



**CONSORZIO INTERCOMUNALE SERVIZI SOCIALI
PINEROLO**

via Montebello, 39 – 10064 PINEROLO (TO)

tel. 0121.325001 / 325002 / 325003 – fax 0121.395396 – e-mail: ciss@cisspinerolo.it

Cod. fisc. e Part. IVA - 07329610013

Comuni Consorziati: Airasca, Bricherasio, Buriasco, Cantalupa, Campigione Fenile, Cavour, Cercenasco, Cumiana, Frossasco, Garzigliana, Macello, Osasco, Pinerolo, Piscina, Prarostino, Roletto, San Secondo di Pinerolo, San Pietro Val Lemina, Scalenghe, Vigone, Villafranca Piemonte, Virle Piemonte

**CARTA DEI SERVIZI
2009-2011**



CONSORZIO INTERCOMUNALE SERVIZI SOCIALI
PINEROLO

CARTA DEI SERVIZI
2009-2011

INDICE

INTRODUZIONE	I
Il diritto ad una adeguata informazione	
I. PARTE PRIMA	3
L'IDENTITÀ, LA MISSIONE E I VALORI	
I.1. I servizi sociali del Pinerolese	4
I.2. I Comuni e il territorio	6
I.3. La nostra missione	9
I.4. I nostri valori	10
I.5. La Vostra partecipazione	12
2. PARTE SECONDA	13
IL CONSORZIO	
2.1. Il Consorzio e gli organi di governo	14
2.2. Il personale	15
2.3. Le risorse finanziarie, gli strumenti di programmazione e rendicontazione	16
2.4. I soggetti pubblici e privati della rete dei servizi	18

INDICE

3. PARTE TERZA: I SERVIZI SOCIALI	21
3.1. Come si accede ai servizi	22
3.2. La sede amministrativa	23
3.3. Gli sportelli	24
3.4. Il servizio sociale professionale	26
3.5. I regolamenti e la modulistica	27
3.6. Il progetto personalizzato	27
3.7. Come orientarsi: le mappe di accesso e le schede dei servizi	28
3.8. I BAMBINI E LE FAMIGLIE	29
3.9. I DISABILI	51
3.10. GLI ADULTI	83
3.11. GLI ANZIANI	91
4. PARTE QUARTA: COME TUTELIAMO I VOSTRI DIRITTI	113
4.1. La tutela della privacy	114
4.2. La partecipazione attiva dei cittadini	115
4.3. I principi generali di erogazione dei servizi	116
4.4. Le procedure di reclamo	117
4.5. Modulo per effettuare suggerimenti e osservazioni	119
4.6. Modulo per effettuare reclami	120
SEDI E ORARI	122

IL DIRITTO AD UNA ADEGUATA INFORMAZIONE

La qualità della vita delle persone si esprime nel loro grado di autonomia, salute e realizzazione di sé, nella possibilità di sfuggire ai rischi determinati dalla solitudine, esclusione sociale, disoccupazione, malattia elementi anche improvvisi, che possono condurre ad una perdita del benessere.

Il lavoro svolto dal servizio sociale è orientato alla promozione del benessere sociale ed alla ricerca di soluzioni dei problemi con l'obiettivo di intervenire là dove le persone interagiscono con il loro ambiente di vita.

Gli interventi proposti sono infatti finalizzati da un lato a favorire l'integrazione sociale valorizzando l'autonomia delle persone attraverso il sostegno e lo sviluppo delle risorse proprie e della rete primaria/famiglia; e dall'altro a contribuire al miglioramento delle condizioni di benessere nella comunità locale stimolando anche la collaborazione con altri enti pubblici, privati e del terzo settore.

Ma l'Ente erogatore dei servizi non si deve limitare a progettare ed attivare nuovi servizi e relative prestazioni: la mancanza di comunicazione tra strutture di servizio e popolazione, potenzialmente utenti, limita il diffondersi sul territorio della nuova offerta rendendola inefficace.

Va quindi riconosciuto e valorizzato il diritto del cittadino a disporre di una adeguata informazione sull'offerta delle prestazioni con la consapevolezza che ciò è condizione imprescindibile per lo sviluppo delle politiche sociali.

Tra gli strumenti che vengono comunemente utilizzati per informare la popolazione assume particolare rilevanza la Carta dei servizi, che consente la diffusione tra i cittadini delle informazioni necessarie per accedere ai servizi stessi e ha la finalità di costruire un patto fra istituzioni, cittadinanza e privato sociale.

Nel costruire la CARTA DEI SERVIZI, il consorzio Intercomunale dei Servizi Sociali di Pinerolo (C.I.S.S.) ha posto particolare attenzione all'orientamento all'utente per l'accesso alle prestazioni al fine di garantire:

- tutela dei diritti soggettivi dei cittadini ai quali deve essere assicurata pari opportunità di fruizione dei servizi e diritto di scelta degli stessi;
- comunicazione: un dialogo con i cittadini-utenti che si concretizza in un'informazione chiara e trasparente sulle caratteristiche generali dell'organizzazione del C.I.S.S., dei servizi erogati, nonché sui criteri di accesso agli stessi;
- valutazione dei risultati che può essere di estrema utilità all'organizzazione del C.I.S.S. se orientata al miglioramento costante delle prestazioni, anche con suggerimenti da parte dei cittadini.

Una CARTA DEI SERVIZI che non è solo un'informazione "*dovuta*", ma un'informazione "*corretta*" in grado di costruire un nuovo approccio con l'utenza con opportunità di crescita per la collettività.

Auspichiamo quindi di fornire strumenti utili ai nostri cittadini per un buon "*uso*" dei servizi del C.I.S.S., rimanendo disponibili a ricevere e recepire ulteriori proposte di miglioramento.

Pinerolo, 19.10.2009

Il Presidente del Consiglio
di Amministrazione del
C.I.S.S.

Dott.ssa Anna Maria AGRO'

La Legge n. 328/2000 e la L.r. n. 1/2004¹ hanno innovato le politiche sociali puntando sul principio della centralità del cittadino e sulla programmazione partecipata dei servizi e degli interventi:

- il cittadino, da utente di servizi diventa portatore di diritti;
- il contrasto al disagio sociale e la promozione del benessere non possono essere compiti esclusivi delle istituzioni pubbliche, perché vengono svolti anche da altri soggetti (la famiglia, le reti parentali, il vicinato...) e da altre organizzazioni (il volontariato, il privato sociale).

Pertanto il centro delle politiche sociali è costituito dal territorio e dalla comunità locale che vi opera:

- il territorio, perché per promuovere e realizzare politiche realmente efficaci ed efficienti è necessario superare i confini amministrativi dei singoli comuni ed assumere una prospettiva più vasta;
- la comunità locale, perché le persone e le aggregazioni sociali e le istituzioni sono le protagoniste e le responsabili del suo sviluppo sociale.

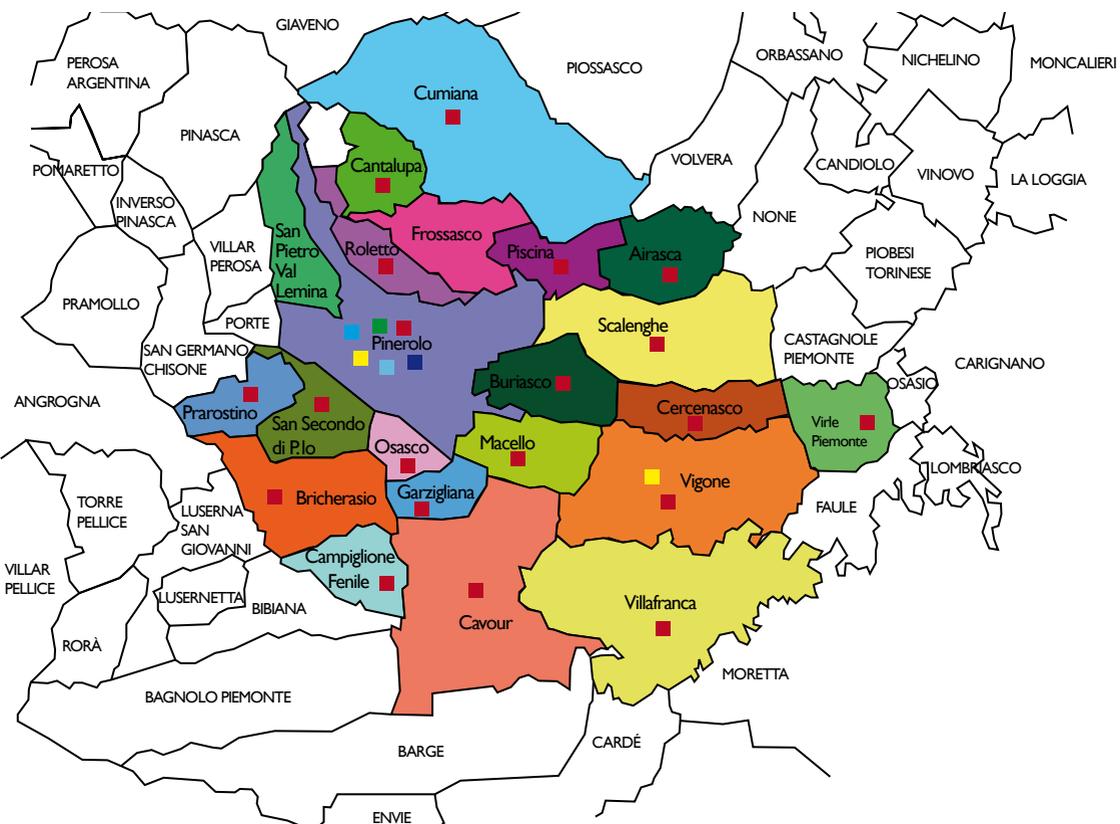
La programmazione locale dei servizi sociali viene realizzata attraverso un sistema integrato di interventi e servizi progettati nel **Piano di zona**², la cui realizzazione rappresenta un risultato importante per il nostro territorio: per la prima volta le politiche sociali sono programmate ed affrontate con il coinvolgimento delle istituzioni pubbliche, delle cooperative, del volontariato e di tutti gli attori del territorio che possono esercitare un ruolo significativo.

Mediante il piano di zona ci si pone l'obiettivo di costruire e consolidare la rete di soggetti pubblici e privati che operano per l'attuazione delle politiche sociali del territorio, creando un vero e proprio sistema integrato di servizi e interventi sociali.

Il C.I.S.S. fornisce risposte omogenee sul territorio finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi (di cui all'art. 18 L.R. 1/2004):

- a) superamento delle carenze del reddito familiare e contrasto alla povertà
- b) mantenimento a domicilio delle persone e sviluppo della loro autonomia
- c) soddisfacimento delle esigenze di tutela residenziale e semiresidenziale delle persone non autonome e non autosufficienti
- d) sostegno e promozione dell'infanzia, dell'adolescenza e delle responsabilità familiari
- e) tutela dei diritti del minore e della donna in difficoltà
- f) piena integrazione dei soggetti disabili
- g) superamento, per quanto di competenza, degli stati di disagio sociale derivanti da forme di dipendenza
- h) informazione, consulenza, corrette e complete alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi
- i) garanzia di ogni altro intervento qualificato quale prestazione sociale a rilevanza sanitaria ed inserito tra i livelli di assistenza secondo la legislazione vigente.

Il territorio del C.I.S.S. si estende per circa 489 kmq ed è costituito da ventidue Comuni che hanno come riferimento sanitario l'ASL TO 3.



SEDE CENTRALE
 Servizi con sede in Pinerolo funzionanti su tutto il C.I.S.S.
 SIL
 Ed. Territoriale Minori
 Ed. Territoriale Disabili
 Ufficio Adozioni

SEGRETERIATO SOCIALE

SPORTELLO IMMIGRAZIONE

RICEVIMENTO ASSISTENTI SOCIALI

CENTRO DIURNO

COMUNITÀ ALLOGGIO

Figura 1. Il territorio del C.I.S.S. di Pinerolo e le sedi dei servizi

COMUNI	POPOLAZIONE RESIDENTE al 31.12.2006			MINORI	ADULTI	ANZIANI
	M	F	TOT	meno di 18 anni	18-64 anni	oltre i 65 anni
AIRASCA	1.881	1.803	3.684	673	2.611	400
BRICHERASIO	2.064	2.088	4.152	622	2.612	918
BURIASCO	692	700	1.392	260	820	312
CAMPIGLIONE	679	676	1.355	239	863	253
CANTALUPA	1.189	1.208	2.397	506	384	1.507
CAVOUR	2.726	2.719	5.445	828	3.459	1.158
CERCENASCO	921	945	1.866	309	1.194	363
CUMIANA	3.734	3.851	7.585	1.229	4.652	1.704
FROSSASCO	1.414	1.458	2.872	436	1.814	622
GARZIGLIANA	285	255	540	89	364	87
MACELLO	565	592	1.157	182	756	219
OSASCO	540	571	1.111	171	740	200
PINEROLO	16.425	18.215	34.640	5.063	21.094	8.483
PISCINA	1.579	1.666	3.245	570	2.042	633
PRAROSTINO	648	626	1.274	224	810	240
ROLETTO	997	997	1.994	316	1.307	371
S. PIETRO V.L.	736	749	1.485	63	974	448
S. SECONDO	1.680	1.755	3.435	549	2.055	831
SCALENGHE	1.627	1.596	3.223	659	2.039	615
VIGONE	2.546	2.620	5.166	780	3.268	1.118
VILLAFRANCA	2.300	2.460	4.760	801	2.929	1.030
VIRLE	586	574	1.160	177	775	208
TOTALE	45.814	48.124	93.938	14.746	57.562	21.720
				16%	62%	23%

Fonte: anagrafe dei comuni

Il Comune più grosso è Pinerolo con 34.640 abitanti, pari a circa un terzo dell'intera popolazione del territorio consortile. Vi sono poi tre Comuni con popolazione compresa tra i 5.000 e 10.000 abitanti e 18 Comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti.

Nel complesso il territorio del C.I.S.S. comprende una parte molto estesa di pianura, una parte collinare e una parte, più limitata, in fascia montana.

Il territorio del Consorzio è limitato a nord dalla Val Sangone e da alcuni comuni che fanno parte del Consorzio Ci.Di.S. di Orbassano, ad ovest dall'inizio della Val Chisone, a sud ovest dalla bassa Val Pellice, a sud da alcuni comuni del Consorzio del Cuneese Monviso Solidale, mentre ad est confina con il Consorzio di Nichelino.

Per quanto riguarda la destinazione d'uso del suolo, circa il 12% dello stesso è occupato dalle aree urbanizzate, il 53% circa dalle aree agricole e il 35% circa dalla superficie forestale.

La rete dei servizi sociali del pinerolese si propone di promuovere il benessere delle persone e delle famiglie, assistere le fragilità e rispondere ai bisogni che sorgono nel corso della vita quotidiana e nei diversi momenti dell'esistenza:

- ponendo al centro dell'attenzione sia la persona sia la famiglia, da sostenere e valorizzare per il ruolo che ricoprono all'interno della comunità;
- garantendo un'analisi attenta e costante dei bisogni emergenti sul territorio per fornire risposte adeguate.
- potenziando la collaborazione e l'integrazione tra istituzioni, cittadini e forze sociali per valorizzare le capacità esistenti ed ottimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili.
- ricercando il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

I servizi sociali non possono più essere limitati alla pura "assistenza e beneficenza", ma devono consentire uno sviluppo consapevole e responsabile delle persone, delle associazioni e delle comunità locali.

Nello svolgere le nostre attività, ci impegniamo a rispettare i principi generali per l'erogazione dei servizi pubblici, che sono definiti nella Direttiva del 27 gennaio 1994³. Per noi, nel concreto, significa rispettare questi valori:

- la **centralità della persona**. Ogni utente ha diritto ad un progetto personalizzato che specifica le prestazioni che verranno erogate e gli obiettivi di crescita della persona. È il contratto che definisce gli impegni assunti dalla rete dei servizi e le responsabilità dell'utente, il quale partecipa alla sua definizione;
- l'**ascolto**. La definizione del progetto di intervento deve nascere sempre dall'ascolto dell'utente, dei suoi bisogni e delle sue esigenze. L'ascolto della persona è un valore anche e soprattutto quando l'accesso al servizio sociale non è dovuto ad una sua libera scelta.

- l'**uguaglianza**. A parità di esigenze e di condizioni economiche, ad ogni cittadino devono essere assicurate le medesime prestazioni, senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità, religione, di condizioni psicofisiche e di opinioni politiche;
- l'**imparzialità**. Il personale si impegna a garantire imparzialità, neutralità e i medesimi livelli di qualità nella valutazione dei bisogni e nell'erogazione dei servizi su tutto il territorio. La valutazione professionale effettuata dagli operatori viene supportata da criteri uniformi definiti nei regolamenti e resi noti agli utenti;
- la **regolarità** e la **continuità**. La rete dei servizi sociali si impegna a garantire, compatibilmente con la normativa di riferimento e le risorse disponibili, l'erogazione dei servizi continua, regolare e senza interruzioni;
- la **partecipazione**. Il cittadino è soggetto attivo dei servizi sociali. La rete promuove forme di partecipazione attiva dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi.

Senza la partecipazione dell'utente non è possibile erogare servizi che siano davvero rispondenti alle sue esigenze reali: siamo convinti, infatti, che nessun problema possa trovare risposta se la risposta non è cercata e trovata insieme alla persona che è portatrice della domanda di aiuto e del bisogno che ne sta all'origine.

Occorre però ricordare che partecipazione comporta anche responsabilità: essa si traduce in una serie di comportamenti "corretti" che l'utente si impegna a garantire, e in particolare:

- stabilendo rapporti di collaborazione con il personale del C.I.S.S.
- fornendo informazioni veritiere alle richieste del personale.

