziani</p>
	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>La retta è diversificata per camera singola e camera doppia Qualora il reddito dell'utente non sia sufficiente al pagamento della retta, vi è la possibilità di richiedere al C.I.S.S. 38 l'integrazione retta sulla base del reddito ISE integrato dalle provvidenze non fiscalmente rilevanti Al momento dell'ingresso è prevista la stipula di un contratto condiviso e sottoscritto dall'interessato e/o da un suo garante</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Responsabile dei Servizi alla Persona, Assistente Sociale, Responsabile di struttura, operatore socio-sanitario, e volontari</p>
	<p>Gestione</p> <p>Diretta</p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Tempo massimo trascorso tra la richiesta della persona, ed il primo contatto da parte dell'Assistente Sociale di riferimento per la valutazione della domanda di ingresso</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>7 giorni lavorativi</i></p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Formulazione del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) condiviso e sottoscritto dalle parti</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Per il 100% degli ospiti</i></p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Collegamento con le associazioni di volontariato presenti sul territorio (Solo per la RAB)</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Incontri trimestrali con le associazioni di volontariato (Solo per la RAB)</i></p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Collegamento tra la responsabile di struttura e l'équipe territoriale di area anziani</i></p>
<p>Standard:</p> <p><i>Partecipazione ad almeno l'80% delle riunioni di équipe area anziani</i></p>	

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) -STRUTTURA AD ALTA INTENSITÀ-	
DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>E' una struttura residenziale che accoglie persone anziane non autosufficienti che necessitano di un elevato grado di assistenza tutelare e di prestazioni mediche, infermieristiche e riabilitative Il Servizio comprende: prestazioni di tipo assistenziale, sanitario, alberghiero (pulizia dei locali, vitto, lavanderia), attività di socializzazione e animazione La struttura ha una capienza di 40 posti letto L'inserimento può avere carattere temporaneo o definitivo ed è possibile la sola fruizione dei pasti</p>
	<p>Finalità</p> <p>Gli interventi nel loro complesso tendono ad evitare o ridurre la possibilità di decadimenti funzionali e a promuovere iniziative ed attività di prevenzione sia motorie che intellettive</p>
	<p>Quando</p> <p>La struttura è aperta 24 ore su 24, tutto l'anno</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto</p> <p>Anziani non autosufficienti o persone i cui bisogni assistenziali e sanitari siano assimilabili alla condizione di anziano non autosufficiente</p>
	<p>Come richiederlo</p> <p>Inoltrando la domanda di valutazione all'Unità Valutativa Geriatrica (UVG) presso lo Sportello Unico Socio Sanitario del Distretto 6 dell'ASL TO 4</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>La condizione dell'anziano viene valutata a livello sanitario e sociale e le singole valutazioni sono formalizzate in sede di commissione UVG, con l'attribuzione di un punteggio l'inserimento in lista d'attesa</p>
	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>La retta si divide in alberghiera (a carico dell'anziano) e sanitaria (a carico dell'ASL TO 4)</p> <p>Qualora il reddito dell'utente non sia sufficiente al pagamento della retta, vi è la possibilità di richiedere al C.I.S.S. 38 l'integrazione della quota mancante, sulla base del reddito ISE integrato dalle provvidenze non fiscalmente rilevanti</p> <p>Al momento dell'ingresso è prevista la stipula di un contratto sottoscritto dall'interessato e/o da un suo garante</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Assistente Sociale, componenti UVG (infermiere professionale e medico), Direttore Sanitario, responsabile di struttura, operatori socio-sanitari, fisioterapista, infermiere professionale, animatore e volontari</p>
	<p>Gestione</p> <p>Gestione mista ASL TO 4 – C.I.S.S. 38</p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Riunioni di organizzazione e verifica dell'organizzazione e della qualità del Servizio con tutti gli operatori</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Almeno una riunione ogni 2 mesi</i></p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Collegamento tra la responsabile di struttura e l'equipe territoriale di area anziani</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Partecipazione ad almeno l'80% delle riunioni di equipe area anziani</i></p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Collegamento con le associazioni di volontariato presenti sul territorio</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Incontri ogni tre mesi con le associazioni di volontariato</i></p>
	<p>Indicatore:</p> <p><i>Formulazione del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I) condiviso e sottoscritto dalle parti</i></p>
	<p>Standard:</p> <p><i>Per il 100% degli ospiti la cui permanenza è superiore a due mesi</i></p>

Disabili



Servizi riguardanti le persone disabili in questa sezione:

ASSEGNO DI CURA PER DISABILI	45
INTERVENTI EDUCATIVI INDIVIDUALI E LABORATORI.....	46
PROGETTI DI SOSTEGNO ALLA DOMICILIARITA' E DI PROMOZIONE DELL'AUTONOMIA	47
CENTRI DIURNI	48
INSERIMENTI RESIDENZIALI PER DISABILI	49
GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO.....	50

Servizi riguardanti le persone disabili presenti nella sezione di interesse comune:

SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI.....	25
ASSISTENZA ECONOMICA.....	26
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	27
CURE DOMICILIARI DI LUNGO ASSISTENZA	28
TELESOCCORSO.....	29
INTERVENTI DI SOSTEGNO PER TUTELATI/INABILITATI/AMMINISTRATI	30
TRASPORTO SOCIALE	31

Riferimenti normativi utili:

- Riguardo la promozione dell'autonomia: L.328/00, L.162/98, Linee guida annuali regionali per la predisposizione dei progetti di vita indipendente, L. 284/97, L. 104/92
- Riguardo al sostegno scolastico delle persone disabili sensoriali: L.R. 1/2004, DGR 48 del 30/11/06
- Riguardo alle Comunità Alloggio: L. 1/2004, DGR 147-23154 del 22/2/1993
- Riguardo contributi economici a sostegno della domiciliarità per le persone non autosufficienti: DGR 56-13332 del 15/2/2010

È inoltre possibile, richiedendoli allo Sportello d'Informazione Sociale, consultare i regolamenti interni relativi ai diversi servizi erogati

