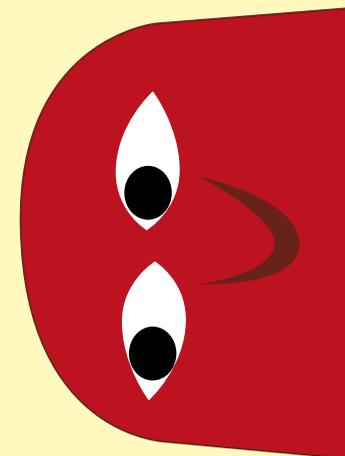




C.I.S.S.P.
*Consorzio Intercomunale
Servizi Sociali alla Persona
Comuni di Leini,
San Benigno Canavese,
Settimo Torinese, Volpiano*



Carta della Qualità dei Servizi



C.I.S.S.P.



*Consorzio Intercomunale Servizi Sociali alla Persona
Comuni di Leini, San Benigno C.se, Settimo T.se, Volpiano*

EDIZIONE 2009 della Carta della Qualità dei Servizi del C.I.S.S.P.
Azione n. T2 del Piano di Zona 2006/2008

Alla realizzazione hanno partecipato tutti gli operatori del C.I.S.S.P.
Questo documento è stato redatto da Erica Cantoro, Laura Cocchieri, Bruna Marino,
Chiara Miniotti, Enrica Pescarolo, Maria Rosa Timoleone, Marco Tranchero e Monia
Vallero, con la consulenza di Marco Brunod dello Studio APS di Milano.

L'elaborazione grafica è stata curata da Chiara Orsenigo, Marina Ravot.



C.I.S.S.P.

*Consorzio Intercomunale
Servizi Sociali alla Persona*

Via Roma, 3

10036 Settimo Torinese (TO)

Tel. 011.8169011

e-mail cissp@cissp.it

www.cissp.it

Presentare questa "**Carta della Qualità dei Servizi**" è motivo di soddisfazione ma anche di responsabilità nei confronti dei cittadini residenti sul territorio di questo Consorzio tra i Comuni di **Leini, San Benigno Canavese, Settimo Torinese e Volpiano**.

Il contenuto di questa Carta è costituito oltre che da una visione d'insieme dei servizi, anche da quattro dettagliate schede che illustrano i nostri interventi nelle situazioni di cui ci occupiamo da sempre: **minori, disabili, adulti in difficoltà e anziani**. La facilità di lettura consentirà a ciascuno di raccogliere il maggior numero di informazioni per accedere ai servizi del C.I.S.S.P. L'obiettivo è quello di rendere più efficace il nostro intervento di sostegno alle persone che vivono le problematiche più diverse, per tradurre in pratica ogni giorno nel migliore dei modi le cose scritte.

Non posso qui non sottolineare l'impegno di tutto il personale del Consorzio e del Consiglio di Amministrazione per riqualificare costantemente il livello di risposta ai cittadini-utenti.

Tutta la gestione dei nostri servizi è sostanzialmente impostata dalle Azioni comprese nel "Piano di Zona" varato per il nostro Consorzio nel 2007, con la collaborazione e l'approvazione della Provincia di Torino (che sarà ancora uno dei principali attori nella prossima revisione del Piano), che ringrazio per tutto il supporto tecnico offerto e che ancora presterà.

Un ringraziamento va infine in particolare al Direttore Bruna Marino, al suo staff e a tutti gli operatori che hanno partecipato con impegno alla realizzazione di questa Carta, sostenuti nel percorso dallo Studio APS di Milano.

Un saluto cordiale a tutti i cittadini del Consorzio.

Il Presidente del C.I.S.S.P.
Giovanni Capriolo



Con vivo piacere esprimo il mio benvenuto a questo importante strumento comunicativo e democratico e ringrazio tutti gli operatori che, a vario titolo, si sono prodigati per la sua realizzazione. La Provincia è fermamente convinta, e lo ha espresso nell'atto di indirizzo sui diritti sociali del 16/12/2008, della necessità di tali strumenti.