Il **C.I.S.S. di Pinerolo** è un Ente Pubblico nato il 1° luglio 1997 per la gestione, in forma associata, degli interventi e dei servizi socio assistenziali di competenza dei 22 Comuni ai sensi della vigente normativa.

Il Consorzio può anche gestire altri servizi a rilevanza sociale su delega dei Comuni.

Il Consorzio è regolato da una convenzione sottoscritta dai Comuni e da uno statuto, oltreché dai regolamenti⁴. Il Consorzio è un ente strumentale dei Comuni, dotato di personalità giuridica e di autonomia gestionale.

Ha sede legale in Pinerolo. Gli organi di governo del Consorzio sono descritti nella tabella seguente.

ORGANO	FUNZIONE
Assemblea consortile	Ha funzioni di indirizzo politico e generale dell'attività consortile ed esercita il controllo sull'amministrazione e gestione del Consorzio. E' costituita dai Sindaci dei Comuni Consorziati o loro delegati.
Presidente assemblea	Ha la rappresentanza politica del Consorzio. E' eletto dall'Assemblea Consortile tra i suoi componenti.
Consiglio di amministrazione (C.d.A)	Dà attuazione agli indirizzi generali determinati dall'Assemblea. E' nominato dall'Assemblea Consortile e si compone di 3 consiglieri, compreso il Presidente.
Presidente del C.d.A.	Garantisce il raccordo tra l'Assemblea e il Consiglio ed assicura l'unità dell'attività del Consorzio.
Direttore	E' l'organo gestionale del Consorzio.

A fianco di questi organi operano il Segretario, il Revisore dei Conti, il Nucleo di Valutazione.

4. La convenzione, lo statuto e i regolamenti sono disponibili sul sito e presso la segreteria del C.I.S.S. Pinerolo.

L'organizzazione del C.I.S.S., ad oggi, prevede:

- **1 Direttore**: è rappresentante legale dell'ente, ha la responsabilità dell'organizzazione e della gestione e cura il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'Assemblea e dal Consiglio di amministrazione;
- **4 Responsabili di area**: dipendenti, operanti in: Area amministrativa finanziaria, Area servizio sociale professionale, Area minori e famiglie, Area disabili;
- **17 Assistenti sociali** dipendenti. Sono professionisti iscritti ad un apposito albo. Valutano i problemi dei cittadini che si rivolgono al servizio e propongono un progetto di aiuto da realizzare insieme alla persona interessata. La loro attività è volta alla tutela delle persone deboli, anche in collaborazione con l'autorità giudiziaria.
- **21 Educatori professionali** dipendenti e 26 di cooperative sociali. Sono operatori con specifica formazione professionale. Si occupano delle persone disabili, dei minori e delle loro famiglie. Il loro intervento è volto a favorire l'inserimento sociale attraverso una relazione educativa.
- **7 Operatori socio sanitari** dipendenti e 85 di cooperative. Sono operatori con specifica formazione professionale. Operano a domicilio o presso i centri diurni o le comunità alloggio o le scuole, occupandosi della cura e dell'igiene della persona, della casa e della vita di relazione.
- **11 Operatori amministrativi** dipendenti. Sono operatori con diploma di scuola dell'obbligo o di scuola superiore o di laurea specifica. Forniscono il supporto amministrativo e contabile necessario per il buon funzionamento dei servizi.
- **11 Ausiliari** delle cooperative sociali per lo svolgimento di attività di manutenzione, cucina, pulizia.

La formazione del personale

Il C.I.S.S. garantisce:

- la formazione permanente del proprio personale;
- la qualificazione e riqualificazione di operatori socio sanitari che operano nei servizi alla persona;
- la realizzazione di stage e tirocini convenzionati con l'Università e le Scuole.

Le risorse finanziarie, gli strumenti di programmazione e rendicontazione

Il C.I.S.S. è un ente di finanza derivata e come tale non dispone di entrate proprie. Gli enti che finanziano le sue **attività istituzionali** sono principalmente la Regione Piemonte, i Comuni consorziati e la Provincia. Una quota delle entrate proviene direttamente dagli utenti, tramite le rette ed altre tariffe pagate per l'ottenimento di alcuni **servizi a pagamento**. Altre due cospicue entrate nel bilancio del C.I.S.S. sono costituite:

- dal trasferimento dell'ASL per le **attività a rilevanza sanitaria** che prevedono interventi sia della sanità che del sociale. Le attività sono gestite dal Consorzio che anticipa e l'ASL rimborsa;
- dal trasferimento dei Comuni, della Regione e della Provincia per il servizio di **Assistenza integrazione scolastica** (servizio a rilevanza sociale svolto su delega dei Comuni).

La tabella che segue, tratto dal "Rendiconto di gestione 2007", riassume le entrate consolidate dell'anno 2007:

REGIONE	COMUNI (quota partecipazione consorzio)	PROVINCIA	UTENTI (per i servizi resi)	ASL TO3	ASSISTENZA INTEGRAZIONE SCOLASTICA	ALTRE
3.549.783	1.885.569	287.723	119.235	1.347.474	452.914,42	62.345

Il grafico che segue, tratto dalla medesima fonte, evidenzia il peso percentuale di ciascuna entrata:

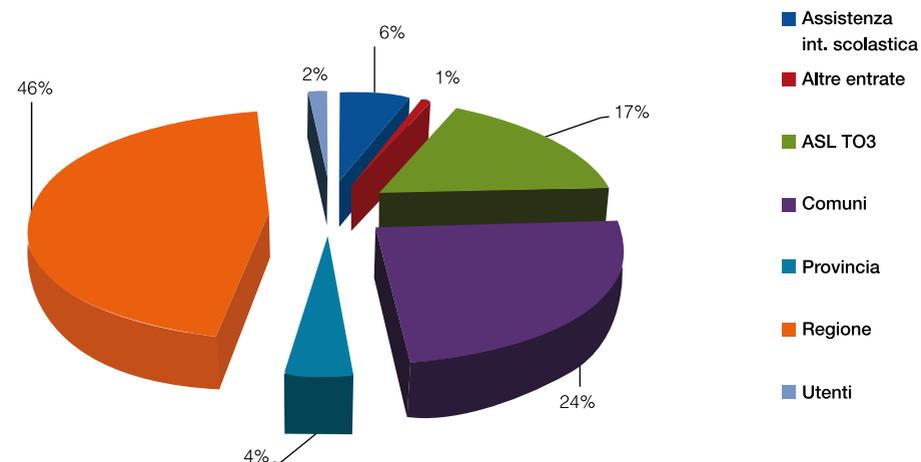


Figura 2.- Le entrate del Consorzio nel 2007 (percentuale)

La gestione delle risorse finanziarie avviene nel rispetto degli obiettivi definiti negli strumenti di programmazione, monitoraggio e rendicontazione che il Consorzio adotta ai sensi del testo unico della legge sull'ordinamento degli enti locali – DLgs. 267/2000⁵:

- la relazione previsionale e programmatica;
- il bilancio annuale di previsione e bilancio pluriennale;
- lo stato di attuazione dei programmi e progetti;
- il rendiconto di gestione e relazione illustrativa al rendiconto.

I documenti di programmazione del Consorzio si raccordano con la programmazione degli enti con cui collabora e tengono conto degli impegni assunti nel Piano di zona.

5. Disponibile sul sito www.cisspinerolo.it e presso la segreteria del C.I.S.S. Pinerolo (si veda in appendice "SEDI e ORARI")

I soggetti pubblici e privati della rete dei servizi

La normativa pone il C.I.S.S. al centro della rete dei servizi sociali, assegnandogli la responsabilità di promuovere e coordinare la progettazione dell'offerta dei servizi sul territorio.

Della rete dei servizi sociali fanno parte tutte le istituzioni e le organizzazioni pubbliche e private che, sottoscrivendo il Piano di zona, hanno assunto degli impegni chiari, concreti e specifici che determineranno la promozione del benessere della collettività.

Mettere in rete i servizi significa:

- condividere strategie ed obiettivi di sviluppo;
- conoscere ed utilizzare con maggiore efficacia le risorse disponibili;
- condividere le competenze e le responsabilità.

Nella presentazione dei servizi relativi a ogni fascia di utenza, di cui alle pagine seguenti, al fondo saranno evidenziati nel dettaglio i soggetti della rete dei servizi. Di seguito si riportano i principali interlocutori del C.I.S.S.

ORGANIZZAZIONE FUNZIONI RELATIVE ALLA COLLABORAZIONE CON IL C.I.S.S.

Comuni	I Comuni, oltre alle funzioni delegate al C.I.S.S. sono titolari di altre funzioni sociali che riguardano la politica della casa, del lavoro e dell'istruzione.
Regione Piemonte	Svolge funzioni di programmazione, indirizzo, e verifica sui soggetti titolari delle funzioni e dei servizi sociali a livello locale.
Provincia di Torino	Partecipa alla programmazione dei servizi su base locale.
A.S.L. TO3	Assicura la realizzazione di servizi sanitari con rilevanza sociale attraverso l'integrazione con i servizi del C.I.S.S.

Autorità giudiziaria	Dispone interventi di tutela dei minori e delle persone incapaci.
Terzo settore e altri soggetti privati	Cooperative, ONLUS, fondazioni e associazioni che collaborano alla gestione dei servizi e integrano l'offerta.
Volontariato	Il volontariato, laico o religioso, collabora e interagisce con il C.I.S.S. e le altre istituzioni per fornire diversi servizi e, al tempo stesso, rappresenta un osservatorio privilegiato per la rilevazione dei bisogni emergenti.
Istituti scolastici e nidi	Collaborano per lo sviluppo di politiche educative e formative a favore di minori e giovani.
Organizzazioni sindacali	Offrono interventi di consulenza e assistenza ai cittadini per l'esercizio dei diritti e l'accesso alle prestazioni sociali, anche attraverso i patronati.
Altre istituzioni pubbliche	Forze dell'ordine, Ministero di grazia e giustizia e altre istituzioni intervengono su problematiche specifiche inerenti i servizi sociali.

In particolare con l'ASL TO3 la collaborazione interessa l'integrazione socio sanitaria delle attività rivolte alle persone anziane non autosufficienti, alle persone disabili e ai minori con diagnosi a rilevanza sanitaria. Si tratta delle attività tese a mantenere le persone presso il proprio domicilio o finalizzate all'inserimento presso presidi residenziali e comunità alloggio.

L'accesso ai servizi integrati avviene a seguito della valutazione, in apposite Commissioni, dei PIANI ASSISTENZIALI INDIVIDUALI, proposti dagli operatori sanitari e sociali del territorio.

Le commissioni integrate, presiedute dalla Sanità sono composte da operatori sanitari e sociali con compiti di valutazione globale dei bisogni sanitari e assistenziali delle persone:

Unità di valutazione minori (UVM)

Unità di valutazione per l'attività e la partecipazione - Disabili (UVAP)

Unità di valutazione geriatrica (UVG)

Inoltre è attiva una Commissione di vigilanza che svolge attività di verifica del corretto funzionamento dei presidi residenziali e semi-residenziali del territorio e di verifica della qualità delle prestazioni offerte agli utenti.



PARTE TERZA
I SERVIZI

Il cittadino può ottenere **informazioni generali** sul funzionamento dei servizi con diverse modalità: la carta dei servizi, il sito internet e la **segreteria amministrativa** del Consorzio. L'accesso al sistema dei servizi sociali è garantito attraverso le funzioni svolte dal **segretariato sociale** e dal **servizio sociale professionale**. Per loro natura essi accolgono la domanda del cittadino e avviano i processi utili per la messa in atto delle possibili risposte. È importante sottolineare che l'erogazione dei servizi è soggetta a **regolamenti e modulistica** specifici. Infine è importante evidenziare che ogni utente che accede ai servizi ha diritto ad un **progetto personalizzato**: questo è il vero valore aggiunto per un servizio sociale di qualità che vuole basarsi sull'ascolto effettivo dell'utente.

LEGGE REGIONALE N. 1/04 ART. 22, C 3.

I soggetti in condizioni di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, nonché i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi assistenziali, i minori, specie se in condizioni di disagio familiare, accedono prioritariamente ai servizi e alle prestazioni erogati dal sistema integrato di interventi e servizi sociali.

La segreteria amministrativa è l'ufficio di primo contatto, presso il quale è possibile rivolgersi direttamente per ottenere dal personale informazioni di carattere generale. Presso la segreteria amministrativa è possibile, inoltre:

- prendere visione dei regolamenti e della modulistica per l'accesso ai servizi;
- prendere una copia della Carta dei servizi;
- ottenere la modulistica per effettuare suggerimenti ed osservazioni, nonché quella per sporgere reclami al Consorzio.

SEDE Sede amministrativa

INDIRIZZO Via Montebello, 39 – PINEROLO

ORARI DI RICEVIMENTO Dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14 alle 16
Venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

RECAPITI Tel.: 0121/32.50.01 – 02 – 03
Mail: segreteria@cisspinerolo.it

Presso la sede amministrativa del C.I.S.S. sono presenti anche gli uffici che si occupano di servizi ed attività amministrative e di carattere generale.

Ufficio Ragioneria Tel.: 0121/32.50.100 – 112
Mail: ragioneria@cisspinerolo.it

Ufficio Economato e contratti Tel.: 0121/32.50.114
Mail: economato@cisspinerolo.it

Ufficio Personale e Formazione Tel.: 0121/32.50.124
Mail: personale@cisspinerolo.it
Mail: formazione@cisspinerolo.it

Segretariato sociale

Il segretariato sociale garantisce la prima accoglienza del cittadino e delle sue istanze. Fornisce ogni utile informazione sul sistema dei servizi sociali del C.I.S.S. e sulla rete delle risorse del territorio.

Il segretariato sociale è affidato ad operatori amministrativi, opportunamente formati.

SEDE	Segretariato sociale
INDIRIZZO	Via Montebello, 39 – PINEROLO
ORARI DI RICEVIMENTO	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 11.00; Martedì e giovedì dalle 14.00 alle 16.00.
RECAPITI	0121/32.50.01 Mail: segretariatosociale@cisspinerolo.it

Sportello mediazione interculturale

Svolge un'attività di accoglienza, consulenza e informazione per gli stranieri e per i cittadini italiani.

SEDE	RECAPITI
SEDE	Mediazione interculturale
INDIRIZZO	Via Montebello, 39 – PINEROLO
ORARI DI RICEVIMENTO	Lunedì dalle 9.00 alle 12.00
RECAPITI	0121/32.50.129 mediazione@cisspinerolo.it

Sportello Servizio accoglienza informazione sulla disabilità

Lo sportello ha la finalità di informare orientare e offrire consulenza sulle problematiche relative alla disabilità.

SEDE	Informazione disabilità	
INDIRIZZO	Via Montebello, 39 PINEROLO	ANFASSV.le della Rimembranza, 63 PINEROLO
ORARI DI RICEVIMENTO	Martedì dalle 9.00 alle 12.00	Mercoledì/giovedì dalle 9.00 alle 12.00
RECAPITI	0121/32.50.01	0121/ 39.87.33 anfass.vp@tiscali.it

Ufficio Adozioni C.I.S.S. – Comunità Montana Val Pellice – Comunità Montana Valli Chisone e Germanasca

Svolge attività di accoglienza delle coppie aspiranti all'adozione, per informazioni, prime indicazioni e istruzioni pratiche.

SEDE	Ufficio adozioni
INDIRIZZO	Via Montebello, 39 – PINEROLO
ORARI DI RICEVIMENTO	Mercoledì dalle 14,00 alle 16,00
RECAPITI	0121/32.50.01 ufficioadozioni@cisspinerolo.it

Punto unico di accesso integrato socio sanitario.

È prossima l'apertura di un punto unico di accesso rivolto alle persone non autosufficienti (anziani e disabili) con la finalità di offrire al cittadino, presso un solo ufficio, servizi integrati del C.I.S.S., dell'ASL e dei Comuni.

Il servizio sociale professionale

Il servizio sociale professionale si occupa dell'ascolto, della valutazione dei bisogni e della "presa in carico" del cittadino che formula una richiesta di aiuto. In alcune situazioni l'accesso ai servizi avviene su disposizione dell'autorità giudiziaria.

Anche in questo caso il progetto di aiuto alla persona viene definito garantendo l'ascolto delle sue esigenze.

L'assistente sociale avvia, con la persona e la sua famiglia, la ricerca di ogni opportunità per uscire dal problema o dallo stato di disagio, anche tramite l'accesso ad altri servizi del territorio.

Il cittadino ha come punto di riferimento costante l'Assistente sociale che:

- verifica con lui lo sviluppo del progetto;
- aggiorna o rivede il progetto in relazione alle sue mutate esigenze;
- promuove la collaborazione e il raccordo con enti, istituzioni, associazioni del territorio.

Il servizio sociale professionale, inoltre svolge una funzione essenziale nell'analisi delle richieste pervenute dalla cittadinanza e dal territorio, utili per la ridefinizione delle politiche sociali e la programmazione dei servizi.

Per conoscere le sedi e gli orari del Servizio Sociale consultare la tabella al fondo della Carta dei Servizi oppure sul sito internet www.cisspinerolo.it.

I regolamenti e la modulistica

L'accesso ai servizi sociali è disciplinato da leggi e da regolamenti interni. La richiesta di aiuto viene effettuata con la compilazione di apposita modulistica, alla presenza dell'assistente sociale. I regolamenti e la modulistica per l'accesso ai servizi sociali del C.I.S.S. sono disponibili:

- sul sito internet del C.I.S.S., www.cisspinerolo.it;
- presso la Segreteria amministrativa del C.I.S.S.;
- presso le sedi territoriali di ricevimento al pubblico.