ASSEGNO DI CURA PER DISABILI		
DESCRIZIONE	Che cos'è	L'assegno di cura è un intervento domiciliare socio sanitario che consiste nell'erogazione di un contributo economico a supporto di chi si prende cura di una persona affetta da handicap grave non autosufficiente che rimane a domicilio
	Finalità	L'obiettivo di questa forma di assistenza è promuovere la domiciliarità e ridurre il ricorso ai ricoveri in strutture residenziali
	Quando	La domanda può essere effettuata in qualsiasi periodo dell'anno I contributi economici sono erogati fino alla concorrenza delle risorse economiche disponibili
ACCESSO	A chi è rivolto	L'intervento è diretto alle famiglie che si fanno carico di un congiunto dagli zero ai 64 anni in condizioni di non autosufficienza e che altrimenti dovrebbero affidarsi a strutture residenziali
	Come richiederlo	Inoltrando la domanda di valutazione allo Sportello unico socio sanitario del distretto 6 dell'ASL TO 4
	Chi valuta la richiesta	La commissione UMVD, in base ad una valutazione multiprofessionale (medica e sociale) che dà un punteggio con il quale si entra in una graduatoria che permette di ottenere l'assegno di cura in seguito all'avvio di un progetto effettuato dall'Assistente Sociale con la famiglia e/o il singolo interessato
	Contribuzione / tariffe	L'ammontare dell'assegno di cura è variabile ed è correlato al reddito ed ai livelli di intensità assistenziale
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni	Assistente Sociale, professionalità sanitarie
	Gestione	Ad integrazione socio – sanitaria
	Indicatore:	<i>Ogni intervento presuppone la formulazione di un progetto individualizzato condiviso e sottoscritto dalle parti</i>
	Standard:	<i>Verifica semestrale del progetto</i>

INTERVENTI EDUCATIVI INDIVIDUALI E LABORATORI

DESCRIZIONE	Che cos'è	<p>Si tratta di un servizio che fornisce interventi educativi individuali e di gruppo, finalizzati a valutare e migliorare le capacità della persona disabile e a supportare la sua famiglia. Tali interventi sono realizzati da educatori professionali in diversi contesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ presso le famiglie e il loro ambiente di vita, con attività educative mirate a migliorare i rapporti tra individuo e ambiente (famiglia, scuola, lavoro, tempo libero...) ○ presso laboratori strutturati sul territorio
	Finalità	<p>Le attività svolte nell'ambito dell'educativa territoriale hanno come finalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ facilitare l'inserimento e l'integrazione nel contesto sociale ○ facilitare l'inserimento e l'integrazione nel contesto formativo e scolastico ○ fornire sostegno nelle relazioni familiari ○ favorire l'utilizzo dei servizi e delle risorse del territorio ○ prevenire bisogni di istituzionalizzazione
	Quando	Il servizio è attivo dal lunedì al sabato in orario diurno e presenziale
ACCESSO	A chi è rivolto	Persone disabili minori e adulte per le quali sia necessario un supporto educativo volto all'acquisizione, al miglioramento ed al mantenimento delle capacità e potenzialità individuali
	Come richiederlo	<p>È possibile ottenere informazioni sul servizio rivolgendosi allo Sportello d'informazione sociale del C.I.S.S. 38 o presso le sedi territoriali di Segretariato sociale</p> <p>Il servizio è proposto dall'Assistente Sociale all'interno di un progetto di aiuto in favore del nucleo familiare in difficoltà, e per la sua riuscita è indispensabile la collaborazione e l'accordo con la famiglia</p>
	Chi valuta la richiesta	L'avvio del progetto viene valutato dall'Assistente sociale di riferimento per la persona e dall'équipe di area. Il progetto viene valutato in sede di commissione UMVD.
	Contribuzione / tariffe	Il costo del servizio è sostenuto in compartecipazione dal C.I.S.S. 38 e dall'ASL TO4. Il costo del servizio non comprende il trasporto del beneficiario che rimane a carico della famiglia. Per i progetti di sostegno educativo per i disabili sensoriali è prevista una compartecipazione da parte del nucleo familiare
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni	Assistente sociale, educatori professionali, professionalità sanitarie
	Gestione	Indiretta tramite cooperativa sociale
	Indicatore:	<i>Formulazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) condiviso e sottoscritto dalle parti</i>
	Standard:	<i>Per il 100% delle situazioni</i>
	Indicatore:	<i>Incontri dell'équipe dell'area disabili</i>
	Standard:	<i>Una volta la settimana</i>
	Indicatore:	<i>Partecipazione della responsabile del Servizio alle riunioni di area disabili</i>
Standard:	<i>Presenza almeno all'80% delle riunioni</i>	

PROGETTI DI SOSTEGNO ALLA DOMICILIARITA' E DI PROMOZIONE DELL'AUTONOMIA

DESCRIZIONE	Che cos'è	<p>Il servizio di promozione dell'autonomia prevede interventi volti a sostenere la persona disabile nel proprio contesto di vita, favorendo indipendenza e integrazione sociale.</p> <p>In particolare sono previsti progetti personalizzati su finanziamento del Fondo Unico per la Disabilità quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> o progetti volti all'individuazione di strumenti che favoriscano l'integrazione sociale e lavorativa (L. 284/97) o progetti di sostegno alla domiciliarità (L. 162/98) che consistono in misure di sostegno alle persone con handicap grave o progetti di vita indipendente che permettono l'assunzione di assistenti familiari con l'obiettivo di favorire la domiciliarità con interventi di sostegno rivolti alla cura della persona, all'aiuto domestico, alla mobilità e tutte quelle azioni atte a garantire l'autonomia
	Finalità	<ul style="list-style-type: none"> o promuovere e favorire la domiciliarità o favorire l'integrazione sociale o promuovere la capacità di autodeterminazione dell'individuo o sostenere il nucleo nel riconoscere il proprio familiare come soggetto portatore di capacità e risorse autonome
	Quando	In presenza dei requisiti e delle risorse finanziarie
ACCESSO	A chi è rivolto	<p>I progetti personalizzati della L. 284/97 sono rivolti a persone disabili cieche pluriminorate.</p> <p>I progetti di sostegno alla domiciliarità (L.162/98) sono rivolti a persone con handicap grave ai sensi della L.104/92 (100% più indennità di accompagnamento) che utilizzano macchinari (PEG, respiratori...)</p> <p>I progetti di vita indipendente sono rivolti esclusivamente a persone portatrici di grave disabilità motoria inserite in contesti lavorativi, formativi o sociali o con riferimento all'esercizio delle responsabilità genitoriali, nei confronti di figli minori</p>
	Come richiederlo	Rivolgendosi all'Assistente Sociale di riferimento
	Chi valuta la richiesta	Le richieste saranno valutate dall'Assistente Sociale di riferimento e dall'equipe dell'area disabili
	Contribuzione / tariffe	Ciascun progetto è finanziato dal Fondo Unico per la Disabilità attraverso l'erogazione di un contributo mensile al beneficiario o al care giver. I contributi economici sono erogati in base alla disponibilità delle risorse economiche predisposte annualmente da parte della Regione
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni	Assistente sociale, Educatori professionali, Assistenti Familiari privati
	Gestione	Diretta
	Indicatore:	<i>Formulazione di un progetto condiviso e sottoscritto dalle parti</i>
	Standard:	<i>Verifica semestrale del progetto</i>