Il sistema di programmazione a più livelli che è stato avviato pone al centro il cittadino e mira a collegare le politiche pubbliche in un quadro di sviluppo sostenibile e attraverso percorsi di partecipazione il più possibile chiari e trasparenti. Siamo convinti che anche questa Carta dei Servizi, unitariamente ad altri interventi già messi in campo, contribuisca a dare alle persone più deboli ulteriori servizi e che parallelamente si orientino le politiche pubbliche con interventi di contrasto alla crisi.

Auguro a tutti noi di riuscire a realizzare un modello di sviluppo fondato sul rispetto del sistema sociale in cui vivono le persone e costituito dalla valorizzazione democratica e costituzionale del capitale umano esistente e quindi di tutti i cittadini.



Salvatore Rao
Assessore alla Solidarietà Sociale, Politiche Giovanili
e Programmazione Sanitaria
Provincia di Torino

Mi è particolarmente gradito rivolgermi ai Cittadini dei Comuni di Leini, San Benigno Canavese, Settimo Torinese e Volpiano, che fanno parte del territorio di riferimento dell'ASL TO4, attraverso le pagine della Carta dei Servizi del C.I.S.S.P. Questo documento, che permette di rendere i servizi socio-assistenziali più trasparenti e accessibili, è il "luogo" ideale per sottolineare l'importanza dell'integrazione socio-sanitaria.

La salute, infatti, è una condizione di armonico equilibrio tra le dimensioni – fisica, psichica, relazione e sociale – che costituiscono la globalità e l'unicità dell'individuo. In modo speculare, i problemi di salute sono determinati dalla interrelazione di fattori biologici, fisici, chimici, ma anche da cause sociali. Come ben evidenzia il Piano Socio-Sanitario Regionale 2007-2010, la volontà di affrontare questi problemi implica la necessità di integrare professionalità, settori e istituzioni diverse (sanità e assistenza) e rappresenta una sfida che riguarda la totalità del sistema socio-sanitario.

L'integrazione socio-sanitaria si deve esprimere fin dalla fase di programmazione della rete dei servizi. A questo fine, il Piano di Zona, che è lo strumento attraverso cui il C.I.S.S.P. definisce il sistema integrato dei servizi sociali del territorio di competenza, è elaborato con il contributo di tutti i soggetti che a vario titolo forniscono servizi alla persona. Tra

questi non può mancare la partecipazione attiva dell'ASL, attraverso il Distretto sanitario, che è l'articolazione dell'Azienda che svolge il ruolo di centro di riferimento sanitario e socio-sanitario per la comunità locale. L'obiettivo comune dei sistemi sociale e sanitario è quello di focalizzare l'attenzione sull'unità della persona che usufruisce dei servizi, allo scopo di promuoverne la salute e il benessere sociale.



Dott.ssa Marina Fresco
Direttore Generale ASL TO4

Le politiche socio-assistenziali rappresentano un ambito fondamentale nell'impegno degli Enti Locali: la vicinanza alle famiglie e alle persone in difficoltà consente di comprendere al meglio le loro problematiche e di sostenerle.

Formando il C.I.S.S.P., i Comuni di Leini, San Benigno Canavese, Settimo Torinese e Volpiano hanno scelto di gestire le attività socio-assistenziali in forma collaborativa, perché credono che "l'unione fa la forza": servizi migliori per i cittadini, vicini e disponibili nel loro territorio. In questi anni sono state attivate esperienze positive, per le quali il nostro territorio è giustamente noto.

Per il futuro però occorre non solo andare avanti sulla strada già tracciata, ma essere attenti a cogliere i segnali dei tempi e preparati a potenziare ed adeguare prontamente ai rapidi mutamenti della società le risposte di protezione sociale che offriamo ai cittadini. Vogliamo che le persone trovino nel C.I.S.S.P. accoglienza ed ascolto e la possibilità di tracciare con i nostri qualificati operatori sociali i percorsi che li accompagnino ad affrontare e ad uscire dalle situazioni problematiche.

Non faremo mancare il nostro impegno in questo senso: aiutare le persone e le famiglie in difficoltà è per noi prioritario e cercheremo di farlo al meglio con i mezzi a nostra disposizione.