Su richiesta dei cittadini il C.I.S.S. può fornire i regolamenti in formato Braille, per i non vedenti.

Il progetto personalizzato

Il progetto personalizzato viene costruito dall'Assistente sociale con la persona interessata a seguito di una **valutazione del bisogno**, e indica l'intervento più appropriato, la sua durata e gli eventuali costi per l'utente.

Il progetto personalizzato deve prevedere la **partecipazione dell'utente** alla sua predisposizione e verifica periodica, poichè questa è la condizione indispensabile per erogare servizi che siano davvero rispondenti alle reali esigenze della persona. Anche quando è stato riconosciuto il diritto ad un determinato servizio, può capitare che non sia possibile beneficiarne sin da subito. In questi casi vengono create liste d'attesa, con graduatorie costruite nel rispetto dei regolamenti per l'accesso ai servizi, approvati dal C.I.S.S.. Le valutazioni che danno luogo a priorità di intervento sono basate sulle seguenti situazioni oggettive:

- persone affette da disabilità;
- interventi disposti dall'autorità giudiziaria;
- situazioni sociali di particolare gravità valutate dall'assistente sociale;
- condizioni economiche disagiate;
- data di presentazione della richiesta di accesso al servizio.

Come orientarsi: le mappe di accesso e le schede dei servizi.

Nelle pagine seguenti vengono descritte le principali caratteristiche dei servizi erogati dal C.I.S.S. per ciascuna fascia d'utenza:

- bambini e famiglie
- anziani
- adulti
- disabili

I servizi garantiti ad ogni fascia di utenza sono dapprima elencati sinteticamente nelle **mappe di accesso** ai servizi, dove vengono raggruppati in base ai bisogni dell'utente. Successivamente ogni servizio viene descritto in un'apposita scheda. Le **schede descrittive** dei servizi rappresentano naturalmente il cuore della Carta. Hanno infatti il compito di fornire in modo sintetico tutte le informazioni utili sulle caratteristiche dei singoli servizi e sui criteri per accedervi.

Le schede illustrano per ogni servizio le seguenti informazioni:

- **Cos'è:** vengono descritte le caratteristiche generali del servizio, il contenuto delle prestazioni fornite e tutte le informazioni utili per comprendere meglio di che cosa si tratta.
- **A chi è rivolto:** sono indicate le caratteristiche generali delle persone che possono avere diritto al servizio.
- **Come si accede:** sono indicati i passaggi da seguire per poter richiedere il servizio, i documenti da presentare e le modalità con le quali vengono trattate le richieste presentate.
- **Quanto costa:** evidenzia se il servizio ha un costo per l'utente.
- **La rete del servizio:** vengono indicate tutte le organizzazioni pubbliche e private che hanno un ruolo nell'erogazione del servizio, e che quindi potrebbero entrare in relazione con l'utente. Per ogni organizzazione sono descritte le funzioni svolte.

I bambini e le famiglie

AMBITI	BISOGNI	SERVIZI C.I.S.S.
DOMICILIARITÀ	Continuare a vivere nel proprio ambiente di vita Vivere in un contesto familiare, in appoggio alla famiglia di origine	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA DOMICILIARE • AFFIDAMENTO FAMILIARE
POVERTÀ	Avere un aiuto per contrastare la povertà	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA
GENITORIALITÀ	<p>Avere informazioni e supporto nell'espletamento delle responsabilità familiari</p> <p>Avere un aiuto quando si è genitori separati o in fase di separazione, in presenza di figli minori</p> <p>Mantenere la possibilità di relazione del minore con il genitore non affidatario</p> <p>Avere informazioni e supporto qualificato per la coppia che ha scelto di dare la propria disponibilità all'adozione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CENTRO PER LE FAMIGLIE • CENTRO DI CONSULENZA E MEDIAZIONE FAMILIARE • INCONTRI PROTETTI IN LUOGO NEUTRO • ADOZIONE NAZIONALE E INTERNAZIONALE
RESIDENZIALITÀ	Vivere in un contesto sicuro e protetto, in sostituzione temporanea della famiglia d'origine	<ul style="list-style-type: none"> • INSERIMENTO IN COMUNITÀ ALLOGGIO, PRONTA ACCOGLIENZA E STRUTTURE PER MAMME E BAMBINI
SOCIO-EDUCATIVO	Avere un supporto educativo per il minore e la famiglia che vivono in una situazione di difficoltà	<ul style="list-style-type: none"> • CENTRO DIURNO • EDUCATIVA TERRITORIALE
SCUOLA E FORMAZIONE	Avere un intervento specifico per l'integrazione per facilitare l'autonomia e la comunicazione a scuola degli alunni disabili	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA E INTEGRAZIONE SCOLASTICA

COS'È È un servizio di aiuto domiciliare a sostegno delle famiglie in difficoltà con figli di minore età per favorire l'autonomia del nucleo e la crescita serena del minore.

I genitori vengono aiutati nella gestione delle attività della vita quotidiana: riordino e pulizia dell'ambiente domestico, cura e igiene personale, preparazione dei pasti, accompagnamento ai servizi del territorio, organizzazione del tempo libero ed extra scolastico.

È svolto da operatori in possesso di qualifica professionale di Operatore socio sanitario – O.S.S. che lavorano nell'ambito di un progetto personalizzato predisposto dall'assistente sociale di territorio.

Il servizio è affidato in gestione ad una cooperativa sociale, individuata mediante gara d'appalto.

A CHI È RIVOLTO Nuclei familiari con figli minori residenti sul territorio del C.I.S.S., in condizione di disagio socio-relazionale o con minori disabili.

COME SI ACCEDE La richiesta va presentata all'assistente sociale di territorio, che effettua una valutazione professionale. In caso positivo l'assistente sociale definisce un progetto personalizzato concordato con il minore e la sua famiglia, e attiva le procedure interne per l'avvio del servizio. La richiesta può avvenire anche da parte di altri servizi (sanitari, scolastici) e dell'autorità giudiziaria.

QUANTO COSTA Il servizio è gratuito.

COS'È L'affidamento familiare è un progetto di accoglienza temporanea di un minore presso una famiglia volontaria o un singolo volontario, in appoggio alla famiglia di origine in difficoltà con la quale il minore mantiene i rapporti.

L'affido può essere residenziale o diurno. Nel primo caso il minore vive presso la famiglia affidataria. Nel secondo caso l'affido del minore è limitato ad alcune ore o giorni della settimana.

Il servizio prevede:

- la proposta di un progetto personalizzato in favore del minore
- interventi di consulenza e supporto alla famiglia di origine
- la selezione delle famiglie affidatarie e la gestione di una Banca dati
- la formazione e il sostegno alle famiglie affidatarie, l'erogazione di un contributo per le spese e la copertura assicurativa per il minore;

Il servizio fa riferimento all'Equipe affidi sovra zonale, composta da assistenti sociali del C.I.S.S. e delle Comunità montane Val Pellice e Valli Chisone e Germanasca e dalle psicologhe dell'ASL.

L'Equipe affidi, inoltre, seleziona e sostiene il Gruppo di famiglie volontarie disponibili all'affido.

Il servizio è disciplinato dal Regolamento "Affidamento familiare dei minori", che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa⁶.

A CHI È RIVOLTO Minori residenti nel territorio del C.I.S.S., la cui famiglia è temporaneamente in difficoltà a provvedere ai loro bisogni o su prescrizione dell'Autorità Giudiziaria. In situazioni particolari il progetto può proseguire anche oltre il compimento dei 18 anni.

COME SI ACCEDE L'affidamento familiare può essere:

- consensuale: in questo caso viene concordato tra il servizio sociale e la famiglia di origine;
- disposto dall'autorità giudiziaria: in questo caso i servizi agiscono su mandato del tribunale.

Il riferimento per l'affidamento è l'assistente sociale di territorio che definisce con gli altri servizi il progetto personalizzato per il minore e la sua famiglia; collabora con l'équipe affidi che individua la famiglia affidataria; definisce i tempi e le modalità di attuazione dell'affidamento.

Per i minori disabili, in possesso di certificazione ai sensi della Lg. 104/92 e per quelli con patologie psichiatriche, il progetto personalizzato viene esaminato dalla Commissione di Valutazione Minori (U.V.M)⁷.

QUANTO COSTA Il servizio è gratuito.

COS'È Il servizio di assistenza economica fornisce a famiglie con minori aiuti economici diretti a sostenere situazioni di estrema povertà. Gli aiuti economici vengono definiti sulla base di un progetto personalizzato finalizzato a promuovere percorsi di autonomia sociale ed economica, e possono essere erogati con differenti modalità:

- contributi in denaro o buoni acquisto di generi di prima necessità;
- in modo straordinario per esigenze specifiche ed impreviste;
- con continuità, solo in situazioni eccezionali;
- a titolo di prestito.

Una particolare attenzione è rivolta ai nuclei familiari con bambini in tenera età e con difficoltà a far fronte ai bisogni di prima necessità.

Il servizio è disciplinato dal "Regolamento per l'Assistenza Economica", che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa⁸.

A CHI È RIVOLTO Il servizio è rivolto a famiglie con minori, residenti nel territorio del C.I.S.S., prive di reddito o con un reddito non sufficiente a soddisfare le esigenze fondamentali di vita.

COME SI ACCEDE Il cittadino si rivolge all'assistente sociale di territorio. L'assistente sociale, in base ai criteri previsti dal regolamento, elabora una proposta che viene valutata da una Commissione Economica. Il C.I.S.S. si riserva la facoltà di effettuare controlli incrociati, coinvolgendo altri enti e istituzioni, per verificare la veridicità della situazione economica e familiare dichiarata. Gli aiuti economici sono revocati nel caso in cui non vengano rispettate le condizioni previste nel progetto personalizzato o nel caso di dichiarazioni false accertate.

COS'È È un luogo, punto di riferimento che informa, ascolta, sostiene e valorizza le famiglie. Integra gli interventi tradizionali del servizio socio-assistenziale con servizi diversi per rispondere alle nuove necessità presentate dalle famiglie.

Il Centro mette a disposizione:

- **consulenza legale in diritto di famiglia:** fornisce informazioni relative al Diritto di Famiglia, riguardanti divorzio, separazione, affidamento dei figli, eredità, donazioni, convivenza, famiglia di fatto;
- **gruppi di auto mutuo aiuto - A.M.A.:** gruppi di sostegno e confronto tra genitori con l'aiuto di esperti per l'approfondimento delle problematiche e delle modalità per affrontarle;
- **consulenza psico-pedagogica:** spazio di accoglienza per i genitori che sentono il bisogno di confrontarsi con esperti per affrontare le difficoltà che incontrano nella vita quotidiana;
- **eventi per le famiglie:** organizzazione di incontri, feste, corsi, approfondimenti, convegni. Le associazioni e i privati interessati a promuovere iniziative di questo tipo possono contattare il C.I.S.S.

Per lo svolgimento dei servizi del Centro il C.I.S.S. si avvale di esperti: avvocati, psicologi, pedagogisti.

Questi servizi si affiancano alle attività consolidate descritte nella Carta dei servizi:

- attività rivolte a tutti i cittadini: servizio sociale professionale, assistenza economica, mediazione interculturale;
- attività specifiche per bambini e famiglie: assistenza domiciliare, educativa territoriale, incontri protetti, affidamenti familiari, adozioni, consulenza e mediazione familiare, inserimenti residenziali in comunità alloggio.

A CHI È RIVOLTO Alle famiglie con figli minori, residenti nel territorio del Consorzio, per sostenere e promuovere le competenze genitoriali. A gruppi, associazioni, aggregazioni familiari che desiderano attuare progetti ed iniziative rivolte alle famiglie.

COME SI ACCEDE Per accedere ai servizi del Centro per le famiglie è necessario fissare un appuntamento presso il Segretariato Sociale del C.I.S.S.⁹.

Il Centro ha sede presso i locali del C.I.S.S. di via Montebello, 39 – Pinerolo, piano terra.

QUANTO COSTA Le attività del Centro sono attualmente gratuite.

COS'È È un servizio che offre a genitori con figli minori un aiuto per la riorganizzazione delle relazioni familiari nelle diverse fasi della separazione della coppia. Gli interventi sono di consulenza e mediazione con l'obiettivo di consentire agli adulti di esercitare la responsabilità genitoriale verso i figli, trovando accordi durevoli e soddisfacenti per tutti.

Il servizio è gestito in modo integrato con altri enti: Comunità Montane Val Pellice e Valli Chisone e Germanasca e A.S.L. TO 3. Gli operatori hanno una formazione professionale specifica.

A CHI È RIVOLTO Singoli e coppie, con figli minori, in ogni fase della separazione, residenti nel territorio del C.I.S.S.

COME SI ACCEDE Il Centro ha sede a Pinerolo in via Fenestrelle, 72, presso l'A.S.L. TO 3, con orario di apertura al pubblico il giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00. È consigliabile prenotare il primo appuntamento telefonando negli orari di apertura del Centro al numero 0121/23.51.47.

QUANTO COSTA Il servizio è gratuito.

COS'È È un servizio volto a sostenere la relazione tra minori e genitori interrotta a causa di separazioni e divorzi conflittuali o per gravi crisi familiari.

L'obiettivo è quello di mantenere una relazione significativa offrendo uno spazio di incontro tra il genitore e il bambino in un clima il più sereno possibile.

Gli incontri avvengono in un contesto protetto con l'appoggio di un educatore professionale.

Il servizio viene svolto in locali predisposti presso la sede del C.I.S.S. a Pinerolo.

Per la realizzazione di alcuni interventi il C.I.S.S. si avvale della collaborazione di agenzie del territorio accreditate.

Il servizio è descritto nelle Linee Guida "I servizi per il diritto di visita e di relazione", che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa¹⁰.

A CHI È RIVOLTO

Ai genitori e figli la cui relazione si è interrotta in seguito ad una separazione conflittuale dei genitori.

I minori devono essere residenti nei Comuni consorziati.

COME SI ACCEDE

L'assistente sociale di territorio predispone l'avvio del servizio a seguito di un provvedimento da parte dell'autorità giudiziaria (Tribunale Ordinario, Tribunale per i Minorenni), compatibilmente con le risorse professionali disponibili.

QUANTO COSTA

Attualmente il servizio è gratuito.

COS'È L'adozione nazionale ed internazionale ha come finalità quella di offrire una famiglia ad un bambino che ne è privo. È regolamentata da leggi nazionali (Leggi n. 184/83, n. 476/98 e 149/01).

Si tratta di un servizio svolto da un gruppo di lavoro – **Equipe adozioni sovra zonale**-, costituita da assistenti sociali e psicologi, appartenenti al C.I.S.S., alla Comunità Montana Val Pellice e alla Comunità Montana Valli Chisone e Germanasca e all'A.S.L. TO 3.

L'Equipe ha il compito di collaborare con il Tribunale per i Minorenni per:

- la redazione delle relazioni psico-sociali per le coppie che offrono la disponibilità all'adozione;
- favorire l'incontro del bambino con i genitori adottivi e curare il suo inserimento nel contesto familiare e sociale in collaborazione con gli Enti Autorizzati^{11*} nei casi di adozioni internazionali.

L'Equipe organizza e gestisce sul territorio corsi di informazione rivolti alle coppie che aspirano all'adozione, nazionale e/o internazionale; svolge nei confronti della famiglia adottiva attività di sostegno e monitoraggio sino ad almeno un anno dall'accoglienza del bambino, relazionando sistematicamente al Tribunale per i Minorenni; promuove iniziative volte ad offrire spazi di confronto e di scambio di esperienze alle famiglie adottive ed altri contesti di accoglienza e di vita dei bambini.

L'equipe promuove la realizzazione di gruppi di sostegno alle famiglie adottive con il supporto di una consulenza psico-sociale. La valutazione finale in merito alla domanda di adozione viene effettuata dal Tribunale per i minorenni, che integra il lavoro svolto dall'Equipe sovra zonale adozioni tenendo conto degli aspetti di carattere medico – sanitario e penale.

Il servizio dispone di un Ufficio Adozioni che svolge attività di accoglienza dei cittadini per informazioni, prime indicazioni e istruzioni pratiche. Il servizio mantiene le relazioni con gli Enti Autorizzati per le adozioni internazionali che inoltre partecipano alla gestione dei corsi.

A CHI È RIVOLTO

Alle coppie con o senza figli, residenti nel territorio afferente al C.I.S.S., alla Comunità Montana Val Pellice e alla Comunità Montana Valli Chisone e Germanasca.

COME SI ACCEDE

Le coppie interessate all'adozione possono rivolgersi all'**Ufficio Adozioni** (si veda l'appendice "SEDI E ORARI").

QUANTO COSTA

L'attività svolta dall'Equipe sovra zonale adozioni nazionali ed internazionali è gratuita.

Inserimento in comunità alloggio, pronta accoglienza e strutture per mamme e bambini

COS'È È l'accoglienza temporanea in comunità alloggio, e in strutture di pronta accoglienza, di bambini e adolescenti con famiglie in gravi difficoltà.

In casi particolari l'accoglienza può interessare anche mamme con il proprio bambino.

L'inserimento viene effettuato in regime di urgenza o programmato, prescritto dal Tribunale per i Minorenni o con il consenso della famiglia.

L'assistente sociale, in collaborazione con i servizi sanitari e giudiziari, predispone il progetto di inserimento concordato con la comunità alloggio ospitante e con il coinvolgimento della famiglia.

Il progetto personalizzato prevede confronti e verifiche continue con tutti gli interlocutori: famiglia, servizi sanitari, comunità alloggio e autorità giudiziaria.

I servizi sociali e sanitari lavorano a sostegno della famiglia per il superamento delle difficoltà e per favorire il rientro del minore nel contesto familiare.

I servizi lavorano altresì per la promozione dell'autonomia e dell'integrazione sociale delle mamme ospitate in comunità.