CENTRI DIURNI

DESCRIZIONE	Che cos'è	I centri diurni sono Servizi con funzioni educative ed assistenziali organizzati sulla base di una programmazione di attività individuali e di gruppo, continuative o periodiche legate alle esigenze educative, socio-riabilitative e quotidiane dei soggetti in ragione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)
	Finalità	<p>L'intervento è finalizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ alla promozione dell'autonomia, della socializzazione e dell'integrazione sociale delle persone beneficiarie; ○ all'empowerment delle capacità personali e relazionali che consente di mantenere e potenziare le autonomie residue ○ al sollievo del nucleo familiare. <p>Per raggiungere tali obiettivi vengono organizzate attività ludico-ricreative, socializzanti e laboratoriali, finalizzate all'integrazione con la comunità locale ed il contesto di appartenenza</p>
	Quando	L'apertura del Servizio è prevista per tutto l'anno, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi ed eventuali chiusure per giornate di programmazione delle attività
ACCESSO	A chi è rivolto	Persone ultraquattordicenni (con obbligo scolastico assolto) con disabilità psico-fisica medio-grave
	Come richiederlo	<p>E' possibile ottenere informazioni sul servizio rivolgendosi allo Sportello d'informazione sociale del C.I.S.S. 38 o presso le sedi territoriali di Segretariato sociale, oppure rivolgendosi all'Assistente Sociale di riferimento</p> <p>La proposta di inserimento è valutata dall'Assistente Sociale di riferimento sulla base delle informazioni raccolte con la collaborazione della famiglia e di altri Servizi eventualmente coinvolti (Servizi sanitari, scuola, ...)</p>
	Chi valuta la richiesta	Il progetto viene presentato dall'assistente sociale di riferimento alla Commissione U.M.V.D. al fine della valutazione socio-sanitaria
	Contribuzione / tariffe	Gli utenti contribuiscono al pagamento del servizio mensa e di trasporto in base alla fruizione degli stessi come previsto dal regolamento dell'ente
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni	Educatori Professionali, operatori socio-sanitari, collaboratori esterni per attività particolari e volontari
	Gestione	Per il Centro Diurno di Cuornè la gestione è indiretta tramite Cooperativa Per il Centro Diurno di Rivarolo la gestione è indiretta tramite Fondazione
	Indicatore:	<i>Incontri periodici di verifica del progetto-contratto fra operatori, familiari ed ospiti</i>
	Standard:	<i>Almeno ogni quattro mesi</i>
	Indicatore:	<i>Incontri dell'equipe del centro diurno per l'organizzazione delle attività e la condivisione dei Progetti Educativi Individualizzati</i>
Standard:	<i>Una volta la settimana</i>	

INSERIMENTI RESIDENZIALI PER DISABILI

DESCRIZIONE	Che cos'è	Inserimenti in strutture residenziali a tempo determinato (ricoveri di sollievo) o indeterminato, differenziati per tipologie di disabilità (comunità alloggio socio-assistenziale, gruppo appartamento, RSA, RAF di tipo A, RAF di tipo B, RAB, ...)
	Finalità	Realizzazione di un progetto di vita in funzione del "dopo di noi"; Sollievo ai care giver di riferimento derivante dal lavoro di cura; Assistenza alla persona disabile priva di rete parentale
	Quando	L'inserimento avviene su valutazione dell'assistente sociale di riferimento e/o su richiesta dell'interessato o del care giver
ACCESSO	A chi è rivolto	A persone disabili sole o la cui famiglia non sia temporaneamente o definitivamente in grado di assicurare le cure e l'assistenza necessarie al domicilio
	Come richiederlo	Su presentazione della modulistica presso il S.U.S.S. o su valutazione dell'assistente sociale
	Chi valuta la richiesta	Il progetto viene presentato dall'assistente sociale di riferimento alla Commissione U.M.V.D. al fine della valutazione socio-sanitaria
	Contribuzione / tariffe	La retta si divide in quota sanitaria a carico dell'ASL TO4 e in quota alberghiera a carico del beneficiario. Qualora il reddito dell'utente non sia sufficiente al pagamento della retta vi è la possibilità di chiedere al CISS38 l'integrazione della retta in base al regolamento dell'Ente
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni	Assistente Sociale Educatori Professionali ed altri operatori socio-sanitari presenti nella struttura residenziale
	Gestione	Indiretta
	Indicatore:	<i>Progettazione personalizzata dell'intervento</i>
	Standard:	<i>Monitoraggio e verifica semestrale del progetto-contratto di inserimento in struttura residenziale</i>

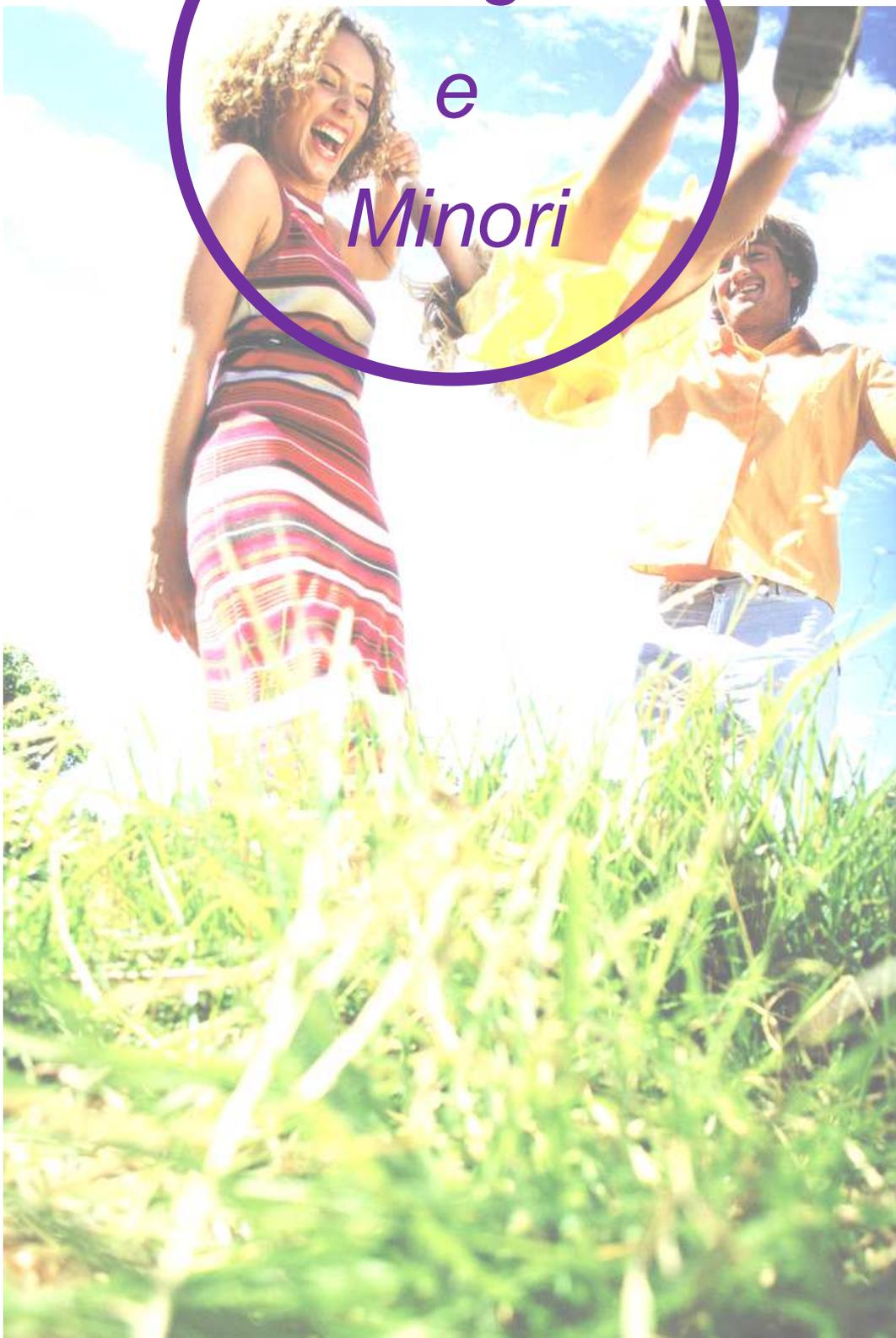
GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO

DESCRIZIONE	Che cos'è	Incontri strutturati tra persone che condividono simili problematiche e difficoltà
	Finalità	Attivazione di legami e relazioni funzionali ad uno scambio reciproco di aiuto tra i partecipanti che condividono i propri vissuti
	Quando	Presenza di gruppi già attivi all'interno dei quali è possibile inserirsi in qualsiasi momento, compatibilmente con i requisiti del gruppo
ACCESSO	A chi è rivolto	Genitori e familiari di persone portatrici di disabilità
	Come richiederlo	Rivolgendosi all'Assistente Sociale di riferimento
	Chi valuta la richiesta	Assistente Sociale, Facilitatore
	Contribuzione / tariffe	Il servizio è gratuito
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni	Assistente Sociale, Facilitatore, componenti del gruppo
	Gestione	Gestito su base volontaria con monitoraggio da parte dell'Ente
	Indicatore:	<i>Gruppi guidati dal facilitatore che diventano autonomi nella gestione</i>
	Standard:	<i>Costante partecipazione dei componenti del gruppo in autonomia</i>

Famiglia

e

Minori



Servizi riguardanti le famiglie ed i minori in questa sezione:

SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE PER MINORI.....	53
AFFIDAMENTO FAMILIARE	54
ADOZIONE	55
ATTIVITÀ DI TUTELA DEI MINORI, SUPPORTO ALLE FUNZIONI GENITORIALI, INTERVENTI IN COLLABORAZIONE CON L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA.....	56
INCONTRI IN LUOGHI NEUTRI E PROTETTI DI RELAZIONE	57
INSERIMENTI RESIDENZIALI.....	58

Servizi riguardanti le famiglie ed i minori presenti nella sezione di interesse comune:

SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI	25
ASSISTENZA ECONOMICA	26
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	27
INTERVENTI DI SOSTEGNO PER TUTELATI/INABILITATI/AMMINISTRATI	30

Riferimenti normativi utili:

Servizio di educativa territoriale ed Attività di Tutela dei minori:

- Legge n. 328 del 2000
- Legge regionale n. 1 del 2004

Affidamento familiare ed Adozione:

- Legge n. 184 del 1983, modificata dalla Legge n. 149 del 2001
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 79-11035 del 2003;

Inserimenti residenziali:

- Legge n. 184 del 1983, modificata dalla Legge n. 149 del 2001.

È inoltre possibile, richiedendoli allo Sportello d'Informazione Sociale, consultare i regolamenti interni relativi ai diversi servizi erogati.

SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE PER MINORI		
DESCRIZIONE	Che cos'è	Servizio di supporto ai minori ed alle loro famiglie nel ricercare o potenziare risorse personali e ambientali, attraverso un progetto personalizzato di interventi realizzati da educatori professionali presso la famiglia e/o nel contesto di vita. Le attività di tipo educativo mirano al raggiungimento o al mantenimento della massima autonomia personale e sociale
	Finalità	Favorire la crescita equilibrata dei minori e la responsabilizzazione dei loro familiari, supportandoli nel loro ruolo educativo
	Quando	Dal lunedì al sabato in orario normalmente diurno, per un periodo di tempo determinato dagli specifici progetti personalizzati
ACCESSO	A chi è rivolto	A minori con difficoltà nel loro percorso di crescita individuale ed ai loro familiari
	Come richiederlo	È possibile ottenere informazioni sul Servizio rivolgendosi allo Sportello d'informazione sociale del C.I.S.S. 38 o presso le sedi territoriali di Segretariato sociale. L'attivazione è possibile solo all'interno di un progetto condiviso e sottoscritto dall'Assistente Sociale, dalla persona e dai suoi familiari
	Chi valuta la richiesta	Autorizzazione da parte della Responsabile dell'Area servizi alla persona a seguito di valutazione da parte del Referente per il Servizio di educativa territoriale del C.I.S.S. 38
	Contribuzione / tariffe	Il costo del Servizio è a carico del Consorzio
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni	Assistente Sociale, Educatori Professionali del Servizio di educativa territoriale, Operatore socio-sanitario
	Gestione	Indiretta tramite cooperativa sociale
	Indicatore	<i>Formulazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) condiviso e sottoscritto dalle parti</i>
	Standard	<i>Per il 100% delle situazioni, esclusi interventi conseguenti a provvedimenti coattivi dell'Autorità Giudiziaria</i>
	Indicatore	<i>Verifica del PEI tra operatori</i>
	Standard	<i>Almeno ogni tre mesi</i>
	Indicatore	<i>Verifica del PEI tra operatori e genitori</i>
Standard	<i>Almeno ogni quattro mesi</i>	