Ivano Coral
Sindaco di Leini

Alberto Focilla
Sindaco di San Benigno Canavese

Aldo Corgiat Loia
Sindaco di Settimo Torinese

Francesco Goia
Sindaco di Volpiano



INDICE

La Carta della Qualità dei Servizi	pag. 2
Il Consorzio Intercomunale Servizi Sociali alla Persona	pag. 3
Gli aspetti qualificanti della nostra offerta di servizi	pag. 7
Il Servizio di Accoglienza e Informazione.....	pag. 8
Come presentare suggerimenti e reclami	pag. 9
Sedi e orari di apertura	pag. 10/11

Allegati

- Libretto giallo* - I SERVIZI RIVOLTI AI DISABILI E ALLE LORO FAMIGLIE
- Libretto rosso* - I SERVIZI RIVOLTI AI MINORI E ALLE LORO FAMIGLIE
- Libretto verde* - I SERVIZI RIVOLTI AGLI ADULTI E ALLE LORO FAMIGLIE
- Libretto blu* - I SERVIZI RIVOLTI AGLI ANZIANI E ALLE LORO FAMIGLIE



LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Le finalità della Carta

La Carta della Qualità dei Servizi è stata definita dalla Legge Finanziaria 2008, art. 54-ter, per tutelare i diritti dei cittadini e garantire la qualità, universalità ed economicità dei servizi offerti. Nello scrivere la nostra Carta, abbiamo seguito questa ispirazione e siamo stati guidati in particolare da alcune intenzioni:

- migliorare l'informazione sui servizi e le attività offerte;
- rendere visibili i criteri, gli orientamenti di lavoro e le priorità operative del Consorzio Intercomunale Servizi Sociali alla Persona;
- consentire ai cittadini di verificare la qualità dei servizi e delle attività che utilizzano;
- valorizzare il contributo dei cittadini nella messa a punto dei servizi;
- contribuire al miglioramento della qualità delle nostre attività.

Questa Carta della Qualità dei Servizi si presenta come un documento composito. Nella sua parte introduttiva propone: una sintetica presentazione dell'articolazione organizzativa del Consorzio Intercomunale dei Servizi Sociali alla Persona (C.I.S.S.P.), la descrizione degli aspetti che ne qualificano l'offerta, l'illustrazione delle modalità di accesso ai servizi e le indicazioni per presentare suggerimenti e reclami. Sono poi inclusi quattro libretti che descrivono l'offerta dei servizi e delle attività rivolte ai minori, agli adulti, ai disabili, agli anziani e alle loro famiglie residenti nei Comuni di Leini, San Benigno Canavese, Settimo Torinese e Volpiano.

IL CONSORZIO INTERCOMUNALE SERVIZI SOCIALI ALLA PERSONA

Chi siamo e a chi ci rivolgiamo

Nel gennaio del 1997 i Comuni di Leini, San Benigno Canavese, Settimo Torinese e Volpiano hanno costituito il Consorzio Intercomunale dei Servizi Sociali alla Persona (C.I.S.S.P.), per programmare e gestire insieme i servizi socio-assistenziali. Il C.I.S.S.P. è un Ente Pubblico, autonomo, che si ispira al principio della solidarietà per intervenire nel tessuto sociale ed aiutare chi si trova in un periodo difficile della propria vita¹.

Attraverso l'accoglienza e l'ascolto del cittadino, offriamo servizi e attività a coloro che si trovano o potrebbero trovarsi, anche temporaneamente, in una condizione sociale ed economica di difficoltà: il nostro compito è infatti aiutare le persone e le loro famiglie. Alla base del nostro lavoro, abbiamo posto il valore fondamentale della "centralità della persona e della sua famiglia" e il rispetto della dignità di ciascuno.

Intendiamo inoltre favorire lo sviluppo della comunità, sostenendo la promozione di iniziative di solidarietà.