Il servizio è garantito da strutture residenziali: comunità alloggio, case famiglia e comunità educative, autorizzate al funzionamento dall'autorità competente¹².

A CHI È RIVOLTO

A bambini e adolescenti in situazione di gravi difficoltà familiari, per i quali non sono sufficienti interventi finalizzati al mantenimento in famiglia.

A mamme con i propri bambini che necessitano di interventi di protezione e di tutela.

COME SI ACCEDE

L'inserimento in comunità alloggio è prevalentemente disposto dall'autorità giudiziaria. E' il Tribunale per i Minorenni, che incarica il servizio sociale di realizzarlo.

In situazioni gravi ed urgenti il servizio sociale, con il concorso di altri servizi, effettua una valutazione per l' eventuale inserimento in comunità.

QUANTO COSTA

Il consorzio si fa carico del pagamento della retta giornaliera valutando la possibilità di contribuzione da parte della famiglia.

In caso di inserimento di minori e mamme con problemi sanitari è prevista la compartecipazione alla spesa da parte della Sanità con le modalità definite dalla legge.

3.8.9

Centro diurno

COS'È I centri diurni sono strutture semiresidenziali nelle quali vengono inseriti minori appartenenti a famiglie che si trovano in situazioni di disagio, di emarginazione, di difficoltà affettive, relazionali e scolastiche. Nei centri diurni vengono svolte le seguenti attività:

- accoglienza dei bambini per alcune ore al giorno o in momenti particolari della settimana (pomeriggio – sera, pre e post scuola, sabato e festivi);
- attività educative diurne;
- possibilità di consumare il pranzo e/o la cena;
- inserimento in attività di tempo libero e sportive;
- aiuto nelle attività scolastiche;
- realizzazione incontri protetti (si veda il par. 3.8.6.).

Sono presenti educatori professionali che definiscono un progetto educativo individualizzato. Il progetto educativo viene condiviso con la famiglia ed aggiornato periodicamente. Il servizio è garantito da agenzie che il C.I.S.S. ha selezionato attraverso una procedura pubblica di accreditamento.

A CHI È RIVOLTO Il servizio è rivolto a bambini e ragazzi fino a 18 anni residenti nel territorio consortile.

COME SI ACCEDE La richiesta va presentata all'assistente sociale di territorio, che a seguito di una valutazione professionale decide in merito all'attivazione del servizio. In caso positivo l'assistente sociale definisce un progetto personalizzato concordato con il minore e la sua famiglia, e attiva le procedure interne per l'avvio del servizio.

3.8.9

La richiesta può pervenire anche su segnalazione di altri servizi (sanitari, scolastici del territorio,...) e dell'autorità giudiziaria.

QUANTO COSTA

Attualmente il servizio è gratuito.

3.8.10

Educativa territoriale

COS'È È un intervento di aiuto rivolto a famiglie con figli di minore età, che si trovano in difficoltà nel provvedere ai bisogni educativi e di crescita dei propri bambini.

Il lavoro dell'educatore si svolge principalmente nel contesto di vita del minore, affiancando e sostenendo nella quotidianità gli adulti nel loro ruolo genitoriale e accompagnando il bambino nel suo percorso di crescita, costruendo relazioni di fiducia.

Gli interventi consistono in:

- aiuto e consulenza nella gestione delle relazioni familiari, genitori e figli;
- sviluppo dell'autonomia personale;
- supporto nel percorso scolastico, formativo e occupazionale;
- aiuto per migliorare la relazione con i coetanei e la gestione del tempo libero;
- aiuto per la conoscenza e l'utilizzo delle risorse del territorio;

È svolto da educatori professionali che definiscono un progetto educativo individualizzato. Il progetto educativo viene condiviso con la famiglia ed aggiornato periodicamente.

L'educatore lavora in stretto collegamento con l'assistente sociale e i servizi sanitari, scolastici, educativi del territorio.

Il servizio è svolto da personale dipendente e da Coop.Sociali. Inoltre il C.I.S.S.garantisce interventi a bambini con disabilità sensoriale (ciechi e sordi) con educatori specializzati.

A CHI È RIVOLTO Nuclei familiari con figli minori residenti nel territorio del C.I.S.S.

COME SI ACCEDE L'assistente sociale di territorio, a seguito di una valutazione professionale, definisce un progetto personalizzato a favore del minore e della sua famiglia e attiva le procedure per l'avvio del servizio.

La richiesta può pervenire all'assistente sociale anche su segnalazione di altri servizi del territorio (sanitari, scolastici...) e dall'autorità giudiziaria.

L'educatore definisce con l'assistente sociale un progetto educativo coerente con i fabbisogni rilevati e con le risorse che è possibile attivare.

QUANTO COSTA Il servizio è gratuito.

Assistenza e integrazione scolastica

COS'È È un servizio svolto dal Consorzio, su delega dei Comuni consorziati, a favore di alunni con disabilità riconosciuta ai sensi della L. 104/92, che necessitano di un appoggio per l'integrazione. I Comuni rimborsano il costo del servizio.

Si tratta di un intervento assistenziale – educativo svolto nelle scuole per garantire il diritto allo studio, ed è parte integrante delle attività previste dal P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato) predisposto dalla scuola.

Il servizio si articola in attività di supporto all'alunno disabile per favorirne l'autonomia, la comunicazione e la relazione nel contesto scolastico.

È svolto da operatori in possesso di qualifica professionale O.S.S. – Operatore socio-sanitario che lavorano in raccordo con il personale scolastico (insegnanti di classe, di sostegno, operatori scolastici).

Il servizio è affidato in gestione ad una cooperativa sociale, individuata mediante gara d'appalto.

Il Consorzio mantiene il coordinamento degli interventi, secondo i criteri definiti in un apposito "Accordo di programma in materia di integrazione scolastica per gli alunni disabili", che definisce le competenze rimaste in capo ai Comuni e quelle degli altri Enti firmatari elencati nella rete dei servizi che segue.

L'Accordo è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa¹³.

A CHI È RIVOLTO

È rivolto agli alunni disabili in possesso della certificazione prevista dalla L. 104/92 residenti nel territorio consortile, frequentanti scuole di ogni ordine e grado.

Il servizio può essere svolto anche in favore di bambini disabili frequentanti gli asili nido.

COME SI ACCEDE

La scuola, in accordo con la famiglia, presenta la richiesta al C.I.S.S.

Una Commissione Tecnica Integrata Multidisciplinare - T.I.M. valuta le richieste e formula un progetto di intervento individualizzato. È composta da:

- C.I.S.S.
- Comuni consorziati
- ASL TO 3 (Neuropsichiatria Infantile)
- Provincia – Istruzione
- Ufficio Scolastico Provinciale
- Scuole
- Cooperativa che gestisce il servizio

La commissione è stata istituita con l'Accordo di Programma ed è presieduta dal C.I.S.S., che attiva l'intervento.

QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

La rete dei servizi

Per la gestione dei servizi descritti il C.I.S.S. collabora con gli Enti pubblici, privati e gruppi di lavoro con funzioni diverse a seconda del servizio.

Il prospetto seguente elenca tutti i soggetti della rete con cui il C.I.S.S. interagisce: per ogni organizzazione sono indicate le funzioni relative alla collaborazione e i servizi

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
A.S.L.TO3	Garantisce le attività sanitarie integrate con le attività sociali sui progetti individuali seguiti dall'ASL e dal C.I.S.S..	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA DOMICILIARE • AFFIDAMENTO FAMILIARE • CENTRO FAMIGLIE • ADOZIONI • EDUCATIVA TERRITORIALE • INCONTRI PROTETTI • MEDIAZIONE FAMILIARE • INSERIMENTO IN COMUNITÀ ALLOGGIO • ASSISTENZA INTEGRAZIONE SCOLASTICA
COMUNI CONSORZIATI	Provvedono all'erogazione di servizi scolastici, educativi, sportivi. Collaborano con il C.I.S.S. all'interscambio di informazioni sui casi seguiti insieme.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA • EDUCATIVA TERRITORIALE • ASSISTENZA INTEGRAZIONE SCOLASTICA
PROVINCIA DI TORINO	Coordina la formazione del personale su alcuni servizi specifici e partecipa ad alcuni gruppi di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> • MEDIAZIONE FAMILIARE • AFFIDAMENTI FAMILIARI • ASSISTENZA INTEGRAZIONE SCOLASTICA
TRIBUNALE PER I MINORENNI	Dispone provvedimenti a tutela dei minori con le indicazioni di interventi a supporto delle famiglie. Interviene sulle adozioni nazionali e internazionali.	<ul style="list-style-type: none"> • AFFIDAMENTO FAMILIARE • MEDIAZIONE FAMILIARE • EDUCATIVA TERRITORIALE • INCONTRI PROTETTI • ADOZIONI • INSERIMENTO IN COMUNITÀ ALLOGGIO

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
TRIBUNALE ORDINARIO	Interviene sulle separazioni coniugali e sulla regolamentazione dei rapporti con i figli.	<ul style="list-style-type: none"> • MEDIAZIONE FAMILIARE • INCONTRI PROTETTI • CENTRO FAMIGLIE
ISTITUTI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO	Collaborano ai progetti educativi di minori seguiti con il C.I.S.S.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA INTEGRAZIONE SCOLASTICA
Cooperativa Chronos	Gestisce in appalto il servizio.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA DOMICILIARE
Cooperativa Mafalda	Gestisce in appalto il servizio in Associazione d'impresa con la Cooperativa Chronos.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA INTEGRAZIONE SCOLASTICA
Cooperative La testarda La siepe Coesa	Sono accreditate per la gestione di attività educative.	<ul style="list-style-type: none"> • ATTIVITÀ EDUCATIVE/CENTRO DIURNO
Associazione Libro aperto		
Comunità Casa Famiglia Suore di San Giuseppe	Fornisce accoglienza a bambini e ragazzi tra i 6 e i 17 anni (disponibilità di n. 8 posti) e di mamme con bambini (disponibilità di n. 7 posti). È accreditata per la gestione di attività educative.	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNITÀ ALLOGGIO • ATTIVITÀ EDUCATIVE/CENTRO DIURNO

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
Comunità alloggio C.S.D. – Commissione Sinodale per la Diaconia	Fornisce accoglienza a ragazzi dai 12 ai 17 anni. Disponibilità di n. 8 posti più 2 per il proseguimento di progetti al compimento del 18° anno di età.	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNITÀ ALLOGGIO
Comunità Alla Costa	Fornisce accoglienza a bambini e ragazzi tra i 6 e i 17 anni: disponibilità n. 4 posti.	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNITÀ ALLOGGIO
Comunità La Casetta	Fornisce accoglienza a bambini tra 0 e i 6 anni: disponibilità n. 6 posti.	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNITÀ ALLOGGIO
Comunità Equilandia	Fornisce accoglienza a bambini e ragazzi tra i 6 e i 17 anni: disponibilità n. 7 posti più 1 di pronta accoglienza.	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNITÀ ALLOGGIO
Comunità San Luca I	E' una comunità riabilitativa psico sociale per l'accoglienza di ragazzi tra i 14 e 17 anni: disponibilità n.7 posti.	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNITA' ALLOGGIO
Centro ecumenico di ascolto Associazione San Vincenzo	Distribuiscono alimenti, vestiario ed altri beni materiali, buoni acquisto, ed aiuti economici occasionali.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA
Centro di solidarietà	Ritira gli alimenti freschi invenduti presso alcuni punti vendita e li distribuisce ai cittadini in stato di bisogno.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
Enti autorizzati alle Adozioni internazionali	Sono accreditati presso la Commissione Centrale per le Adozioni Internazionali di Roma e curano l'abbinamento bambino/famiglia. Partecipano alla formazione delle coppie aspiranti all'adozione.	• ADOZIONI
Ass. Nexus Pinerolo Ass. Albero della vita Ass. A.M.A.	Promuovono attività di informazione e formazione sulle responsabilità genitoriali e sull'adolescenza.	• CENTRO FAMIGLIE
Associazioni sportive	Collaborano mettendo a disposizione corsi gratuiti a favore di minori seguiti dal C.I.S.S.	• EDUCATIVA TERRITORIALE
Associazione di volontariato Scuola senza frontiere	Svolge attività per l'insegnamento della lingua italiana e l'integrazione di minori stranieri.	• EDUCATIVA TERRITORIALE

I disabili (di età superiore a 18 anni)

AMBITI	BISOGNI	SERVIZI C.I.S.S.
DOMICILIARITÀ	Continuare a vivere nel proprio ambiente di vita Avere un sostegno quando la famiglia è impegnata nella cura e nell'assistenza di una persona disabile	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA DOMICILIARE • AFFIDAMENTO FAMILIARE • ASSEGNO DI CURA E CONTRIBUTO A TITOLO DI AFFIDO
POVERTÀ	Avere un aiuto per contrastare la povertà	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA
LAVORO	Avere un'opportunità di inserimento lavorativo	<ul style="list-style-type: none"> • SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE LAVORATIVA
RESIDENZIALITÀ	Vivere in un contesto sicuro e protetto quando non si può rimanere in casa	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNITÀ ALLOGGIO • RICOVERO DI SOLLIEVO • GRUPPO APPARTAMENTO
SOCIO-EDUCATIVO	Avere opportunità di integrazione sociale e di partecipazione alla vita della comunità	<ul style="list-style-type: none"> • PROGETTO DI VITA INDIPENDENTE • CENTRO DIURNO • EDUCATIVA TERRITORIALE • GRUPPO AMA GIOVANI • GRUPPO DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE
SCUOLA E FORMAZIONE	Avere un intervento specifico per l'integrazione per facilitare l'autonomia e la comunicazione a scuola degli alunni disabili	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA E INTEGRAZIONE SCOLASTICA

I servizi per minori disabili sono compresi nel par. 3.8, "I bambini e le famiglie" (pag. 30)

COS'È Il Servizio di Assistenza Domiciliare offre interventi a favore delle persone disabili, presso la loro abitazione, allo scopo di mantenerle il più possibile nel proprio ambiente di vita e di relazioni evitando o ritardando così il ricovero in strutture residenziali.

Il servizio propone interventi di:

- igiene e cura della persona;
- aiuto nello svolgimento di attività domestiche;
- accompagnamento per l'accesso ai servizi pubblici e privati (comune, posta, banca, negozi, ospedale, medico, farmacia, patronati ...);
- aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative;
- compagnia e sostegno alla vita di relazione.

Il servizio, la cui gestione è affidata a una cooperativa sociale, è svolto da personale con qualifica professionale di Operatore Socio-Sanitario - O.S.S., che lavora nell'ambito di un progetto personalizzato. Alcuni interventi sono realizzati da personale dipendente del C.I.S.S.

Il servizio è disciplinato dal Regolamento "Assistenza Domiciliare", che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa¹⁴.

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto a persone residenti nel territorio del Consorzio, con disabilità certificata, sole o con parenti che non possano soddisfare tutti i loro bisogni.

COME SI ACCEDE

L'accesso al servizio può avvenire:

- in seguito alla segnalazione di altri servizi che già seguono la persona;
- sulla base della richiesta presentata dalla famiglia o dalla persona stessa.

La richiesta va presentata all'assistente sociale di territorio, che a seguito di una valutazione professionale propone il progetto alla UVAP (Unità di Valutazione per l'attività e la partecipazione) che valuta l'attivazione dell'intervento.

Le situazioni riconosciute di gravità (art. 3 L. 104/92) hanno la priorità.

QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito per le persone che hanno un reddito inferiore ai limiti previsti dal Regolamento.

COS'È Il servizio è finalizzato a sostenere la persona disabile nella vita quotidiana supportando o sostituendo la famiglia per garantire un contesto di vita il più normale possibile. L'affidamento si realizza grazie alla disponibilità di volontari, singoli o di famiglie, che offrono la propria collaborazione per accogliere o affiancare il disabile.

Sono possibili due modalità di affidamento in relazione alle specifiche esigenze del disabile:

- **affidamento diurno**, quando la persona trascorre alcune ore della giornata presso la famiglia o il singolo affidatario;
- **affidamento residenziale**, quando la persona vive con la famiglia o il singolo affidatario e ne condivide la quotidianità.

Il C.I.S.S. garantisce la copertura assicurativa, un rimborso spese per gli affidatari, il supporto degli operatori per ogni singolo progetto e una valutazione periodica del progetto stesso.

Il C.I.S.S. promuove iniziative di sensibilizzazione per la ricerca di volontari disponibili ad accogliere le persone disabili in difficoltà e provvede alla selezione delle famiglie affidatarie.

A CHI È RIVOLTO

Persone disabili adulte residenti nel territorio del Consorzio, senza famiglia o con famiglia che necessita di essere aiutata.

COME SI ACCEDE

La richiesta viene presentata all'assistente sociale competente per territorio da parte dei familiari o di operatori di altri servizi. L'assistente sociale definisce, con i servizi sanitari, un progetto personalizzato con l'indicazione dei tempi e delle modalità di attuazione dell'affidamento. Il progetto viene esaminato dalla UVAP (Unità di Valutazione per l'attività e la partecipazione).

QUANTO COSTA

Il servizio può essere totalmente gratuito oppure il cittadino partecipa con una parte del proprio reddito, in base alla valutazione ISEE.

Assegno di cura e contributo a titolo di affido

COS'È

L'assegno di cura e l'affido sono aiuti economici concessi alle famiglie che si prendono cura delle persone disabili gravi, che possono essere assistite a casa, per mantenerle il più possibile nel proprio ambiente di vita e di relazione.

L'assegno di cura è un aiuto concesso nel caso in cui l'assistenza sia prestata da personale regolarmente assunto dalla famiglia o dall'utente.

L'affido è un aiuto concesso nel caso in cui l'assistenza sia prestata da un familiare, con l'aiuto di altre persone.