AFFIDAMENTO FAMILIARE

DESCRIZIONE	Che cos'è	<p>Provvedimento temporaneo nei confronti di minori che provengono da famiglie in difficoltà</p> <p>Attraverso l'affidamento familiare il minore incontra una famiglia, che, accogliendolo presso di sé, si impegna a rispondere ai suoi bisogni materiali, educativi ed affettivi</p> <p>L'affidamento familiare è un provvedimento con un tempo determinato dalle specifiche situazioni del minore, può essere residenziale o diurno, ed è disposto dal Tribunale per i Minorenni o dal Servizio Sociale</p> <p>È importante sottolineare che con l'affidamento non si creano vincoli familiari tra il minore e l'affidatario</p> <p>Caratteristiche principali dell'affidamento sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Temporalità ○ Mantenimento dei rapporti con la famiglia di origine e previsione del rientro <p>La famiglia affidataria si impegna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ad accogliere presso di sé il bambino ○ A provvedere al suo mantenimento, alla sua educazione ed istruzione ○ A curare e mantenere i rapporti con la famiglia d'origine e a favorirne il reinserimento del minore
	Finalità	Garantire ad ogni minore il diritto alle cure ed agli affetti necessari alla sua crescita, anche quando la sua famiglia sia temporaneamente incapace o impossibilitata a farlo
	Quando	Inserimento, per un periodo determinato dalle specifiche situazioni dei minori, presso una famiglia affidataria a tempo pieno o soltanto durante il giorno
	A chi è rivolto	A minori che provengono da famiglie in difficoltà, temporaneamente incapaci o impossibilitate a garantire le cure e gli affetti necessari alla loro crescita
ACCESSO	Come richiederlo	<p>L'intervento può essere proposto dall'Assistente Sociale di riferimento o richiesto dai genitori, ed è disposto dall'Autorità Giudiziaria o dal Servizio Sociale</p> <p>Le persone (singoli o famiglie) interessate all'affidamento familiare di un minore possono richiedere informazioni allo Sportello d'informazione sociale del C.I.S.S. 38 o presso le sedi territoriali di Segretariato sociale e presentare la loro disponibilità alla Commissione affidamenti del Consorzio</p>
	Chi valuta la richiesta	<p>L'Autorità Giudiziaria, oppure l'Assistente Sociale con autorizzazione all'affidamento familiare da parte della Responsabile dell'Area Servizi alla persona</p> <p>La segnalazione di disponibilità all'affidamento familiare di un minore è valutata dalla Commissione affidamenti del Consorzio</p>
	Contribuzione / tariffe	<p>Compartecipazione al costo dell'intervento da parte dei genitori, su valutazione dell'Assistente Sociale e determinata in relazione alle loro condizioni economiche</p> <p>È previsto un sostegno economico alla famiglia affidataria da parte del Consorzio</p>
	Figure professionali ed altre collaborazioni	<p>Assistente Sociale che segue il minore</p> <p>Assistenti Sociali della Commissione affidamenti del Consorzio</p>
ORGANIZZAZIONE	Gestione	Diretta
	Indicatore	<i>Attuazione di iniziative ed uscite pubbliche per la promozione dell'affidamento familiare</i>
	Standard	<i>Almeno 2 iniziative l'anno</i>
	Indicatore	<i>Tempo di svolgimento dell'iter di valutazione dell'idoneità delle famiglie, dal momento della dichiarazione di disponibilità</i>
	Standard	<i>Ogni tre mesi</i>
	Indicatore	<i>Incontri di sostegno a gruppi di famiglie affidatarie</i>
	Standard	<i>Almeno 8 incontri di gruppo l'anno</i>

ADOZIONE	
DESCRIZIONE	<p>Che cos'è</p> <p>Provvedimento che riguarda i minori in stato di abbandono per i quali il Tribunale per i Minorenni ha dichiarato l'adottabilità e l'inserimento in una nuova famiglia</p> <p>Al termine di un periodo di affidamento pre-adoattivo, il minore adottato acquista lo status di figlio legittimo dei genitori adottivi dei quali assume e trasmette il cognome</p> <p>L'adozione può riguardare minori italiani (adozione nazionale) o stranieri (adozione internazionale)</p>
	<p>Finalità</p> <p>Garantire ad ogni minore il diritto ad avere una famiglia in grado di provvedere adeguatamente alla sua crescita ed alla sua educazione</p>
	<p>Quando</p> <p>A seguito della dichiarazione di adottabilità del minore da parte del Tribunale per i Minorenni, e trascorso il periodo di affidamento pre-adoattivo</p>
ACCESSO	<p>A chi è rivolto</p> <p>A minori in stato di abbandono per i quali il Tribunale per i Minorenni ha dichiarato l'adottabilità e l'inserimento in una nuova famiglia</p>
	<p>Come richiederlo</p> <p>Il provvedimento di adozione è disposto dal Tribunale per i Minorenni</p> <p>I coniugi disponibili all'adozione di un minore ed in possesso dei requisiti previsti dalla normativa, devono presentare domanda al Tribunale per i Minorenni e possono richiedere informazioni allo Sportello d'informazione sociale del Consorzio o presso le sedi territoriali di Segretariato sociale</p>
	<p>Chi valuta la richiesta</p> <p>La dichiarazione dello stato di adottabilità di un minore e la successiva dichiarazione di adozione sono disposte dal Tribunale per i Minorenni</p> <p>La domanda presentata dai coniugi disponibili all'adozione è valutata dal Tribunale per i Minorenni che si avvale, per la valutazione dei requisiti di idoneità, delle professionalità sociali (Assistente Sociale) e sanitarie (psicologo) che compongono l'Equipe sovrazonale per le adozioni</p>
	<p>Contribuzione / tariffe</p> <p>Il Servizio è gratuito</p>
ORGANIZZAZIONE	<p>Figure professionali ed altre collaborazioni</p> <p>Assistente Sociale</p>
	<p>Gestione</p> <p>Diretta</p>
	<p>Indicatore</p> <p><i>Tempo di svolgimento dell'iter di valutazione sociale della coppia richiedente</i></p>
	<p>Standard</p> <p><i>Quattro mesi</i></p>

**ATTIVITÀ DI TUTELA DEI MINORI, SUPPORTO ALLE FUNZIONI GENITORIALI,
INTERVENTI IN COLLABORAZIONE CON L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA**

