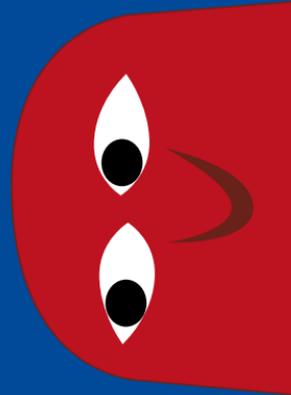


a n z i a n i



I SERVIZI
PER GLI
ANZIANI
E LE LORO
FAMIGLIE



C.I.S.S.P.



Consorzio Intercomunale Servizi Sociali alla Persona
Comuni di Leini, San Benigno C.se, Settimo T.se, Volpiano
Via Roma, 3 - 10036 **Settimo Torinese** (TO)
Tel. 011.8169011 - e-mail cissp@cissp.it - www.cissp.it

Carta della Qualità dei Servizi

del Consorzio Intercomunale
Servizi Sociali alla Persona - C.I.S.S.P.
tra i Comuni di Leini, San Benigno Canavese,
Settimo Torinese, 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.

I SERVIZI PER GLI ANZIANI E LE LORO FAMIGLIE

s o m m a r i o

I SERVIZI

- Servizio di sostegno alla domiciliarità
- Servizio alternativo alla domiciliarità
- Servizio di promozione e valorizzazione del volontariato

LE ATTIVITÀ DI SOSTEGNO ALLA DOMICILIARITÀ

- 1 Assistenza domiciliare
- 2 Telesoccorso
- 3 Contributi economici a sostegno della domiciliarità
- 4 Assistenza economica
- 5 Affidamento familiare diurno

LE ATTIVITÀ ALTERNATIVE ALLA DOMICILIARITÀ

- 6 Affidamento residenziale
- 7 Inserimento in strutture residenziali
- 8 Integrazione retta

LE ALTRE ATTIVITÀ

- 9 Accompagnamento al volontariato
- 10 Tutela, curatela, amministrazione di sostegno



A CHI CI RIVOLGIAMO

L' Area si rivolge in particolare a:

Anziani: persone residenti dai 65 anni di età e loro famiglie

LE FINALITÀ

La crescita del numero delle persone che superano i 65 anni di età ha reso indispensabile pensare nuove modalità e procedure d'intervento, che tengano conto della mutata situazione sociale e delle effettive esigenze dei soggetti anziani e delle loro famiglie.

L'isolamento e la solitudine in cui versano gli anziani, legati anche al modificarsi dei ruoli all'interno dei nuclei familiari, hanno imposto una approfondita riflessione sui servizi finora offerti, con l'obiettivo di privilegiare progetti e interventi in grado di mantenere quanto più possibile l'anziano presso il proprio domicilio.



In tale quadro, le principali *finalità* dei servizi rivolti agli anziani e alle loro famiglie sono le seguenti:

- Garantire il più a lungo possibile la permanenza dell'anziano nel proprio contesto abitativo
- Incrementare lo stato di benessere delle persone anziane
- Valorizzare la figura e il ruolo dell'anziano nel nostro contesto territoriale
- Incentivare progetti e servizi in cui possano essere coinvolti gli anziani, in quanto risorsa per la comunità
- Seguire l'iter di inserimento dell'anziano in struttura qualora la permanenza al domicilio non sia più possibile

L'Area mette a disposizione delle persone anziane e delle loro famiglie, che risiedono nei Comuni del Consorzio (C.I.S.S.P.), un'ampia articolazione di *servizi* e *attività*.

La realizzazione di ogni nostro *servizio* è:

- personalizzata in base all'analisi della situazione problematica delle persone interessate e delle loro famiglie
- messa a punto con l'apporto diretto dei destinatari e di altri soggetti coinvolti (Comuni, Azienda Sanitaria Locale, Cooperative Sociali, Associazioni, Parrocchie, ecc.).

La realizzazione di ogni *attività* è regolata dalle indicazioni normative di riferimento (leggi nazionali, regionali, direttive consortili).

Per accedere ai servizi e alle attività messe a disposizione, è necessario rivolgersi ad un operatore dell'Area Anziani che predisporrà un progetto, con il contributo dell'interessato e della sua famiglia e con il coinvolgimento delle risorse presenti sul territorio.



SERVIZIO DI SOSTEGNO ALLA DOMICILIARITÀ

Finalità:

Garantire il più a lungo possibile la permanenza dell'anziano nella propria casa ed evitare e/o ritardare il ricovero presso le strutture residenziali.