Gli aiuti economici sono erogati a seguito di un progetto integrato con l'ASL TO3.

L'ASL TO3 si fa carico di una quota fissa sia per l'assegno di cura sia per l'affido. La quota erogata dal C.I.S.S. viene calcolata sulla base della condizione economica della persona disabile richiedente in possesso dei requisiti previsti nel "*Regolamento interventi economici a sostegno della domiciliarità progetti integrati con l'ASL TO3: assegno di cura, affido*", che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa¹⁵.

15. Orari e recapiti della Segreteria amministrativa sono riportati in appendice "SEDI e ORARI".

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto a persone disabili gravi, non autosufficienti, residenti nel territorio del Consorzio.

COME SI ACCEDE

La richiesta viene presentata all'assistente sociale da parte dell'interessato o dei familiari e deve essere accompagnata dai seguenti documenti:

- certificazione di disabilità grave ai sensi della L. 104/92.
- valutazione di non autosufficienza rilasciata dalla UVAP (Unità di Valutazione per l'attività e la partecipazione)
- certificazione I.S.E.E. – Indicatore della situazione economica equivalente – del richiedente.

La quota a carico del C.I.S.S. viene stabilita in base alle fasce I.S.E.E. di cui al Regolamento.

L'erogazione del beneficio economico avviene a seguito della sottoscrizione di un contratto di cura che stabilisce il progetto personalizzato, compatibilmente con le risorse di bilancio disponibili.

Assistenza economica**COS'È**

Il servizio di assistenza economica fornisce a persone disabili in difficoltà, aiuti economici diretti a sostenere situazioni di estrema povertà.

Gli aiuti economici vengono definiti sulla base di un progetto personalizzato finalizzato a promuovere percorsi di autonomia sociale ed economica, e possono essere erogati con differenti modalità:

- contributi in denaro o buoni acquisto di generi di prima necessità;
- con continuità, ad integrazione di redditi insufficienti (minimo vitale);
- in modo straordinario per esigenze specifiche ed impreviste;
- a titolo di prestito a persone in attesa di liquidazione di prestazioni previdenziali.

Il servizio è disciplinato dal “Regolamento per l'Assistenza Economica”, che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa¹⁶.

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto a persone disabili residenti nel territorio del Consorzio, prive di reddito o con un reddito non sufficiente a soddisfare le esigenze fondamentali di vita.

COME SI ACCEDE

Il cittadino presenta la richiesta all'assistente sociale di territorio. L'assistente sociale, in base ai criteri previsti dal regolamento, elabora una proposta che viene valutata da una Commissione Economica. Il C.I.S.S. si riserva la facoltà di effettuare controlli incrociati, coinvolgendo altri enti e istituzioni, per verificare la situazione economica e familiare dichiarata.

Gli aiuti economici sono revocati nel caso in cui non vengano rispettate le condizioni previste nel progetto personalizzato o nel caso di dichiarazioni false accertate.

COS'È Il servizio per l'integrazione lavorativa - S.I.L. - facilita l'ingresso nel mondo del lavoro di persone disabili con invalidità civile superiore al 45%, attraverso colloqui di orientamento, consulenza, affiancamento in azienda e tirocini lavorativi.

L'obiettivo è la collocazione lavorativa, che avviene con la collaborazione del Centro per l'Impiego di Pinerolo, le scuole di formazione professionale, le scuole superiori, le aziende e gli enti pubblici.

Il servizio promuove progetti differenziati secondo le capacità e i bisogni delle persone:

- inserimento lavorativo finalizzato all'assunzione che prevede un periodo di tirocinio a tempo determinato prima dell'assunzione
- inserimento in ambienti lavorativi di persone per le quali non è possibile un collocamento lavorativo vero e proprio. Gli inserimenti si realizzano attraverso progetti individualizzati con finalità educative, socializzanti e di mantenimento di abilità. In questo caso la persona è occupata per alcune ore al giorno sulla base di un "contratto" stipulato fra il C.I.S.S. e l'azienda o l'ente pubblico accogliente.

La persona inserita è coperta da assicurazione e, a seconda della tipologia di intervento, può ricevere un rimborso spese. Gli operatori mantengono rapporti periodici con le aziende o gli enti, anche dopo l'assunzione definitiva.

Il servizio è svolto da educatori professionali.

A CHI È RIVOLTO

Persone con disabilità fisica, psichica o sensoriale, residenti nel territorio del C.I.S.S., di età superiore ai 18 anni, con invalidità civile superiore al 45%.

Le persone devono essere iscritte al collocamento obbligatorio presso il Centro per l'Impiego di Pinerolo.

COME SI ACCEDE

La richiesta viene presentata all'assistente sociale di territorio oppure attraverso lo sportello attivo presso il Centro per l'impiego di Pinerolo nei giorni di martedì e giovedì con orario dalle 9.00 alle 12.00.

QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

COS'È La comunità alloggio è un servizio di accoglienza residenziale dove vengono inserite persone con disabilità che non possono fruire di una adeguata assistenza a causa dell'inesistenza oppure della impossibilità della famiglia.

L'inserimento può essere temporaneo o a lungo termine.

In ogni progetto l'operatore tende a favorire il mantenimento dei rapporti con la famiglia attraverso eventuali rientri a casa, visite in comunità e la condivisione di momenti significativi di vita.

La comunità alloggio ospita fino ad un massimo di 10 persone, viene condotta con modalità che ricreano l'ambiente familiare, proponendo attività di gestione del quotidiano, di cura della persona e di promozione dell'autonomia e dell'integrazione nel contesto esterno.

Le comunità alloggio possono essere gestite direttamente dal Consorzio o da altri Enti pubblici e privati.

Il Consorzio ha due comunità alloggio affidate alla conduzione di cooperative sociali.

Il Consorzio collabora inoltre con le comunità a gestione privata, privilegiando quelle del territorio.

Nelle comunità lavorano operatori con qualifica di Educatore Professionale e Operatore Socio-Sanitario – O.S.S., oltre ad eventuali consulenti su attività specifiche, con modalità di lavoro di gruppo.

A CHI È RIVOLTO

Persone disabili in possesso della certificazione, residenti nel territorio del C.I.S.S.

COME SI ACCEDE

L'accesso al servizio può avvenire:

- sulla base della richiesta presentata dalla famiglia;
- in seguito alla segnalazione di altri servizi che già seguono la persona.

La richiesta va presentata all'assistente sociale di territorio, che a seguito di una valutazione professionale propone il progetto di inserimento alla UVAP (Unità di Valutazione attività e partecipazione) che valuta l' idoneità all'inserimento.

Se nelle comunità alloggio non ci sono posti disponibili viene creata una lista di attesa gestita dalla U.V.A.P. Le situazioni riconosciute di gravità (ai sensi dell'art. 3 L. 104/92) hanno la priorità rispetto all'inserimento.

QUANTO COSTA

La retta delle comunità alloggio è composta da una quota sanitaria, a carico dell'ASL TO3 e da una quota alberghiera a carico della persona inserita.

Se il reddito della persona non è sufficiente a pagare la retta alberghiera il Consorzio può intervenire integrando la parte mancante in base all'ISEE.

COS'È Il ricovero di sollievo consiste nell'inserimento temporaneo in una comunità alloggio e viene proposto a persone disabili che vivono in famiglia.

Gli obiettivi degli inserimenti possono essere diversi:

- sostenere la famiglia che ha bisogno di essere temporaneamente sostituita nella cura del figlio per vari motivi;
- consentire alla persona disabile di vivere una situazione diversa da quella familiare con la possibilità di sperimentare percorsi di autonomia;
- promuovere occasioni di conoscenza di un servizio residenziale in previsione di un eventuale futuro inserimento a lungo termine.

Gli inserimenti vengono effettuati presso le comunità alloggio presenti sul territorio. Possono durare da alcuni giorni ad un massimo di due mesi e sono stabiliti sulla base di un progetto individuale. Rispondono a situazioni di emergenza, ma di norma, si programma in anticipo il periodo per accogliere adeguatamente le necessità riscontrate, tenendo conto delle risorse disponibili.

Nelle comunità lavorano operatori con qualifica di Educatore Professionale e Operatore Socio-Sanitario, oltre ad eventuali consulenti su attività specifiche, che operano di in Equipe.

A CHI È RIVOLTO Persone disabili in possesso della certificazione, residenti nel territorio del C.I.S.S.

COME SI ACCEDE

L'accesso al servizio può avvenire:

- sulla base della richiesta presentata dalla famiglia;
- in seguito alla segnalazione di altri servizi che già seguono la persona.

La richiesta va presentata all'assistente sociale di territorio, che a seguito di una valutazione professionale propone il progetto di inserimento alla Commissione Valutazione attività e partecipazione (UVAP) che valuta l'idoneità all'inserimento. Se nelle comunità alloggio non ci sono posti disponibili viene creata una lista di attesa gestita dalla UVAP.

Le situazioni riconosciute di gravità (ai sensi dell'art. 3 L. 104/92) hanno la priorità rispetto all'inserimento.

QUANTO COSTA

La retta delle comunità alloggio è composta da una quota sanitaria, a carico dell'ASL TO3 e da una quota alberghiera a carico della persona inserita.

Se il reddito della persona non è sufficiente a pagare la retta alberghiera, il Consorzio può intervenire integrando la parte mancante, in base all'ISEE.

COS'È Il gruppo appartamento è un servizio residenziale nel quale vengono inserite persone con disabilità lieve in sostituzione o in appoggio al nucleo familiare.

Viene realizzato un progetto educativo individualizzato volto alla progressiva autonomia, in un ambito di tipo familiare, con costanti rapporti con la famiglia.

L'inserimento può essere temporaneo o a lungo termine.

Il gruppo appartamento di norma ospita fino a 5 persone ed è gestito da enti e associazioni del privato sociale con cui il Consorzio si convenziona.

Nel gruppo appartamento lavorano operatori con qualifica di Educatore Professionale e Operatore Socio-Sanitario ed eventuali consulenti su attività specifiche, che operano con modalità di lavoro di gruppo.

A CHI È RIVOLTO

Persone disabili con certificazione di handicap che sono residenti nel territorio del C.I.S.S.

COME SI ACCEDE

L'accesso al servizio può avvenire:

- sulla base della richiesta presentata dalla famiglia o dalla persona disabile.
- in seguito alla segnalazione di altri servizi che già seguono la persona

La richiesta va presentata all'assistente sociale di territorio, che a seguito di una valutazione professionale propone il progetto di inserimento alla Commissione Valutazione Attività e Partecipazione (UVAP) che valuta l'idoneità all'inserimento. Se nei gruppi appartamento non ci sono posti disponibili viene creata una lista di attesa gestita dalla UVAP.

QUANTO COSTA

La retta del gruppo appartamento è composta da una quota sanitaria, a carico dell'ASL TO3, e da una quota alberghiera a carico della persona inserita.

Se il reddito della persona non è sufficiente a pagare la retta alberghiera, il Consorzio può intervenire integrando la parte mancante, in base all'ISEE.

COS'È È un servizio che consiste nell'erogazione di un contributo economico da utilizzare per l'assunzione di una assistente personale che aiuta il disabile, al fine di promuovere il più possibile l'indipendenza e l'integrazione sociale.

Il contributo viene erogato sulla base di un progetto individualizzato predisposto con i servizi sociali territoriali e finanziato annualmente dalla Regione.

Per accedere al progetto di vita indipendente devono esistere i seguenti requisiti:

- grave disabilità motoria certificata;
- età compresa tra i 18 e i 64 anni;
- volontà di gestire la propria indipendenza con autodeterminazione;
- inserimento in contesti lavorativi, formativi e sociali dove il disabile partecipa attivamente.

L'assistente personale deve essere scelto e assunto direttamente dalla persona disabile che stipula il contratto di collaborazione domestica.

Il progetto di vita indipendente dura fino a quando esistono i presupposti previsti dal progetto.

A CHI È RIVOLTO

Persone disabili di età compresa tra 18 e 64 anni, in possesso di invalidità civile del 100% con certificazione di handicap grave ai sensi dell'art. 3 della L. 104/92, che sono residenti nel territorio del C.I.S.S.

COME SI ACCEDE

L'accesso al servizio può avvenire:

- in presenza dei requisiti descritti nel punto precedente;
- sulla base della richiesta presentata dalla persona disabile;
- in seguito alla segnalazione di altri servizi che già seguono la persona.

La richiesta va presentata all'assistente sociale di territorio, che a seguito di una valutazione professionale propone il progetto di inserimento alla UVAP (Unità di Valutazione attività e partecipazione) che valuta l'idoneità all'inserimento.

Il numero dei progetti è vincolato dalle risorse messe a disposizione dalla Regione.

QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

COS'È Il centro diurno per disabili è un servizio di accoglienza diurna che offre alla persona disabile e alla sua famiglia un progetto individualizzato finalizzato a promuovere:

- l'autonomia nel rispetto dei desideri della persona;
- il sostegno alla famiglia;
- il mantenimento e il potenziamento di abilità;
- la socializzazione sia nei locali del centro, sia in altre sedi esterne;
- l'integrazione della persona nella comunità locale.

Il centro offre la possibilità di partecipare a laboratori creativi e ad attività di assistenza e cura della persona.

È possibile usufruire del pranzo e del trasporto dall'abitazione ai centri stessi.

La modalità di frequenza può essere a tempo pieno o a tempo parziale, in base al progetto individualizzato e alla disponibilità delle risorse.

Attualmente il C.I.S.S. gestisce due centri diurni: "**CENTRO DIURNO GEA**", a Pinerolo, con personale dipendente; "**CENTRO DIURNO PEGASO**", a Vigone, affidato alla gestione di una cooperativa sociale.

In aggiunta a tali centri, si utilizzano anche strutture gestite da cooperative ed altri soggetti privati.

I centri diurni del C.I.S.S. sono aperti di norma dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.00.

Nei centri lavorano operatori con qualifica di Educatori Professionali, Operatori Socio-Sanitari e consulenti per attività specifiche, con modalità di lavoro di gruppo e lo svolgimento di una riunione organizzativa settimanale.

A CHI È RIVOLTO

Persone disabili di età compresa tra 18 e 64 anni, in possesso della certificazione di disabilità che:

- sono residenti nel territorio del C.I.S.S.;
- hanno terminato il percorso scolastico e/o formativo.

COME SI ACCEDE

L'accesso al servizio può avvenire:

- sulla base della richiesta presentata dalla famiglia o dalla persona disabile
- in seguito alla segnalazione di altri servizi che già seguono la persona.

La richiesta va presentata all'assistente sociale di territorio, che a seguito di una valutazione professionale propone il progetto di inserimento alla Commissione di Valutazione Attività e Partecipazione (UVAP) che valuta l'idoneità.

Se nei centri diurni del C.I.S.S. non ci sono posti disponibili viene creata una lista d'attesa gestita dalla UVAP con la possibilità di inserimento in centri diurni privati.

Le situazioni riconosciute di gravità (ai sensi dell'art. 3 L. 104/92) hanno la priorità rispetto all'inserimento.

QUANTO COSTA

Sarà prevista una compartecipazione alla spesa da parte della persona disabile sul costo della mensa e del trasporto.

COS'È È un servizio svolto da educatori professionali che, attraverso una relazione di fiducia che costruiscono con le persone disabili, promuovono:

- raggiungimento dell'autonomia personale e sociale nel rispetto dei desideri della persona;
- integrazione nelle iniziative proposte dalla comunità locale;
- sostegno alla famiglia nella cura assistenziale ed educativa;
- acquisizione di competenze per un eventuale percorso di integrazione lavorativa.

L'educatore condivide con la persona disabile e la sua famiglia un progetto individualizzato che definisce i tempi e le modalità dell'intervento educativo, aggiornato periodicamente.

Il servizio viene svolto presso i locali della sede di Via Dante Alighieri n. 7 oppure presso il domicilio o ancora in normali luoghi di vita, usufruiti da tutti i cittadini.

Il servizio è affidato alla gestione di una cooperativa sociale, individuata mediante gara d'appalto.

A CHI È RIVOLTO

Persone disabili di età compresa, di norma, tra 18 e 40 anni, in possesso della certificazione di disabilità che:

- sono residenti nel territorio del C.I.S.S.;
- frequentano le scuole superiori;
- hanno terminato il percorso scolastico e/o formativo.

COME SI ACCEDE

L'accesso al servizio può avvenire:

- sulla base della richiesta presentata dalla famiglia o dalla persona disabile;
- in seguito alla segnalazione di altri servizi che già seguono la persona.

La richiesta va presentata all'assistente sociale di territorio, che a seguito di una valutazione professionale propone il progetto alla Commissione Valutazione Attività e Partecipazione (UVAP) che valuta l'idoneità all'inserimento. Se nel servizio non ci sono disponibilità viene creata una lista di attesa.

Le situazioni riconosciute di gravità (ai sensi dell'art. 3 L. 104/92) hanno la priorità rispetto all'inserimento.

QUANTO COSTA

Attualmente il servizio è gratuito.

COS'È Il gruppo di Auto Mutuo Aiuto – A.M.A. – è un servizio che offre alla persona disabile un luogo di incontro, uno spazio di condivisione di problemi, desideri e bisogni con la partecipazione di due educatori nel ruolo di facilitatori.

Gli obiettivi del gruppo sono:

- condivisione di problematiche (difficoltà nel lavoro, nel rapporto con gli amici e con i familiari);
- ascolto e comprensione di alcuni temi proposti dai partecipanti (l'amore, la sessualità, il denaro, la morte);
- integrazione nelle iniziative proposte dalla comunità locale;
- condivisione di momenti di tempo libero utilizzando le risorse del territorio.