DESCRIZIONE	Che cos'è	<p>Attività di prevenzione e di tutela rivolta ai minori in situazioni di disagio o a rischio di devianza</p> <p>Attività di supporto dei familiari nelle loro funzioni genitoriali ed educative</p> <p>Attività di collaborazione con l'Autorità Giudiziaria nelle situazioni con provvedimenti nei confronti di minori</p>
	Finalità	<p>Tutelare i minori nel loro percorso di crescita e rispetto alle loro esigenze materiali, affettive ed educative</p> <p>Supportare e responsabilizzare i familiari dei minori nelle loro funzioni genitoriali ed educative</p> <p>I rapporti con le autorità giudiziarie sono finalizzate alla realizzazione di inchieste sociali, alla segnalazione di situazioni che necessitano di opportuni provvedimenti o alla verifica di situazioni a rischio</p>
	Quando	<p>Quando si prevedono o si evidenziano situazioni di disagio che riguardano i minori, valutate dal Servizio Sociale e per un tempo determinato dalla specifica situazione</p> <p>Su richiesta dell'Autorità Giudiziaria</p>
	A chi è rivolto	<p>Ai minori in situazione di disagio o a rischio di devianza, ed ai loro familiari</p>
ACCESSO	Come richiederlo	<p>L'attività può essere valutata e proposta dall'Assistente Sociale di riferimento, oppure richiesta al Servizio Sociale da parte dell'Autorità Giudiziaria o dei genitori</p>
	Chi valuta la richiesta	<p>L'Autorità Giudiziaria oppure l'Assistente Sociale di riferimento</p>
	Contribuzione / tariffe	<p>Il Servizio è gratuito</p>
	Figure professionali ed altre collaborazioni	<p>Assistente Sociale</p> <p>Educatori Professionali</p> <p>Operatori Socio-sanitari</p> <p>Autorità giudiziaria</p>
ORGANIZZAZIONE	Gestione	<p>Diretta</p>
	Indicatore	<p><i>Formulazione di un progetto-contratto condiviso e sottoscritto dalle parti</i></p>
	Standard	<p><i>-Per il 100% dei nuclei familiari in carico al Servizio Sociale, esclusi interventi conseguenti a provvedimenti coattivi dell'Autorità Giudiziaria</i></p> <p><i>-Verifica almeno ogni sei mesi del progetto-contratto di intervento</i></p>

INCONTRI IN LUOGHI NEUTRI E PROTETTI DI RELAZIONE

DESCRIZIONE	Che cos'è	I luoghi neutri e protetti di relazione sono incontri gestiti da operatori qualificati con la finalità di tutelare il diritto di visita e la continuità della relazione tra figli e genitori (o altri familiari) in caso di separazione/divorzio/conflitto/crisi familiare. E' un luogo sicuro e neutrale al conflitto tra i genitori, dove viene osservato, mantenuto, recuperato o ricostruito il legame del bambino con il genitore non convivente/affidatario e/o con altri familiari
	Finalità	<p>L'intervento del servizio si basa sul riconoscere il bisogno del bambino di vedere salvaguardata il più possibile la relazione con entrambi i genitori e i legami che ne derivano ovvero il diritto a non perdere parte del suo essere figlio, della sua identità, a non smarrire il senso e la continuità della sua storia. In quest'ottica, è fondamentale che gli adulti vengano aiutati a mantenere e/o ricostruire una continuità genitoriale nei confronti dei loro figli, per i quali restano, comunque, punti di riferimento</p> <p>Gli obiettivi di tali incontri possono così definirsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ fornire supporto affinché possa essere ristabilita la relazione con il genitore non affidatario ○ accompagnare i genitori a ritrovare la capacità di accoglimento del figlio e delle sue emozioni ○ favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale auspicando la graduale possibilità di organizzare la gestione degli incontri autonomamente
	Quando	Gli incontri vengono svolti dal lunedì al sabato in orari e modalità stabilite a seconda della situazione
ACCESSO	A chi è rivolto	<ul style="list-style-type: none"> ○ Genitori in situazione di separazione e/o divorzio conflittuale (con minore residente nei Comuni del Consorzio) ○ Minori sottoposti a provvedimento di tutela del Tribunale per i minorenni e/o con richiesta del Tribunale Ordinario di regolamentazione del diritto di visita, residenti nei Comuni del Consorzio, allontanati da uno o entrambi i genitori o altri familiari, in seguito a separazione/divorzio, conflitto familiare, affidamento eterofamiliare, inserimento in comunità d'accoglienza
	Come richiederlo	Al Servizio si accede su prescrizione del Tribunale per i Minorenni e del Tribunale Ordinario e proposta dei Servizi Sociali
	Chi valuta la richiesta	Avvio, monitoraggio e verifica degli interventi da parte degli Assistenti Sociali, con autorizzazione da parte della Responsabile dell'Area servizi alla persona a seguito di valutazione da parte del Referente per il servizio di educativa territoriale del C.I.S.S. 38
	Contribuzione / tariffe	Il servizio è gratuito
	Figure professionali ed altre collaborazioni	Assistenti sociali Educatori professionali che gestiscono gli interventi in luogo neutro
ORGANIZZAZIONE	Gestione	Diretta o in collaborazione con il privato sociale
	Indicatore	<i>Qualità degli interventi</i>
	Standard	<i>Presenza di Educatori Professionali formati nella tematica specifica</i>
	Indicatore	<i>Percentuale richieste di incontri in luoghi neutri e risposte del Consorzio</i>
	Standard	<i>100% di risposta a richieste idonee</i>

INSERIMENTI RESIDENZIALI PER MINORI	
DESCRIZIONE	Che cos'è Inserimento in comunità alloggio di minori la cui famiglia non sia temporaneamente in grado di assicurare le proprie cure o per i quali non sia possibile, per un periodo anche prolungato, la permanenza nel nucleo familiare di origine. È possibile anche l'accoglimento della coppia madre-bambino
	Finalità Accogliere ed accompagnare in un percorso di crescita minori in stato di difficoltà familiare
	Quando Inserimento, per un periodo determinato dalle specifiche situazioni dei minori, possibile per tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24
ACCESSO	A chi è rivolto A minori la cui famiglia non sia temporaneamente in grado di assicurare le proprie cure o per i quali non sia possibile, per un periodo anche prolungato, la permanenza nel nucleo familiare di origine
	Come richiederlo L'intervento può essere proposto dall'Assistente Sociale, oppure richiesto al Servizio Sociale da parte dell'Autorità Giudiziaria o dei genitori
	Chi valuta la richiesta L'Autorità Giudiziaria, oppure l'Assistente Sociale con autorizzazione all'inserimento da parte della Responsabile dell'Area Servizi alla persona
	Contribuzione / tariffe Compartecipazione al costo dell'intervento da parte dei genitori, su valutazione dell'Assistente Sociale di riferimento e determinata in relazione alle loro condizioni economiche
ORGANIZZAZIONE	Figure professionali ed altre collaborazioni Assistente Sociale Educatori Professionali ed altri operatori della struttura residenziale
	Gestione Indiretta tramite cooperativa sociale
	Indicatore <i>Monitoraggio sugli inserimenti in strutture residenziali di minori residenti nel Consorzio</i>
	Standard <i>Una relazione ogni sei mesi sugli inserimenti in strutture residenziali di minori residenti nel Consorzio</i>
	Indicatore <i>Progettazione personalizzata dell'intervento</i>
	Standard <i>Monitoraggio e verifica almeno trimestrale del progetto-contratto di inserimento in struttura residenziale</i>

APPENDICE

Glossario

Di seguito alcune voci citate nella Carta dei Servizi e qui descritte in maniera più approfondita.