Le finalità operative e i nostri principi di riferimento

Le *linee guida* che orientano l'azione del C.I.S.S.P. (previste anche dall'art. 4 dello Statuto Consortile) sono:

- realizzare una *rete di servizi socio-assistenziali* destinati ai cittadini e alle loro famiglie, in integrazione con i servizi sanitari, educativi, scolastici, dell'amministrazione giudiziaria

¹) I nostri riferimenti normativi fondamentali sono la Legge 8 novembre 2000, n. 328 ("Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali") e la Legge regionale del Piemonte 8 gennaio 2004, n. 1 ("Norme per la realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione di riferimento").



e con tutti gli altri soggetti che offrono servizi sociali territoriali, comprese le organizzazioni di volontariato, le Cooperative, gli Enti di patronato;

- promuovere servizi e attività mirati al *mantenimento della persona nel contesto familiare, sociale, scolastico, lavorativo*;
- rispettare la *dignità* della persona qualunque siano la sua provenienza e le sue condizioni culturali, religiose, sociali, di salute.

Integrano le linee guida dello Statuto i seguenti *principi tecnico-professionali*:

- l'offerta dei servizi è qualificata attraverso la *progettazione di percorsi personalizzati* che tengano conto delle specifiche necessità delle persone e delle loro famiglie. Il C.I.S.S.P. intende infatti operare "con" le persone e non solo "per" le persone. Tale offerta comprende la realizzazione di diverse attività, i cui criteri e le cui caratteristiche sono fissati da leggi e da regolamenti;
- la valorizzazione del ruolo della comunità, in aiuto di chi si trova in situazioni di difficoltà.

Come siamo organizzati

Il C.I.S.S.P. è un'organizzazione che opera in un territorio comprendente i Comuni di Leini, San Benigno Canavese, Settimo Torinese e Volpiano.

Per garantire l'accesso ai nostri servizi siamo presenti in tutti e quattro i Comuni con una sede (vedi elenco delle sedi a pag. 10-11). In ogni Comune, le persone che vogliono entrare in contatto con noi trovano un **Servizio di Accoglienza e Informazione** con operatori incaricati di prestare loro ascolto, comprendere le loro richieste e indirizzarle verso i servizi che possono offrire una risposta alle loro esigenze, siano essi gestiti dal C.I.S.S.P. o da altri Enti.

L'organizzazione del C.I.S.S.P. è articolata su quattro Aree operative multiprofessionali, ciascuna delle quali si dedica in particolare alle richieste di una fascia di popolazione, definita in accordo

con l'impostazione dei quattro Tavoli di lavoro del Piano di Zona locale.

Si tratta dell'**Area per i Minori e le loro famiglie**, dell'**Area per i Disabili e le loro famiglie**, dell'**Area per gli Adulti e le loro famiglie** ed infine dell'**Area per gli Anziani e le loro famiglie**.

Tali Aree sono formate da gruppi di lavoro composti da operatori con diverse professionalità e competenze: assistenti sociali, educatori professionali, operatori socio sanitari (O.S.S.), impiegati amministrativi. I problemi e le esigenze dei cittadini e dei nuclei che si rivolgono al C.I.S.S.P. sono spesso complessi e richiedono infatti di essere affrontati da diversi professionisti, in collaborazione con la persona stessa e con gli altri servizi territoriali.

L'operatività del C.I.S.S.P. è garantita da un **settore amministrativo** che svolge le necessarie funzioni di supporto gestionale e da uno **staff di Direzione** formato dal Direttore e dai Responsabili delle Aree e dei Servizi. Scopi principali dello staff sono:

- consolidare una direzione di tipo collegiale per raggiungere gli obiettivi del C.I.S.S.P., garantendo un raccordo tra il livello di direzione politica e le aree operative;
- programmare le attività e pianificare la gestione amministrativa e finanziaria;
- monitorare e valutare i risultati raggiunti;
- sostenere approfondimenti ed elaborazioni per indirizzare le politiche di sviluppo.

L'offerta di servizi e attività del C.I.S.S.P. è realizzata attraverso l'indispensabile contributo delle **Cooperative sociali**, che gestiscono una parte rilevante dei servizi educativi ed assistenziali, e con l'apporto delle **Associazioni di volontariato** presenti sul territorio; questi soggetti svolgono un importante ruolo di collaborazione con il Consorzio anche sul versante progettuale, contribuendo alla messa a punto metodologica e qualitativa dei servizi.

Il C.I.S.S.P. esercita per tutti i servizi offerti un ruolo di monitoraggio e di verifica della loro qualità e controlla il rispetto dei requisiti tecnici e professionali richiesti a coloro che li realizzano.