Il servizio viene svolto presso i locali della sede del Centro Diurno GEA di Via Dante Alighieri n. 7 di Pinerolo. Il gruppo A.M.A. si incontra con cadenza mensile, il terzo giovedì di ogni mese con orario dalle 16.00 alle 18.00.

I due operatori impegnati sono educatori che lavorano presso il Centro Diurno GEA ed hanno una preparazione specifica nella conduzione di gruppi A.M.A.

A CHI È RIVOLTO

Persone disabili di età compresa tra 18 e 40 anni, in possesso della certificazione di disabilità che:

- sono residenti nel territorio del C.I.S.S.;
- hanno terminato o stanno terminando il percorso scolastico e/o formativo;
- sono inseriti in contesti lavorativi o presso il Centro Diurno.

COME SI ACCEDE

L'accesso al servizio può avvenire:

- su richiesta della persona disabile;
- su segnalazione dell'Assistente Sociale;
- attraverso la promozione da parte dei partecipanti al gruppo;
- in seguito alla segnalazione di altri servizi che già seguono la persona.

La richiesta va presentata agli educatori di riferimento del gruppo A.M.A., telefonando al

Centro diurno GEA: Tel. 0121/79.51.07

Il gruppo viene coinvolto nell'accoglienza dei nuovi ospiti.

QUANTO COSTA

La partecipazione al gruppo A.M.A. è gratuita.

LA RETE DEL SERVIZIO

I partecipanti al gruppo A.M.A. sono per la maggior parte già seguiti da servizi gestiti dal C.I.S.S., quali per esempio:

- S.I.L.: Servizio di integrazione lavorativa - del C.I.S.S.;
- Centri diurni;
- Servizio educativo territoriale;
- Servizio Sociale Professionale.

3.9.13

Gruppo di sostegno alle famiglie

COS'È Il gruppo di sostegno alle famiglie è uno spazio di condivisione di problemi, desideri e bisogni tra le famiglie con figli disabili, accompagnate da due educatori nel ruolo di facilitatori.

Gli obiettivi del gruppo sono:

- ascolto e condivisione di problematiche varie, ad esempio: gestione della vita quotidiana, futuro dei propri figli disabili quando la famiglia non è più in grado di occuparsene, difficoltà ad affrontare le problematiche poste dai figli;
- a richiesta, è prevista la partecipazione di tecnici per progetti e argomenti specifici.

Il gruppo si incontra presso il Centro Diurno GEA di Pinerolo, in Via Dante Alighieri n. 7, con cadenza mensile, in orario mattutino. I due operatori impegnati sono educatori che lavorano presso il Centro Diurno GEA ed hanno una preparazione specifica nella conduzione di gruppi AMA.

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto a genitori, tutori, parenti di persone disabili che:

- sono residenti nel territorio del C.I.S.S.;
- hanno parenti/tutelati/figli seguiti dai servizi del C.I.S.S.

COME SI ACCEDE

L'accesso al servizio può avvenire:

- su richiesta degli interessati
- su segnalazione dell'Assistente Sociale;
- attraverso la promozione da parte dei partecipanti al gruppo
- in seguito alla segnalazione di altri servizi che già seguono la persona;

3.9.13

La richiesta va presentata agli educatori di riferimento del gruppo, telefonando al **Centro diurno GEA: Tel. 0121.795107**. Il gruppo viene coinvolto nell'accogliere i nuovi ospiti.

QUANTO COSTA

La partecipazione al gruppo è gratuita.

3.9.14

Assistenza e integrazione scolastica

COS'È È un servizio svolto dal Consorzio, su delega dei Comuni consorziati, in favore di alunni con disabilità riconosciuta ai sensi della L. 104/92, che necessitano di un appoggio per l'integrazione.

I Comuni rimborsano il costo del servizio.

È un intervento assistenziale-educativo svolto nelle scuole per garantire il diritto allo studio, ed è parte integrante delle attività previste dal P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato) predisposto dalla scuola.

Il servizio si articola in attività di supporto all'alunno disabile per favorirne l'autonomia, la comunicazione e la relazione nel contesto scolastico.

È svolto da operatori in possesso di qualifica professionale O.S.S. (Operatore socio-sanitario) che lavorano in raccordo con il personale scolastico (insegnanti di classe e di sostegno, operatori scolastici).

3.9.14

Il servizio è affidato in gestione ad una cooperativa sociale, individuata mediante gara d'appalto.

Il Consorzio mantiene il coordinamento degli interventi, secondo i criteri definiti in un apposito "Accordo di programma in materia di integrazione scolastica per gli alunni disabili" che definisce le competenze rimaste in capo ai comuni e quelle degli enti firmatari elencati nella rete dei servizi che segue. L'Accordo è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa¹⁷.

A CHI È RIVOLTO

È rivolto agli alunni disabili in possesso della certificazione prevista dalla L. 104/92 residenti nel territorio consortile, frequentanti scuole di ogni ordine e grado.

COME SI ACCEDE

La scuola, in accordo con la famiglia, presenta la richiesta al C.I.S.S. Una Commissione Tecnica Integrata Multidisciplinare (T.I.M.) valuta le richieste e formula un progetto di intervento individualizzato. È composta da:

- C.I.S.S.
- Comuni consorziati
- ASL TO 3 (Neuropsichiatria Infantile)
- Provincia -Istruzione
- Ufficio Scolastico Provinciale
- Scuole
- Cooperativa che gestisce il servizio

3.9.14

La commissione è stata istituita con l'Accordo di Programma ed è presieduta dal C.I.S.S. che attiva l'intervento.

QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

3.9.15

La rete dei servizi

Per la gestione dei servizi descritti il C.I.S.S. collabora con gli Enti pubblici, privati e gruppi di lavoro con funzioni diverse a seconda del servizio.

Il prospetto seguente elenca tutti i soggetti della rete con cui il C.I.S.S. interagisce: per

ogni organizzazione sono indicate le funzioni relative alla collaborazione e i servizi

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
A.S.L.TO3	Garantisce le attività sanitarie integrate con le attività sociali sui progetti individuali seguiti dall'ASL e dal C.I.S.S..	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA DOMICILIARE • AFFIDAMENTO FAMILIARE • ASSEGNO DI CURA E CONTRIBUTO A TITOLO DI AFFIDO • RICOVERI DI SOLLIEVO • COMUNITA' ALLOGGIO • GRUPPO APPARTAMENTO • CENTRO DIURNO • EDUCATIVA TERRITORIALE • ASSISTENZA INTEGRAZIONE SCOLASTICA

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
COMUNI CONSORZIATI	Provvedono all'erogazione di servizi relativi al lavoro, casa, istruzione, sport e trasporto. Collaborano con il C.I.S.S. all'interscambio di informazioni sui casi seguiti insieme.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA • SERVIZIO INTEGRAZIONE LAVORATIVA • ASSISTENZA INTEGRAZIONE SCOLASTICA
PROVINCIA DI TORINO CENTRO PER L'IMPIEGO	Gestisce il Centro per l'Impiego di Pinerolo con cui il SIL collabora per la gestione dello sportello "Diversamente abili" e per la realizzazione dei progetti nel mondo del lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> • SERVIZIO INTEGRAZIONE LAVORATIVA
ISTITUTI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO	Collaborano ai progetti educativi di persone disabili seguite insieme. Gli operatori e le persone disabili del centro diurno GEA collaborano alla gestione di laboratori, all'interno delle scuole.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA INTEGRAZIONE SCOLASTICA • VITA INDIPENDENTE • CENTRI DIURNI
SCUOLE SUPERIORI E SCUOLE DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	Collaborano con il SIL per la presa in carico degli studenti disabili, al termine del percorso scolastico al fine di avviare il percorso nel mondo lavorativo.	<ul style="list-style-type: none"> • SERVIZIO INTEGRAZIONE LAVORATIVA
Cooperativa Sociale Animazione Valdocco	Gestisce in appalto il servizio.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA DOMICILIARE

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
Cooperativa Sociale La Testarda	Gestisce in appalto i servizi.	<ul style="list-style-type: none"> • CENTRO DIURNO "PEGASO" DIVIGONE • COMUNITA' ALLOGGIO "LUNA" DI PINEROLO • EDUCATIVA TERRITORIALE
Cooperativa Sociale La Carabattola	Gestisce in appalto il servizio.	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNITA' ALLOGGIO "DAFNE" DI PINEROLO
Cooperativa Sociale Chronos	Gestisce in appalto il servizio.	<ul style="list-style-type: none"> • GRUPPO APPARTAMENTO "A CASA" DI PINEROLO
ATI Cooperativa Sociale Mafalda/Chronos	Gestisce in appalto il servizio.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA INTEGRAZIONE SCOLASTICA
Comunità alloggio Casa Brun – Centro Servizi Socio-Sanitari di Vigone	Fornisce accoglienza di persone disabili con disponibilità di n. 10 posti più 2 per i sollievi.	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNITA' ALLOGGIO
Comunità alloggio Alice Casa dell'Anziano Madonna della Misericordia di Pinerolo	Fornisce accoglienza di persone disabili con disponibilità di n. 10 posti più 1 per i sollievi.	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNITA' ALLOGGIO

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
Comunità alloggio Uliveto di Luserna San Giovanni Commissione sinodale diaconia	Fornisce accoglienza di persone disabili con disponibilità di n. 20 posti.	• COMUNITA' ALLOGGIO
Cooperativa Sociale COESA Comunità alloggio terapeutica San Luca 2 di Villafranca Piemonte	Fornisce accoglienza di persone disabili con disponibilità di n.10 posti.	• COMUNITA' ALLOGGIO
Cooperativa Sociale l'Alveare • Gruppo appartamento Il Paguro di Pinerolo • Gruppo appartamento Il Paguro di San Secondo di Pinerolo • Gruppo appartamento Il Tulipano di Pinerolo	Fornisce accoglienza di persone disabili lievi.	• GRUPPO APPARTAMENTO
Cooperativa Sociale COESA • Gruppo appartamento Il Raggio di Pinerolo	Fornisce accoglienza di persone disabili lievi.	• GRUPPO APPARTAMENTO

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
Associazioni di volontariato: A.V.A.S.S. A.V.O.S.	Collaborano su progetti specifici.	• ASSISTENZA DOMICILIARE
Centro ecumenico di ascolto Associazione San Vincenzo	Distribuiscono alimenti, abbigliamento ed altri beni materiali, buoni acquisto, ed aiuti economici occasionali.	• ASSISTENZA ECONOMICA
Centro di solidarietà	Ritira gli alimenti freschi inventati presso alcuni punti vendita e li distribuisce ai cittadini in stato di bisogno.	• ASSISTENZA ECONOMICA
Associazioni di volontariato: Banca del Tempo Università della III ^a età Volontari del Servizio Civico Anziani	Collaborano con i Centri Diurni nella progettazione e nella realizzazione delle attività socializzanti.	• CENTRI DIURNI
I.N.P.S. AGENZIA DELLE ENTRATE AGENZIA DEL TERRITORIO	Collaborano alla raccolta di informazioni sulla situazione economica delle persone che richiedono aiuti economici.	• ASSISTENZA ECONOMICA

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
Patronati, Centri di assistenza fiscale (C.A.F.)	Collaborano alla predisposizione di modelli I.S.E.E. per le persone che richiedono aiuti economici ed offrono consulenza.	• ASSISTENZA ECONOMICA
Organizzazioni sindacali	Offrono consulenza alla famiglia che intende assumere una persona dedicata all'assistenza.	• ASSEGNO DI CURA E CONTRIBUTO A TITOLO DI AFFIDO

AMBITI	BISOGNI	SERVIZI C.I.S.S.
POVERTÀ	Avere un aiuto per contrastare la povertà Avere un aiuto quando si è in situazione di grave difficoltà e si è privi di abitazione	• ASSISTENZA ECONOMICA • INSERIMENTO IN CENTRO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEO
IMMIGRAZIONE	Avere un aiuto nell'integrazione sociale	• MEDIAZIONE INTERCULTURALE

COS'È Il servizio di assistenza economica fornisce a persone sole e famiglie in difficoltà aiuti economici diretti a sostenere situazioni di estrema povertà.

Gli aiuti economici vengono definiti sulla base di un progetto personalizzato finalizzato a promuovere percorsi di autonomia sociale ed economica, e possono essere erogati con differenti modalità:

- contributi in denaro o buoni acquisto di generi di prima necessità;
- in modo straordinario per esigenze specifiche ed impreviste;
- con continuità, solo in situazioni eccezionali;
- a titolo di prestito.

Il servizio è disciplinato dal “Regolamento per l’Assistenza Economica”, che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa¹⁸.

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto a persone sole e a famiglie, residenti nel territorio del Consorzio, prive di reddito o con un reddito non sufficiente a soddisfare le esigenze fondamentali di vita.

COME SI ACCEDE

Il cittadino presenta la richiesta all’assistente sociale di territorio. L’assistente sociale, in base ai criteri previsti dal regolamento, elabora una proposta che viene valutata da una Commissione Economica. Il Consorzio si riserva la facoltà di effettuare controlli incrociati, coinvolgendo altri enti e istituzioni, per verificare la situazione economica e familiare dichiarata. Gli aiuti economici sono revocati nel caso in cui non vengano rispettate le condizioni previste nel progetto personalizzato o nel caso di dichiarazioni false accertate.

COS'È Il centro di accoglienza offre ospitalità temporanea a persone che non hanno un’abitazione, senza fissa dimora, privi di familiari in grado di aiutarli.

L’accoglienza avviene in centri gestiti da associazioni di volontariato, per la maggior parte convenzionati con il C.I.S.S. In casi particolari e di emergenza, l’accoglienza temporanea può avvenire anche presso strutture alberghiere del territorio in collaborazione con i Comuni del Consorzio.

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto a persone residenti o in transito nel territorio del Consorzio, cittadini italiani e stranieri, senza abitazione e con difficoltà socio-economiche, senza fissa dimora e a donne in situazione di particolare fragilità.

COME SI ACCEDE

Il cittadino può presentare la richiesta all’assistente sociale di territorio, oppure rivolgersi direttamente ai centri di accoglienza o ancora alle associazioni di volontariato che gestiscono i centri.

La proposta di accoglienza dell’assistente sociale è fatta sulla base di un progetto personalizzato, che stabilisce gli obiettivi degli interventi di sostegno e i tempi dell’inserimento.

QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito in alcuni Centri di accoglienza. In altri è prevista una compartecipazione alle spese da parte degli ospiti, in base ai criteri stabiliti dai regolamenti delle Associazioni di Volontariato.

COS'È Il servizio di mediazione interculturale (Se.M.I.) si pone una duplice finalità:

- facilitare l'integrazione dei cittadini stranieri e delle loro famiglie;
- supportare i cittadini italiani e gli operatori dei servizi pubblici e privati che necessitano di informazioni sulle tematiche relative all'immigrazione.

Il servizio prevede:

- lo Sportello informativo, che garantisce:
 - informazioni sulla normativa relativa all'immigrazione (rilascio e rinnovo del permesso di soggiorno, ricongiungimenti familiari, cittadinanza);
 - consulenza ed aiuto per la compilazione delle pratiche burocratiche;
 - informazioni sui servizi sanitari, scolastici, agenzie di lavoro e socio-assistenziali;
 - indicazioni sui centri di accoglienza temporanea e sugli aiuti offerti da associazioni di volontariato;
- attività di mediazione interculturale per facilitare la comunicazione tra la cultura di provenienza e quella italiana. Le attività sono realizzate da cittadini stranieri di diverse provenienze, in possesso della qualifica professionale di "Mediatore interculturale";
- collaborazioni con le scuole, con le associazioni di volontariato e con altre organizzazioni per la promozione dell'integrazione sociale.

Il servizio, attivato dal 2001, funziona con finanziamenti della Provincia di Torino e del C.I.S.S.

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto a:

- cittadini stranieri residenti o presenti nel territorio del Consorzio;
- cittadini italiani;
- operatori dei servizi pubblici;

COME SI ACCEDE

Per richiedere informazioni, il cittadino può presentarsi allo Sportello di mediazione interculturale aperto presso la sede centrale del C.I.S.S., a Pinerolo in Via Montebello, 39, il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Per accedere agli altri interventi di mediazione interculturale, è possibile:

- effettuare una richiesta all'assistente sociale di territorio;
- richiedere un appuntamento presso lo sportello di mediazione interculturale.

QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito.