Amministrazione di sostegno: misura istituita a tutela di chi, pur avendo difficoltà nel provvedere ai propri interessi, non necessita comunque di ricorrere all'interdizione (tutela) o all'inabilitazione (curatela). L'Amministratore di sostegno è un tutore delle persone dichiarate non autonome, anziane o disabili. Viene nominato dal Giudice Tutelare e scelto, dove è possibile, nello stesso ambito familiare dell'assistito. Possono diventare quindi Amministratori di sostegno il coniuge, purché non separato legalmente, la persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio o il fratello o la sorella, e comunque il parente entro il quarto grado

Curatela: avviene a seguito dell'emanazione di un'istanza di inabilitazione da parte del Giudice Tutelare e prevede la figura di un Curatore che agisce affiancando il soggetto inabilitato, ovvero in difficoltà, nella gestione degli atti di straordinaria amministrazione

Equipe di Area: gruppo multi-professionale di operatori che lavorano in forma coordinata nell'ambito dell'area tematica

Gratuito Patrocinio: permette di difendersi in giudizio anche a coloro che non hanno le capacità economiche sufficienti ad affrontare i costi del processo

Gruppo di consultazione (Focus-group): tecnica di discussione fra un gruppo ristretto di persone che fanno parte della popolazione di riferimento di un determinato intervento e/o sono particolarmente coinvolte e competenti sull'argomento. Tale modalità consente di far emergere in modo più approfondito i giudizi, le opinioni, le percezioni e le aspettative dei soggetti coinvolti ed è finalizzata a mettere in evidenza le principali componenti di un dato problema e trovare insieme le strategie di soluzione

Integrazione Rette: qualora il reddito dell'ospite in struttura non sia sufficiente al pagamento della retta, vi è la possibilità di richiedere al C.I.S.S. 38 l'integrazione della medesima sulla base dell'attestazione I.S.E.E.,

secondo i criteri fissati dall'apposito regolamento del Consorzio. Viene lasciata a disposizione dell'ospite, per spese personali, una somma mensile predeterminata. Inoltre il C.I.S.S. 38 avrà la facoltà di esercitare il diritto di rivalsa sul patrimonio, sul reddito e su eventuali risparmi fino al recupero della somma integrata come previsto dalla normativa vigente

Interventi socio-sanitari: sono interventi socio-sanitari quei servizi che non sono esclusivamente socio-assistenziali (ad esempio contributi economici ad integrazione del reddito) né esclusivamente sanitari (ad esempio la visita di un medico), ma sono relativi a prestazioni miste, sanitarie e assistenziali, per le quali il costo è di competenza sia dell'A.S.L. che del Comune/Consorzio (ad esempio la retta di una struttura residenziale in cui lavorano operatori sia sanitari che socio-assistenziali)

I.S.E. (Indicatore della Situazione Economica): è un parametro che determina la situazione economica del nucleo familiare. Questo parametro scaturisce dalla somma dei redditi e del 20% del patrimonio mobiliare e immobiliare di tutto il nucleo familiare

I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente): scaturisce dal rapporto tra l'ISE ed il numero dei componenti del nucleo familiare in base ad una scala di equivalenza stabilita dalla legge

P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale): è uno strumento fondamentale finalizzato a garantire, nel breve-medio periodo, il completo soddisfacimento delle necessità individuali dell'anziano, ammalato o disabile e della sua famiglia individuando e definendo gli interventi, i tempi, le modalità nonché la valutazione dei risultati

P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato): è il documento nel quale viene descritto il percorso educativo destinato a persone in situazione di difficoltà. Il P.E.I., formulato dagli operatori che seguono la situazione e condiviso con l'interessato e la famiglia, indica gli obiettivi educativi individualizzati riguardanti la dimensione sociale e dell'apprendimento. Nel P.E.I. sono indicati: obiettivi educativi, metodologia d'intervento, tempi di realizzazione e verifiche

Tutela: possono essere sottoposte a misure di Tutela, in particolare, persone non in grado di provvedere ai propri interessi o che espongono se stessi o la propria famiglia a situazioni di rischio e/o di gravi difficoltà.

In particolare l'istituto della Tutela, a seguito dell'emanazione di un'istanza d'interdizione promulgata dal Giudice Tutelare, prevede la figura di un Tutore che agisce in nome e per conto della persona tutelata al fine di badare agli interessi di quest'ultima. Gli atti a rilevanza giuridica compiuti dalla persona interdetta vengono annullati

U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica): equipe multidisciplinare e strumento per la valutazione globale delle condizioni psico-fisiche delle persone ultrasessantacinquenni non autosufficienti. In sede di valutazione avviene la definizione di un programma personalizzato di intervento, frutto di una valutazione multidisciplinare e multidimensionale ove emergono i bisogni sanitari ed assistenziali della persona. Qualora sia previsto un inserimento in struttura identifica la fascia di intensità assistenziale ed il livello di prestazioni adeguato

U.M.V.D. (Unità Multidisciplinare di Valutazione delle Disabilità): commissione tecnica multidisciplinare (medici psichiatri, neuropsichiatra infantile, assistente sociale, educatore) ed interaziendale (ASL ed Enti Gestori) che ha la funzione di valutare gli interventi da attuare nei confronti dei soggetti disabili.

Compete all'Unità Multidisciplinare di Valutazione delle Disabilità:

- la predisposizione di un Progetto Individuale Educativo (P.E.I.), ad esempio inserimento in strutture semiresidenziali (Centri Diurni) o residenziali (Comunità Alloggio, RAF, ecc.);
- la validazione dei cosiddetti "progetti di vita indipendente"
- l'erogazione dei benefici di cui alla DGR 56-13332 del 15/2/2010 avente per oggetto "Assegnazione delle risorse a sostegno della domiciliarità per non autosufficienze in lungoassistenza a favore di anziani e persone con disabilità di età inferiore a 65 anni. Modifiche ed integrazioni alla DGR 39-11190 del 6/4/2009"

Per l'inserimento del disabile in una struttura semiresidenziale e/o residenziale, oppure per l'erogazione del contributo economico a sostegno della domiciliarità, viene stilata una graduatoria sulla base del punteggio individuale ottenuto con la somministrazione di scale valutative differenziate per gli aspetti sanitari ed assistenziali