Le componenti istituzionali del C.I.S.S.P. e le loro funzioni

L'Assemblea Consortile: è composta dai Sindaci dei quattro Comuni che formano il C.I.S.S.P. Il suo compito è di delineare gli indirizzi generali e le scelte strategiche (indirizzo politico-amministrativo), di verificare il loro perseguimento e di assicurare il raccordo tra i Comuni ed il C.I.S.S.P.

Il Consiglio di Amministrazione: è composto da quattro consiglieri e da un Presidente, nominati dall'Assemblea Consortile. La sua durata è di quattro anni e il suo compito è di indirizzo gestionale, amministrazione e controllo del funzionamento del C.I.S.S.P.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione (che è anche Presidente del C.I.S.S.P.) ha l'incarico di mantenere il collegamento tra l'Assemblea e il Consiglio di Amministrazione: garantisce che le scelte di fondo espresse dall'Assemblea vengano messe in pratica nelle decisioni (gestionali ed amministrative) del Consiglio e sovrintende alla attività complessiva del C.I.S.S.P.

Il Direttore (che è il rappresentante legale del C.I.S.S.P.) ha la responsabilità della gestione, dell'organizzazione e del funzionamento del C.I.S.S.P. Esercita il suo ruolo perseguendo gli obiettivi fissati dall'Assemblea e dal Consiglio di Amministrazione.

Il Segretario ed il **Revisore**, nominati dall'Assemblea, svolgono rispettivamente funzioni di assistenza giuridico-amministrativa nei confronti degli organi del C.I.S.S.P. e di controllo e di vigilanza sulla regolarità contabile, fiscale e finanziaria della gestione del C.I.S.S.P.

GLI ASPETTI QUALIFICANTI DELLA NOSTRA OFFERTA DI SERVIZI

Per garantire alle persone e alle famiglie servizi e attività di qualità, abbiamo individuato una serie di *aspetti qualificanti* che hanno il compito di indirizzare la realizzazione di tutti gli interventi del C.I.S.S.P. Questi aspetti qualificanti, corredati da standard operativi che ne regolano l'applicazione, sono presentati in modo dettagliato nella parte della Carta della Qualità dei Servizi dedicata alle Aree di intervento (libretti allegati).

Gli aspetti qualificanti considerati sono:

La qualità dell'ACCESSO

- facilità di accesso ai servizi;
- cura dell'accoglienza dei cittadini nelle diverse sedi territoriali;
- tempestività nella risposta.

La qualità della RELAZIONE

- attenzione alle persone e alle loro famiglie e cura del contesto relazionale;
- rispetto della riservatezza delle persone;
- chiarezza e completezza dell'informazione.

La qualità SOCIALE

- equità nel trattamento dei cittadini;
- attenzione all'economicità dei servizi;
- attivazione delle risorse dei destinatari e dei loro contesti di vita.

La qualità TECNICA

- attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle loro situazioni problematiche;
- personalizzazione dei servizi e delle attività;
- attivazione e cura della rete dei servizi necessari.

La qualità ORGANIZZATIVA

- continuità dell'offerta garantita da un responsabile del procedimento;
- semplificazione delle procedure;
- cura degli ambienti in cui si realizzano i servizi.



IL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Il Servizio di Accoglienza e Informazione (S.A.I.), attivato nei quattro Comuni del nostro territorio, garantisce un rapido accesso ai servizi del C.I.S.S.P. In relazione alle indicazioni del Piano socio sanitario 2007/2010, il S.A.I. "deve rappresentare per il cittadino il luogo al quale rivolgersi con fiducia sapendo che lo sforzo dell'operatore e del servizio sarà quello di individuare correttamente le sue necessità".

Il S.A.I., integrandosi con lo Sportello Unico Socio Sanitario (S.U.S.S.), è prioritariamente dedicato all'ascolto dei cittadini, a rilevare le loro richieste e a garantire le necessarie informazioni socio sanitarie, che possono essere fornite direttamente dagli operatori presenti o attraverso la distribuzione di materiali informativi.

Gli operatori, in relazione alle richieste che pervengono, indirizzano le persone verso le Aree operative del C.I.S.S.P. o verso altre risorse territoriali.