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
A.S.L.TO 3	Garantisce le attività sanitarie integrate con le attività sociali sui progetti individuali seguiti dall'ASL e dal C.I.S.S..	<ul style="list-style-type: none"> • MEDIAZIONE INTERCULTURALE
COMUNI CONSORZIATI	Provvedono all'erogazione di servizi relativi al lavoro, casa, istruzione, sport e trasporto. Collaborano con il C.I.S.S. all'interscambio di informazioni sui casi seguiti insieme.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA • CENTRO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA • MEDIAZIONE INTERCULTURALE
PROVINCIA DI TORINO CENTRO PER L'IMPIEGO	Gestisce il Centro per l'Impiego di Pinerolo. Il Centro collabora anche alla raccolta di informazioni sulla situazione occupazionale delle persone che richiedono aiuti economici.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA
Centro ecumenico di ascolto Associazione San Vincenzo	Distribuiscono alimenti, abbigliamento ed altri beni materiali, buoni acquisto, ed aiuti economici occasionali.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
Centro di solidarietà	Il centro ritira gli alimenti freschi invenduti presso alcuni punti vendita e li distribuisce ai cittadini in stato di bisogno.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA
AVASS – CARITAS Centro di Accoglienza Notturna (C.A.N.) Pinerolo	Con l'Associazione è stata sottoscritta una convenzione per la gestione di un Centro di accoglienza per uomini - n.11 posti.	<ul style="list-style-type: none"> • CENTRO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA
AVASS Casa Betania Pinerolo	Con l'Associazione è stata sottoscritta una convenzione per la gestione della Casa di accoglienza per donne – n.6 posti.	<ul style="list-style-type: none"> • CENTRO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA
AVASS – CARITAS Oasi Mirella Pinerolo	Casa di accoglienza per donne – 3 posti.	<ul style="list-style-type: none"> • CENTRO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA
Ass. San Vincenzo Il Riparo Cumiana	Disponibilità di 2 mini-alloggi nel comune di Cumiana.	<ul style="list-style-type: none"> • CENTRO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
Associazione Non Solo Straniero	Mette a disposizione i mediatori di diversa nazionalità per il funzionamento dei servizi rivolti agli stranieri.	• MEDIAZIONE INTERCULTURALE
Rete Territoriale Pinerolese	Svolge attività per l'inserimento dei ragazzi stranieri nelle scuole.	• MEDIAZIONE INTERCULTURALE
I.N.P.S. AGENZIA DELLE ENTRATE AGENZIA DEL TERRITORIO	Collaborano alla raccolta di informazioni sulla situazione economica delle persone che richiedono aiuti economici.	• ASSISTENZA ECONOMICA
PATRONATI, CENTRI DI ASSISTENZA FISCALE (C.A.F.)	Collaborano alla predisposizione di modelli I.S.E.E. per le persone che richiedono aiuti economici ed offrono consulenza.	• ASSISTENZA ECONOMICA

AMBITI	BISOGNI	SERVIZI C.I.S.S.
DOMICILIARITÀ	Continuare a vivere nel proprio ambiente di vita	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA DOMICILIARE • TELESOCCORSO E NUMERO VERDE • AFFIDAMENTO FAMILIARE • MENSA E PASTI A DOMICILIO
	Avere un sostegno quando la famiglia è impegnata nella cura e nell'assistenza di una persona anziana non autosufficiente	<ul style="list-style-type: none"> • ASSEGNO DI CURA E CONTRIBUTO A TITOLO DI AFFIDO
POVERTÀ	Avere un aiuto per contrastare la povertà	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA
RESIDENZIALITÀ	Vivere in un contesto sicuro e protetto, quando non si può rimanere a casa	<ul style="list-style-type: none"> • RICOVERO DI SOLLIEVO
		<ul style="list-style-type: none"> • INSERIMENTO IN CENTRO DIURNO
		<ul style="list-style-type: none"> • INSERIMENTO IN STRUTTURA RESIDENZIALE

COS'È Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) offre interventi a favore delle persone anziane, presso la loro abitazione, allo scopo di mantenerle il più possibile nel proprio ambiente di vita e di relazioni evitando o ritardando così il ricovero in casa di riposo. Il servizio propone interventi di:

- igiene e cura della persona
- aiuto nello svolgimento di attività domestiche;
- accompagnamento per l'accesso ai servizi pubblici e privati (comune, posta, banca, negozi, ospedale, medico, farmacia, patronati ...);
- aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative;
- ritiro, lavaggio e consegna di biancheria a domicilio;
- compagnia e sostegno alla vita di relazione.

Il S.A.D., la cui gestione è affidata a una cooperativa sociale, è svolto da personale con qualifica professionale di Operatore Socio-Sanitario - O.S.S., che lavora nell'ambito di un progetto personalizzato. Alcuni interventi sono realizzati direttamente da personale del C.I.S.S.

Il servizio è disciplinato dal Regolamento "Assistenza Domiciliare", che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa¹⁹.

A CHI È RIVOLTO Il S.A.D. è rivolto a persone residenti nel territorio del Consorzio, di età superiore a sessantacinque anni, sole o con parenti che non possano soddisfare tutti i loro bisogni.

Il servizio è prioritariamente offerto a persone:

- affette da malattie croniche o in fase di peggioramento;
- con redditi inferiori a quelli stabiliti dal regolamento del servizio;
- con particolari necessità di tutela.

COME SI ACCEDE

La richiesta viene presentata all'assistente sociale da parte dell'interessato, dei familiari, di operatori di altri servizi, vicini, volontari e conoscenti.

L'assistente sociale effettua una valutazione professionale e avvia gli interventi.

Le richieste delle persone con problemi di salute sono esaminate nella Commissione di "Unità di Valutazione Geriatrica".

QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito per le persone che hanno un reddito inferiore ai limiti previsti dal Regolamento.

COS'È Il telesoccorso assicura una risposta immediata a bisogni urgenti di persone che vivono sole o convivono con familiari non autosufficienti. Il servizio attiva subito un soccorso e telefona alle persone che si sono rese disponibili per un intervento immediato (parenti, conoscenti, vicini di casa). È necessario possedere un telefono, che viene messo in collegamento con una centrale operativa di soccorso, funzionante 24 ore su 24. L'anziano attiva la richiesta di soccorso premendo il pulsante di un apparecchio che deve portare al collo.

Il servizio viene garantito attraverso la "Cooperativa Televita Pinerolese" e prevede anche una attività di telecontrollo, che consiste in telefonate settimanali effettuate dagli operatori per verificare le condizioni di benessere della persona e l'efficienza dell'apparecchio.

Il **numero verde** fornisce informazioni telefoniche di particolare utilità, come ad esempio: servizi sanitari, assistenziali, turni delle farmacie, patronati, uffici della pubblica amministrazione, orari delle attività commerciali e relativi turni di chiusura, artigiani, idraulici, elettricisti.

Il servizio è svolto dall'Associazione "Volontari Oratorio San Domenico di Pinerolo" in collaborazione con la "Cooperativa Televita Pinerolese".

A CHI È RIVOLTO

Il telesoccorso è rivolto a persone residenti nel territorio del Consorzio, di età superiore a sessantacinque anni. Il numero verde è accessibile a tutti i cittadini.

COME SI ACCEDE

La richiesta per il **telesoccorso** viene presentata all'assistente sociale di territorio da parte dell'interessato, di parenti o di conoscenti e il servizio viene attivato nell'ambito di un progetto di aiuto volto a sostenere la domiciliarità.

I cittadini interessati al servizio possono anche rivolgersi direttamente alla Cooperativa assumendosi il costo previsto.

I cittadini possono accedere ai servizi del **numero verde** telefonando gratuitamente al **numero 800633960**.

QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito per le persone, seguite dal C.I.S.S., che hanno un reddito inferiore ai limiti previsti dal Regolamento del "Servizio di assistenza domiciliare", che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa²⁰.

COS'È Il servizio è finalizzato a mantenere la persona anziana il più a lungo possibile presso il proprio contesto di vita, nel momento in cui non è più in grado di svolgere autonomamente le attività della vita quotidiana.

L'affidamento si realizza grazie alla disponibilità di volontari, singoli o di famiglie, che offrono la propria collaborazione per accogliere o affiancare l'anziano.

Sono possibili due modalità di affidamento in relazione alle singole situazioni e alle specifiche esigenze della persona:

- **affidamento diurno**, quando la persona è seguita per alcune ore della giornata dall'affidatario;
- **affidamento residenziale**, quando la persona è accolta presso una famiglia o un singolo affidatario e ne condivide la quotidianità.

L'affidamento viene attivato sulla base di un progetto personalizzato che l'assistente sociale concorda con la persona interessata, i suoi familiari e la famiglia affidataria.

Il C.I.S.S. garantisce la tutela assicurativa, un rimborso spese per gli affidatari, il supporto degli operatori per ogni singolo progetto e una valutazione periodica del progetto stesso.

Il C.I.S.S. promuove iniziative di sensibilizzazione per la ricerca di volontari disponibili ad accogliere le persone in difficoltà e prevede la selezione delle famiglie affidatarie.

A CHI È RIVOLTO

L'affidamento familiare è rivolto a persone anziane con problemi di salute, residenti nel territorio del Consorzio senza famiglia o con famiglia che necessita di essere aiutata.

COME SI ACCEDE

La richiesta viene presentata all'assistente sociale da parte dell'interessato, dai familiari, da operatori di altri servizi, da vicini, da volontari e conoscenti.

L'assistente sociale effettua una valutazione professionale e avvia gli interventi.

Le richieste delle persone con problemi di salute sono esaminate nella Commissione di "Unità di Valutazione Geriatrica" - UVG.

QUANTO COSTA

Il servizio può essere gratuito, oppure il cittadino partecipa con una parte del proprio reddito, sulla base di quanto viene stabilito nel progetto individuale.

COS'È Nell'ambito degli interventi finalizzati a mantenere la persona anziana presso la propria abitazione, il servizio prevede la consegna del pasto al domicilio, oppure la sua consumazione presso alcune case di riposo del territorio.

La gestione del servizio che prevede la consegna dei pasti a domicilio è affidata a una ditta privata.

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto a persone residenti nel territorio del Consorzio, di età superiore a sessantacinque anni, sole o con parenti che non possano soddisfare tutti i loro bisogni.

COME SI ACCEDE

La richiesta viene presentata da parte dell'interessato, di parenti o di conoscenti all'assistente sociale di territorio che, sulla base delle condizioni economiche e sociali del richiedente, valuterà la possibilità di erogare il servizio.

QUANTO COSTA

È prevista una compartecipazione alla spesa da parte dell'interessato, sulla base delle sue condizioni economiche.

LA RETE DEI SERVIZI

Il servizio mensa viene attualmente garantito in alcune delle case di riposo evidenziate al fondo del capitolo, par. 3.11.10.

COS'È L'assegno di cura e l'affido sono aiuti economici concessi alle famiglie che si prendono cura delle persone anziane gravemente malate, che possono essere assistite a casa, per mantenerle il più possibile nel proprio ambiente di vita e di relazione.

L'assegno di cura è un aiuto concesso nel caso in cui l'assistenza sia prestata da personale regolarmente assunto dalla famiglia o dall'utente.

L'affido è un aiuto concesso nel caso in cui l'assistenza sia prestata da un familiare, con l'aiuto di altre persone.

Gli aiuti economici sono erogati a seguito di un progetto integrato con l'ASL TO3.

L'ASL TO3 si fa carico di una quota fissa sia per l'assegno di cura sia per l'affido. La quota erogata dal C.I.S.S. viene calcolata sulla base della condizione economica della persona anziana richiedente, in possesso dei requisiti previsti nel "Regolamento interventi economici a sostegno della domiciliarità progetti integrati con l'ASL TO3: assegno di cura, affido", che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa²¹.

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto a persone di età superiore a sessantacinque anni, non autosufficienti, residenti nel territorio del Consorzio.

COME SI ACCEDE

La richiesta viene presentata all'assistente sociale da parte dell'interessato o dei familiari e deve essere accompagnata dai seguenti documenti:

21. Orari e recapiti della Segreteria amministrativa sono riportati in appendice "SEDI e ORARI".

3.11.5

- valutazione di non autosufficienza rilasciata dalla Commissione “Unità di Valutazione Geriatrica”;
- certificazione I.S.E.E. – Indicatore della situazione economica equivalente – del richiedente.

La quota a carico del C.I.S.S. viene stabilita in base alle fasce I.S.E.E.

L'erogazione del beneficio economico avviene a seguito della sottoscrizione di un contratto di cura che stabilisce il progetto personalizzato, compatibilmente con le risorse di bilancio disponibili. Gli aiuti economici sono revocati in presenza di cambiamenti della situazione o nel caso di dichiarazioni false accertate.

3.11.6

Assistenza economica

COS'È Il servizio fornisce aiuti economici a persone anziane con redditi non sufficienti a soddisfare le esigenze fondamentali di vita.

Gli aiuti economici possono essere erogati:

- con continuità ad integrazione di redditi insufficienti (Minimo vitale);
- in modo straordinario per esigenze specifiche ed impreviste;
- a titolo di prestito a persone in attesa di liquidazione di prestazioni previdenziali;
- contributi in denaro o buoni acquisto di generi di prima necessità.

3.11.6

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è disciplinato dal “*Regolamento per l'Assistenza Economica*”, che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa²².

Il servizio è rivolto a persone anziane, residenti nel territorio del Consorzio, con un reddito non sufficiente a soddisfare le esigenze fondamentali di vita.

Per i contributi continuativi (Minimo vitale) il limite di reddito viene aggiornato annualmente sulla base degli indici ISTAT.

Per le altre tipologie di contributi, i requisiti sono definiti nel regolamento.

COME SI ACCEDE

Il cittadino presenta la richiesta all'assistente sociale di territorio.

L'assistente sociale, in base ai criteri previsti dal regolamento, elabora una proposta che viene valutata da una Commissione Economica. Il C.I.S.S. si riserva la facoltà di effettuare controlli incrociati, coinvolgendo altri enti e istituzioni, per verificare la situazione economica e familiare dichiarata.

Gli aiuti economici sono revocati nel caso in cui non vengano rispettate le condizioni previste nel progetto personalizzato o nel caso di dichiarazioni false.

COS'È Il ricovero di sollievo consiste nell'inserimento temporaneo di persone anziane non autosufficienti in una casa di riposo. Viene offerto ad anziani temporaneamente sprovvisti del supporto assistenziale necessario alla permanenza a domicilio, oppure ad anziani i cui familiari necessitano di essere aiutati nell'impegno all'assistenza.

I ricoveri di sollievo possono durare per alcuni giorni fino ad un massimo di due mesi e sono stabiliti sulla base di un progetto individuale.

Gli inserimenti vengono effettuati presso i presidi residenziali presenti nel territorio.

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto a persone anziane non autosufficienti con problemi di salute residenti nel territorio del C.I.S.S.

COME SI ACCEDE

L'accesso al servizio può avvenire:

- sulla base della richiesta presentata dall'interessato o dalla famiglia;
- su proposta dell'assistente sociale, o in seguito alla segnalazione di altri servizi che già seguono la persona.

La richiesta va presentata all'assistente sociale di territorio, che a seguito di una valutazione professionale propone il progetto di inserimento all'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.).

Le situazioni riconosciute di gravità, dal punto di vista sociale o sanitario, hanno la priorità rispetto all'inserimento.

Nel caso in cui non esista nei presidi del territorio disponibilità di posti in convenzione con l'A.S.L.TO3, viene creata una lista di attesa gestita dalla U.V.G.

QUANTO COSTA

La retta delle case di riposo è composta da una quota sanitaria, a carico dell'ASL e da una quota alberghiera a carico della persona inserita.

Se il reddito della persona non è sufficiente a pagare la retta, il Consorzio può intervenire integrando la retta alberghiera sulla base del "Regolamento sulla compartecipazione degli anziani non autosufficienti al costo della retta", che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cissspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa²³.

Inserimento in centro diurno**COS'È**

L'inserimento in centro diurno è l'accoglienza per alcune ore della giornata di persone anziane parzialmente autosufficienti o non autosufficienti in una struttura appositamente attrezzata. Il servizio è finalizzato a ritardare il ricovero presso case di riposo, a contrastare condizioni di solitudine e a supportare le famiglie.

Il servizio viene offerto da alcune case di riposo del territorio che operano in collaborazione con il C.I.S.S..

A CHI È RIVOLTO

Il servizio è rivolto a persone di età superiore a 65 anni, parzialmente autosufficienti oppure non autosufficienti, residenti nel territorio del Consorzio.

23. Orari e recapiti della Segreteria amministrativa sono riportati in appendice "SEDI e ORARI".

**COME
SI ACCEDE**

L'accesso al servizio può avvenire:

- sulla base della richiesta presentata dall'interessato o dalla famiglia;
- su proposta dell'assistente sociale o in seguito alla segnalazione di altri servizi che già seguono la persona.

La richiesta va presentata all'assistente sociale di territorio, che effettua una valutazione professionale e propone il progetto di inserimento alla Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.).

Le situazioni riconosciute di gravità, dal punto di vista sociale o sanitario, hanno la priorità rispetto all'inserimento.

Nel caso in cui non esista nei presidi del territorio disponibilità di posti in convenzione con l'A.S.L.TO3, viene creata una lista di attesa gestita dalla U.V.G.

**QUANTO
COSTA**

Per le persone non autosufficienti, la retta delle case di riposo è composta da una quota sanitaria, a carico dell'A.S.L. e da una quota alberghiera a carico della persona inserita.

Per le persone autosufficienti c'è solo la quota alberghiera a carico della persona.

Se il reddito della persona non è sufficiente a pagare la retta, il Consorzio può intervenire integrando la retta alberghiera sulla base del "*Regolamento sulla compartecipazione degli anziani non autosufficienti al costo della retta*", che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa²⁴.

Inserimento in presidio residenziale**COS'È**

I presidi residenziali offrono un servizio di accoglienza alle persone non autosufficienti per le quali non sia possibile rimanere presso il proprio domicilio, nonostante l'aiuto di altri servizi territoriali pubblici e privati.

L'inserimento può essere temporaneo o a lungo termine. Il C.I.S.S.:

- effettua un'indagine sociale e predispone un progetto di aiuto individuale che viene trasmesso all'Unità di Valutazione Geriatrica – UVG;
- per le persone sole e senza l'appoggio di familiari svolge un lavoro di accompagnamento per l'inserimento nella struttura più adeguata;
- provvede all'integrazione della retta, per la quota alberghiera, a favore delle persone con redditi insufficienti (la quota sanitaria è carico dell'ASL);
- fornisce informazioni sulle strutture residenziali presenti sul territorio.

L'integrazione della retta alberghiera è disciplinata dal "*Regolamento sulla compartecipazione degli anziani non autosufficienti al costo della retta*", che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa²⁵.

**A CHI
È RIVOLTO**

Il servizio è rivolto a persone anziane residenti nel territorio del Consorzio, con più di 65 anni e non autosufficienti o a persone con età inferiore che presentino patologie sanitarie simili a quelle della persona anziana.