SEDI TERRITORIALI DI SEGRETARIATO SOCIALE

PER LE SEDI OVE NECESSARIA LA PRENOTAZIONE,
CONTATTARE LO SPORTELLO SOCIALE DEL C.I.S.S. 38
ALMENO UNA SETTIMANA PRIMA PER FISSARE APPUNTAMENTO

	LUNEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI
BOSCONERO Presso il Comune Piazza Martiri della Libertà, 1	I lun. 10,00 -12,00 con appuntamento		
BUSANO Presso il Comune Via Fratelli Chiaretto, 5			II giov. 10,00 -12,00 con appuntamento
CASTELLAMONTE Presso l'Ospedale Nuovo Piazza Nenni, 1	10,00-12,00 libero accesso		
CUORGNE' Presso CISS 38 Via Ivrea, 100			10,00 -12,00 libero accesso
FAVRIA Presso il Comune Via Barberis, 6	I e III lun. 10,00 -12,00 con appuntamento		
FELETTO Presso il Comune Piazza Martiri Felettesi, 4		II e IV merc. 10,00 -12,00 con appuntamento	
FORNO Presso il Comune Piazza Vittorio Veneto, 1	II e IV lun. 14,00 – 16,00 con appuntamento		
LOCANA Presso il Comune Via Roma, 5		I e III merc. 10,00 – 12,00 con appuntamento	
LOMBARDORE Presso il Comune Piazza Lurgo, 1			III giov. 10,00 – 12,00 con appuntamento
OGLIANICO Presso il Comune Via Roma, 1			I giov. 10,00 -12,00 con appuntamento
PONT Presso il Poliambulatorio Via Fratelli Chiaretto, 5	II e IV lun. 10,00 -12,00 con appuntamento		
RIVARA Presso il Comune Corso Ogliani, 9		I e III merc. 14,00 – 16,00 con appuntamento	
RIVAROLO Presso il Castello Malgrà Corso Meaglia, 6			10,00 – 12,00 libero accesso
RIVAROSSA Presso il Comune Via Frescot, 21			IV giov. 10,00 – 12,00 con appuntamento
SALASSA Presso il Comune Via Marconi, 5			III giov. 10,00 – 12,00 con appuntamento
VALPERGA Presso il Comune Via Matteotti, 19		II e IV merc. 10,00 – 12,00 con appuntamento	

N.B.: Sono possibili modifiche ai giorni ed agli orari di Segretariato Sociale. Si consiglia di verificarne la correttezza sul sito del Consorzio www.ciss38.it o contattando lo Sportello d'Informazione Sociale del Consorzio.

INDIRIZZI UTILI

CISS 38

Sede centrale:

via Ivrea, 100 (ex Manifattura) – primo piano – 10082 Cuorgnè (TO)

Numero di segreteria: 0124 657931/2

Fax: 0124 651796

E-mail: consorzio.ciss38@ruparpiemonte.it

Orario d'apertura al pubblico:

dal lunedì al giovedì con orario 9.00 – 12.00 / 14.00 – 16.30

il venerdì con orario 9.00 – 12.00

Sede decentrata:

presso Villa Vallero – Corso Indipendenza, n. 68 – 10086 Rivarolo C.se

telefono 0124.27027

SPORTELLI INFORMATIVI

Sportello d'Informazione Sociale

via Ivrea, 100 (ex Manifattura) – primo piano – 10082 Cuorgnè

Numero Verde (gratuito dai numeri fissi del territorio): 800 030 717

Numero fisso (per telefoni fissi e cellulari): 0124 657904

Fax: 0124 651796

E-mail: info.ciss38@ruparpiemonte.it

Orario d'apertura al pubblico:

dal lunedì al giovedì con orario 9.00 – 12.00 / 14.00 – 16.30

il venerdì con orario 9.00 – 12.00

Sportello Informativo per Stranieri

Gli orari vengono concordati annualmente in base alle risorse progettuali.

Per informazioni rivolgersi allo Sportello d'Informazione Sociale del Consorzio

Sportello Unico Socio Sanitario (S.U.S.S.)

- presso il poliambulatorio - Piazza Gino Viano, 1
Orario di apertura al pubblico: MERCOLEDÌ dalle ore 9.00 alle ore 12.00
GIOVEDÌ dalle ore 13.30 alle ore 15.30
- per informazioni telefoniche:
MARTEDÌ e GIOVEDÌ dalle ore 9.00 alle ore 12.00
Telefono: 0124 654148

CENTRI DIURNI

Centro Diurno “Metafora” – Cuornè

via san G. Bosco, 14 – 10082 Cuornè

Orario di apertura:

LUNEDÌ dalle ore 13 alle ore 17

dal MARTEDÌ al VENERDÌ dalle ore 10 alle ore 17

Centro Diurno – Rivarolo

Presso ANFFAS

corso Indipendenza, 35 – 10086 Rivarolo C.se

Telefono: 0124 28401

Orario di apertura:

LUNEDÌ dalle ore 13 alle ore 17

dal MARTEDÌ al VENERDÌ dalle ore 10 alle ore 17

STRUTTURE RESIDENZIALI

Residenza Assistenziale di Base

via Frassinetto, 11/ter – 10085 Pont C.se

Telefono: 0124 84622

Residenza Sanitaria Assistenziale – Pont

Via Frassinetto, 11/ter - 10085 Pont C.se

Telefono: 0124 860513/4

Fax: 0124 84885

COOPERATIVE AFFIDATARIE DI SERVIZI

Valdocco – Società Cooperativa Sociale Impresa sociale ONLUS

Gestione S.A.D.

via Le Chiuse, 59 – 10144 Torino

Telefono: 011 4359222

Chronos – Società Cooperativa s.c.s.

Gestione S.E.T.

via Rombò, 35 – 10098 Rivoli (TO)

Telefono: 011 9553401

Andirivieni – Società Cooperativa s.c.s.

Gestione Centro Diurno di Cuornè

corso Torino 144 - 10086 Rivarolo C.se

Telefono/Fax: 0124 25281

**MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI,
APPREZZAMENTI, SUGGERIMENTI**

Se si vuole contribuire a migliorare i servizi socio-assistenziali forniti dal Consorzio, è possibile utilizzare questo modulo per esprimere reclami, apprezzamenti, suggerimenti.

Ciò ci aiuta a riconoscere e risolvere i problemi.

AL C.I.S.S. 38
VIA IVREA, 100
10082 CUORGNE'

Segnalazione del/la Sig./Sig.ra _____

Abitante in via _____ n. _____ Comune _____

Telefono _____ E- mail _____

Descrizione _____

Data _____

Firma _____

Nota: tale segnalazione potrà essere consegnata direttamente ad un operatore del Consorzio o spedita alla sede.