Nel caso di situazioni particolarmente gravi o complesse il C.I.S.S.P. garantisce, con una procedura di urgenza, i necessari interventi nel più breve tempo possibile.

COME PRESENTARE SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il C.I.S.S.P. intende favorire e sostenere la comunicazione da parte dei cittadini di indicazioni e suggerimenti che possano contribuire al miglioramento dei servizi, ed intende altresì rilevare le segnalazioni di eventuali disservizi (che possono anche configurarsi come non rispondenza agli aspetti qualificanti precisati in questa Carta della Qualità dei Servizi).

Per tali ragioni ed in base alla normativa vigente il C.I.S.S.P. ha attivato un **Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**, che ha la sua sede principale negli uffici di via Roma 3 a Settimo Torinese.

La trasmissione di suggerimenti e reclami può essere fatta direttamente presso la sede dell'U.R.P. o attraverso i Responsabili delle diverse aree di intervento (Area Minori, Area Disabili, Area Adulti, Area Anziani).

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** riceve tutti i giorni su appuntamento. Per le prenotazioni ci si può rivolgere al n. di telefono 011-8169011 o nelle diverse sedi dove operano i Servizi di Accoglienza e Informazione.

Le indicazioni, i suggerimenti o le segnalazioni di eventuali disservizi possono anche essere trasmessi all'indirizzo del C.I.S.S.P. (via Roma n. 3 – 10036 Settimo Torinese), oppure via fax (011-8169022) o via e-mail (cissp@cissp.it).



sedi e orari di apertura

SERVIZIO	COMUNE	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARI
----------	--------	-----------	----------	-------

Direzione generale, Responsabili Area Minori, Area Disabili, Area Adulti, Area Anziani e Uffici amministrativi	Settimo T.se	via Roma, 3	011.8169011	dal lunedì al venerdì 8.30/13.00 14.00/16.30
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Settimo T.se	via Roma, 3	011.8169011	su appuntamento
Servizio Accoglienza e Informazione	Leini	via Volpiano, 38	011.9974948	lunedì 14.00/17.00 mercoledì 9.00/12.30 giovedì 9.00/12.30
Servizio Accoglienza e Informazione	San Benigno C.se	piazza Vittorio Emanuele II, 11	011.9705190	martedì 9.00/12.30 venerdì 9.00/12.30
Servizio Accoglienza e Informazione	Settimo T.se	via Roma, 3	011.8169011	dal lunedì al venerdì 8.30/13.00 14.00/16.30
Servizio Accoglienza e Informazione	Volpiano	piazza Vittorio Emanuele II, 2	011.9882353	lunedì 14.00/17.00 mercoledì 9.00/12.30 giovedì 9.00/12.30

SERVIZIO	COMUNE	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARI
----------	--------	-----------	----------	-------

Educativa territoriale per minori e "100 passi"	Leini	via Atzei, 13	011.9978434	dal lunedì al venerdì orari variabili
Educativa territoriale per minori	San Benigno C.se	via Adua, 6	011.9887723	dal lunedì al venerdì orari variabili
Educativa territoriale per minori e "CEM"	Settimo T.se	via Amendola, 13	011.8979444 011.8009864	dal lunedì al venerdì orari variabili
Educativa territoriale per minori	Volpiano	via Botta, 5	011.9952395	dal lunedì al venerdì orari variabili
"Girotondo"	Settimo T.se	viale Piave, 1	011.8015089	dal lunedì al venerdì 9.00/18.00
Centro diurno "Il Jolly"	Volpiano	via Rovigo, 40	011.9884898	dal lunedì al venerdì 9.00/19.00
"Officina dei mestieri"	Settimo T.se	viale Piave, 1	011.8008467	dal lunedì al venerdì orari variabili
"Progetto Ponte" "La Bottega"	Settimo T.se	viale Piave, 1	011.8004309	dal lunedì al venerdì 9.00/18.00
Gruppo appartamento	Settimo T.se	viale Piave, 1/A	011.8972281	
Sede associazioni per la disabilità - "Punto H"	Settimo T.se	V. Fantina, 20/g	Co.ge.ha. APRI ANMIL "Mariuccia Allovio"	011.8968613 340.8327982 328.1419332 011.8973103