**COME
SI ACCEDE**

L'accesso al servizio può avvenire:

- sulla base della richiesta presentata dall'interessato o dalla famiglia;
- su proposta dell'assistente sociale, o in seguito alla segnalazione di altri servizi che già seguono la persona.

La richiesta va presentata all'assistente sociale di territorio, che a seguito di una valutazione professionale propone il progetto di inserimento all'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) che cura l'inserimento in Casa di Riposo.

Nel caso in cui non esista nei presidi del territorio disponibilità di posti in convenzione con l'A.S.L.TO3, viene creata una lista d'attesa gestita dalla U.V.G. Le situazioni riconosciute di gravità, dal punto di vista sociale o sanitario, hanno la priorità rispetto all'inserimento.

**QUANTO
COSTA**

La retta delle case di riposo è composta da una quota sanitaria, a carico dell'ASL e da una quota alberghiera a carico della persona inserita.

Se il reddito della persona non è sufficiente a pagare la retta, il Consorzio può intervenire integrando la retta alberghiera sulla base del "*Regolamento sulla compartecipazione degli anziani non autosufficienti al costo della retta*", che è consultabile sul sito internet del C.I.S.S. www.cisspinerolo.it, oppure presso la Segreteria amministrativa²⁶.

Sono escluse da tale beneficio le persone che hanno ottenuto la residenza in seguito all'inserimento presso le Case di Riposo del territorio del C.I.S.S. le quali rimangono a carico del Comune di provenienza extra-territoriale.

La rete dei servizi

Per la gestione dei servizi descritti il C.I.S.S. collabora con gli Enti pubblici, privati e gruppi di lavoro con funzioni diverse a seconda del servizio.

Il prospetto seguente elenca tutti i soggetti della rete con cui il C.I.S.S. interagisce: per ogni organizzazione sono indicate le funzioni relative alla collaborazione e i servizi del C.I.S.S. interessati.

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
A.S.L.TO 3	Garantisce le attività sanitarie integrate con le attività sociali sui progetti individuali seguiti dall'ASL e dal C.I.S.S.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA DOMICILIARE • AFFIDAMENTO FAMILIARE • ASSEGNO DI CURA E CONTRIBUTO A TITOLO DI AFFIDO • PRESID RESIDENZIALI • CENTRI DIURNI • RICOVERI DI SOLLIEVO
COMUNI CONSORZIATI	Collaborano alla raccolta di informazioni per il C.I.S.S. Gli uffici, politiche sociali e casa collaborano con il C.I.S.S. per la realizzazione di progetti integrati	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA
Cooperativa Animazione Valdocco	Gestisce il servizio di assistenza domiciliare con contratto che scadrà nell'anno 2012	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA DOMICILIARE
Cooperativa Televita di Pinerolo	Gestione del servizio con una Convenzione di durata triennale. Erogano il servizio anche direttamente a privati	<ul style="list-style-type: none"> • TELESOCOCCORSO E NUMERO VERDE

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
Associazione Volontari Oratorio San Domenico di Pinerolo	L'Associazione collabora con la "Cooperativa Televita" per garantire il servizio di informazione telefonica attraverso il numero verde.	<ul style="list-style-type: none"> • NUMERO VERDE
Associazioni di volontariato: A.V.A.S.S. A.V.O.S.	Con le Associazioni sono state sottoscritte convenzioni che prevedono la collaborazione dei volontari con il servizio sociale professionale su progetti di assistenza domiciliare.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA DOMICILIARE
I.N.P.S. AGENZIA DELLE ENTRATE AGENZIA DEL TERRITORIO	Collaborano alla raccolta di informazioni sulla situazione economica delle persone che richiedono aiuti economici.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA • BUONO FAMIGLIA E ASSEGNI DI CURA • STRUTTURE RESIDENZIALI
PATRONATI, CENTRI DI ASSISTENZA FISCALE (C.A.F.)	Collaborano alla predisposizione di modelli ISEE per le persone che richiedono aiuti economici o l'integrazione della retta dei presidi ed offrono consulenza.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA • BUONO FAMIGLIA E ASSEGNI DI CURA • STRUTTURE RESIDENZIALI

ORGANIZZAZIONE	FUNZIONE	SERVIZI C.I.S.S.
Organizzazioni sindacali Provincia Centro per l'impiego	Offrono consulenza alla famiglia che intende assumere una persona dedicata all'assistenza.	<ul style="list-style-type: none"> • BUONO FAMIGLIA E ASSEGNO DI CURA
Centro ecumenico di ascolto Associazione San Vincenzo	Distribuiscono alimenti, abbigliamento ed altri beni materiali, buoni acquisto, ed aiuti economici occasionali.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA
Centro di solidarietà	Il centro ritira gli alimenti freschi invenduti presso alcuni punti vendita e li distribuisce ai cittadini in stato di bisogno.	<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTENZA ECONOMICA

PRESIDI RESIDENZIALI DEL TERRITORIO

BRICHERASIO
"Ex ospedale"

CANTALUPA
"E.Coassolo"

CANTALUPA
Villa Ermellina

CAVOUR
"Ospedale"

CAVOUR
"San Lorenzo"

CAVOUR
"Villa dei Tigli"

CUMIANA
"Famiglia Bianchi"

CUMIANA
San Giuseppe

FROSSASCO
Michelangelo

FROSSASCO
Soggiorno Mimosa

FROSSASCO
Casa Fratolillo

FROSSASCO
Casa Martina

PRESIDI RESIDENZIALI DEL TERRITORIO

PINEROLO
Casa dell'anziano
"Madonna della misericordia"

PINEROLO
Jacopo Bernardi

PISCINA
Residenza Santo Cesare

PRAROSTINO
Prealpi

SAN SECONDO
Casa Turina

VIGONE
Centro servizi Socio Sanitari

VILLAFRANCA
Conti Rebuffo

VIRLE PIEMONTE
San Vincenzo de Paoli

BURIASCO
La Consolata

BURIASCO
Santo Natale

OSASCO
Albergo Piemonte

PARTE QUARTA

COME TUTELIAMO I VOSTRI DIRITTI

Il Consorzio e gli altri enti che aderiscono alla rete dei servizi sociali del territorio garantiscono la riservatezza intesa come discrezione e rispetto del cittadino. Il trattamento delle informazioni acquisite dagli utenti nel corso della presa in carico è garantito nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Il Consorzio adotta come strumento ordinario di lavoro la cartella sociale informatizzata, che consente di ridurre la documentazione cartacea e garantisce maggiore sicurezza nel trattamento dei dati.

La partecipazione attiva del cittadino alla valutazione dei servizi pubblici rappresenta, al tempo stesso, un diritto fondamentale ed una responsabilità a cui è doveroso non sottrarsi. La rete dei servizi sociali del Pinerolese intende promuovere la partecipazione attiva dei cittadini attraverso diversi strumenti, alcuni dei quali verranno sviluppati gradualmente:

- la possibilità, per il cittadino singolo, di formulare **suggerimenti e osservazioni** positive o negative sulla qualità dei servizi ricevuti;
- la partecipazione, sia del singolo utente, sia di soggetti rappresentativi dell'utenza, alla **valutazione** della qualità dei servizi offerti dalla rete dei servizi sociali;
- il coinvolgimento di rappresentanti degli utenti nella **verifica** dell'adeguatezza dei principi generali di erogazione dei servizi dichiarati nel par. 4.3.

La **modulistica per effettuare i suggerimenti e osservazioni** è disponibile:

- sulla presente Carta
- sul sito internet del C.I.S.S., www.cisspinerolo.it;
- presso la Segreteria amministrativa, nella sede di Pinerolo in Via Montebello, 39;
- presso le sedi territoriali di ricevimento al pubblico (si veda l'appendice SEDI E ORARI).

I Principi generali di erogazione dei servizi

L'impegno del personale del C.I.S.S. è orientato a migliorare continuamente l'offerta dei servizi prestando particolare attenzione a garantire:

- **ACCOGLIENZA** delle persone con adeguato ascolto e in strutture confortevoli;
- **RISPETTO** nella relazione con la persona;
- **TRASPARENZA** nelle comunicazioni e negli atti dell'ente;
- **TEMPESTIVITÀ** nell'erogazione degli interventi, nel rispetto dei tempi definiti nel progetto personalizzato²⁷;
- **PROFESSIONALITÀ** nella gestione di un buon rapporto garantita dalla formazione continua del personale;
- **INTEGRAZIONE** del servizio offerto con quelli offerti da altri Enti e associazioni;
- **CONTINUITÀ** nell'assistenza;
- **ADEGUATEZZA** del servizio al bisogno della persona;
- **ACCESSIBILITÀ** fisica dei locali del C.I.S.S.;
- **ACCESSIBILITÀ** ai documenti amministrativi: **entro il termine di 30 giorni** dalla data di presentazione della richiesta;
- **IMPARZIALITÀ** nei confronti degli utenti, operando secondo criteri di obiettività, giustizia nell'interpretazione delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi;
- **UGUAGLIANZA**, intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Le procedure di reclamo

La possibilità di formulare reclami rappresenta una componente fondamentale della tutela dei diritti del cittadino.

L'utente può effettuare un reclamo quando ritiene di aver ricevuto prestazioni:

- non coerenti con quelle previste nel suo **progetto personalizzato**²⁸;
- in contrasto con le disposizioni dei **regolamenti di accesso** ai servizi²⁹;
- in contrasto con i **principi generali di erogazione dei servizi** dichiarati nella presente Carta.

I reclami possono essere presentati in forma orale o in forma scritta presso le varie sedi consortili.

La **modulistica per effettuare i reclami** è disponibile:

- sulla presente Carta par. 4.6.
- sul sito internet del C.I.S.S., www.cisspinerolo.it;
- presso la Segreteria amministrativa, nella sede di Pinerolo in Via Montebello, 39 (si veda il par. 3.2);
- presso le sedi territoriali di ricevimento al pubblico ((si veda l'appendice SEDI E ORARI).

Il C.I.S.S. si impegna a supportare l'utente nell'esercizio del diritto al reclamo.

²⁷ Per saperne di più sul progetto personalizzato si rimanda al par. 3.6.4.

²⁸ Per saperne di più sul progetto personalizzato, si veda il par. 3.6.

²⁹ I regolamenti di accesso ai servizi sono disponibili presso la Segreteria amministrativa. Orari e recapiti sono riportati in appendice SEDI E ORARI

Le risposte ai reclami

La risposta del Consorzio ai reclami è obbligatoria. Quando i reclami sono presentati in **forma scritta**, il Consorzio provvede a fornire risposta scritta al cittadino entro il termine massimo di 30 gg. dal ricevimento. Quando i reclami sono presentati **verbalmente**, il Consorzio fornisce una risposta verbale immediata, se non sono necessari verifiche e/o accertamenti. Negli altri casi viene fissato un appuntamento per la risposta entro il termine massimo di 30 gg.

Modulo per effettuare suggerimenti e osservazioni

Consorzio C.I.S.S. Pinerolo

Via Montebello, 39 Pinerolo – Tel. 0121/325001

MODULO PER OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

COGNOME E NOME _____
 RESIDENTE A _____ PROV. _____
 TEL. _____

SERVIZIO: _____

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI (segnare la casella che interessa e specificare)

<input type="checkbox"/>	1.- Segnalazione positiva
<input type="checkbox"/>	2.- Segnalazione di disservizio
<input type="checkbox"/>	3.- Suggerimento per il miglioramento del servizio

DATA _____

FIRMA _____

Nota: Le osservazioni e i suggerimenti vengono analizzati periodicamente dal Consorzio, in occasione della valutazione annuale sulla qualità dei servizi resi. I dati personali raccolti verranno utilizzati esclusivamente nei casi in cui il Consorzio ritenga opportuno ricevere chiarimenti in merito alle segnalazioni effettuate dall'utente e comunque nel rispetto dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196.

Consorzio C.I.S.S. Pinerolo

Via Montebello, 39 Pinerolo – Tel. 0121/325001

MODULO DI RECLAMO

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME E NOME _____

NATO A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____ CAP _____

TEL. _____ FAX _____

SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO: _____**MOTIVAZIONI DEL RECLAMO (segnare la casella che interessa e specificare)**

<input type="checkbox"/>	1.- Mancato rispetto del progetto personalizzato
<input type="checkbox"/>	2.- Mancato rispetto del regolamento di accesso al servizio
<input type="checkbox"/>	3.- Mancato rispetto dei principi generali di erogazione dei servizi

DATA _____

FIRMA _____

Nota: Il Consorzio si impegna a rispondere al reclamo entro 30 giorni. I dati raccolti verranno utilizzati per la risposta al reclamo, e comunque nel rispetto dell'art. 13, D.Lgs. 30/06/2003, n. 196.

SEDI E ORARI IN PINEROLO

SEDE	INDIRIZZO	ORARI DI RICEVIMENTO	RECAPITO TELEFONICO
Sede Amministrativa	Via Montebello, 39	Dal lun. al gio. 9.00/12.00 - 14.00/16.00 Ven. 9.00/12.00	Tel.: 0121/32.50.01 – 02 – 03 Mail: segreteria@cisspinerolo.it
Segretariato sociale	Via Montebello, 39	Lun., merc. e ven. 9.00/11.00 Mart., gio. 14.00/16	Tel.: 0121/32.50.01 – 02 – 03 Mail: segretariatosociale@cisspinerolo.it
Mediazione interculturale	Via Montebello, 39	Lunedì 9.00/12.00	Tel.: 0121/32.50.129 Mail: mediazione@cisspinerolo.it
Informazione disabilità	Via Montebello, 39	Martedì 9.00/12.00	Tel.: 0121/32.50.01 – 02 – 03 Mail: informa_handicap@cisspinerolo.it
	Via dei Rochis, 3	Merc./gio. 9.00/12.00	Tel.: 0121/ 39.87.33
Ufficio adozioni	Via Montebello, 39	Mercoledì 14.00/16.00	Tel.: 0121/32.50.01 – 02 – 03 Mail: ufficioadozioni@cisspinerolo.it
Servizio Integrazione Lavorativa	Via Montebello, 39		Tel.: 0121/32.50.136 Mail: sil@cisspinerolo.it
Servizio Assistenza Integrazione Scolastica	Via Montebello, 39		Tel.: 0121/32.50.137 Mail: int_scolastica@cisspinerolo.it

SEDI E ORARI NEI COMUNI DEL CONSORZIO

SEDE	INDIRIZZO	ORARI DI RICEVIMENTO	RECAPITO TELEFONICO
Airasca	Via Roma, 15/17	Mercoledì 9.00/11.00	0121/23.59.50
Bricherasio	Piazza S. Maria, 11 c/o Comune	Giovedì 9.00/11.00	0121/59.105
Buriasco	Via Generale Dabormida, 2 c/o Comune	Giovedì (2° del mese) 10.00/12.00	0121/36.81.00
Campiglione Fenile	Piazza San Germano, 5 c/o Comune	Giovedì (2° del mese) 9.00/11.00	0121/59.05.90
Cantalupa	Via Chiesa, 43 c/o Comune	Giovedì (1°, 3°, 5° del mese) 10.00/12.00	0121/35.21.26
Cavour	Piazza Sforzini, 1 c/o Comune	Martedì 9.00/12.00	0121/61.14
Cercenasco	Via Carducci, 2 c/o Casa dei servizi del Comune	Mercoledì (1° del mese) 10.30/12.30	011/98.04.041
Cumiana	Via Domenico Berti, 10 c/o Asl	Mercoledì 10.00/12.00 Venerdì 10.00/12.00	0121/235905
Frossasco	Via De Vitis, 10 c/o Comune	Martedì (2°, 4° del mese) 10.00/12.00	0121/35.21.04
Garzigiana	Piazza Vittorio Veneto, 1 c/o Comune	Giovedì (4° del mese) 9.00/11.00	0121/34.11.07

SEDI E ORARI NEI COMUNI DEL CONSORZIO

SEDE	INDIRIZZO	ORARI DI RICEVIMENTO	RECAPITO TELEFONICO
Macello	Via Vigone, 1 c/o Comune	Martedì (1° del mese) 8.45/10.15	0121/34.03.01
Osasco	Piazza Resistenza, 3 c/o Comune	Giovedì (4° del mese) 11.00/13.00	0121/54.11.80
Piscina	Via Umberto 1°, 69 c/o Comune	Mercoledì 10.00/12.00	0121/57.401
Prarostino	Piazza Libertà, 15 c/o Comune	Mercoledì (3° del mese) 9.00/11.00	0121/50.01.28
Roletto	Via Costa, 1 c/o Comune	Giovedì (1°, 3°, 5° del mese) 10.00/12.00	0121/54.21.28
S. Pietro Val Lemina	Via Roma, 72 c/o Comune	Martedì (3° del mese) 10.00/12.00	0121/54.31.31
S. Secondo di Plo	Via Bonatto, 3 c/o Comune	Martedì (1°, 3°, 5° del mese) 14.00/16.30	0121/50.38.25
Scalenghe	Via Umberto 1°, 1 c/o Comune	Martedì 10.00/12.00	011/98.61.721
Vigone	Via Vittorio Veneto, 10	Giovedì 9.00-12.30	0121/23.59.30
Villafranca Piemonte	Via San Sebastiano, 28 c/o ASL	Martedì 9.00/12.00	011/98.07.489
Virle Piemonte	Via dell'Olmo, 1 c/o ASL	Mercoledì (1° del mese) 9.00 - 11.00	

**CONSORZIO INTERCOMUNALE SERVIZI SOCIALI
PINEROLO**

**La Carta dei servizi sociali
del pinerolese è disponibile
sul sito internet del C.I.S.S.**

www.cisspinerolo.it

o presso la Segreteria amministrativa

La presente Carta è stata realizzata con il contributo della BANCA UNICREDIT di Pinerolo e la collaborazione della SOCIETÀ LABSER di Milano.

Grafica: COCCO SAS