Descrizione:

La realizzazione di questo servizio prevede l'offerta di una gamma di prestazioni articolate in modo flessibile in relazione ai bisogni del singolo anziano.

SERVIZIO ALTERNATIVO ALLA DOMICILIARITÀ

Finalità:

Garantire assistenza e supporto adeguati per gli anziani non autosufficienti che non sono più in grado di permanere al proprio domicilio e che quindi necessitano di un inserimento in struttura residenziale.

Descrizione:

La realizzazione di questo servizio prevede l'offerta di una gamma di attività articolate in modo flessibile in relazione ai bisogni del singolo anziano.

SERVIZIO DI PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEL VOLONTARIATO

Finalità:

Promuovere iniziative in cui sia possibile coinvolgere gli anziani interessati ad offrire aiuto e sostegno ad altri anziani, valorizzando così il loro ruolo nella nostra comunità.

Descrizione:

La realizzazione di questo servizio prevede l'affiancamento delle persone (in particolare anziani) interessate alla realizzazione di semplici attività di volontariato, rivolte ad altri anziani in stato di necessità.



ATTIVITÀ DI SOSTEGNO ALLA DOMICILIARITÀ

1 ASSISTENZA DOMICILIARE

Descrizione:

È un aiuto alle persone o alle famiglie che si realizza attraverso cure e sostegni nella gestione della vita quotidiana (ad esempio: igiene personale, preparazione pasti, accompagnamenti, ecc.). L'attività è svolta da personale qualificato, del Consorzio o di una Cooperativa convenzionata. L'assistenza domiciliare può essere gratuita o a pagamento; l'importo della contribuzione dovuta è proporzionale al reddito personale o familiare. La definizione della tipologia di intervento, la sua frequenza e durata dipendono dal progetto individuale.

A chi è rivolta:

Persone residenti dai 65 anni di età, che si trovino in precarie condizioni di salute o che abbiano problemi di inabilità anche temporanea.



Come si accede:

La richiesta può essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari a un operatore dell'Area Anziani che valuterà la situazione al fine di concordare un progetto personalizzato di intervento. La richiesta sarà quindi esaminata sulla base dei criteri che regolano l'erogazione degli interventi e inserita in una graduatoria per la sua successiva attivazione.

Aspetti qualificanti:

Attenzione alle persone e alle loro famiglie e cura del contesto relazionale

Percorso di valutazione personalizzato (colloqui/visite domiciliari) e interventi realizzati da operatori qualificati.

Equità nel trattamento dei cittadini

Utilizzo di strumenti di valutazione per l'attribuzione di un punteggio, che determina la priorità di intervento.

Facilità di accesso al servizio

- Colloqui presso ogni singola sede territoriale e visite a domicilio.
- Possibilità di prenotare telefonicamente gli appuntamenti.
- L'operatore dell'Area fornisce dettagliate informazioni sulla attività.

2 TELESOCORSO

Descrizione:

Si tratta della possibilità, mediante un dispositivo automatico collegato al telefono della persona anziana, di chiedere ed ottenere aiuto in caso di emergenze sanitarie o necessità di pronto intervento delle Forze dell'Ordine o dei Vigili del Fuoco. Il telesoccorso può essere gratuito o a pagamento: l'importo della contribuzione dovuta è proporzionale al reddito.

A chi è rivolta:

Persone residenti dai 65 anni di età, che si trovino in precarie condizioni di salute o che abbiano problemi di inabilità anche temporanea.

Come si accede:

La richiesta può essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari a un operatore dell'Area Anziani.

Aspetti qualificanti:

Facilità di accesso al servizio

- Colloqui di conoscenza e valutazione delle necessità effettuati presso ogni singola sede territoriale e visite a domicilio.
- Possibilità di prenotare telefonicamente i colloqui.



3 CONTRIBUTI ECONOMICI A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITÀ

Descrizione:

È una attività, in collaborazione con l'ASL TO4, che prevede l'erogazione di un contributo economico a copertura parziale del costo dell'assistenza prestata, da parte di familiari o persone regolarmente assunte, per garantire il mantenimento dell'anziano non autosufficiente al proprio domicilio. L'importo del contributo varia a seconda della situazione economica dell'interessato e della spesa sostenuta per l'assistenza.

A chi è rivolta:

Persone residenti non autosufficienti dai 65 anni di età.

Come si accede:

La richiesta deve essere presentata a un operatore dell'Area Anziani; contemporaneamente è necessario presentare (tramite l'operatore del C.I.S.S.P. o recandosi direttamente alla Segreteria dell'Unità Valutativa Geriatria - U.V.G. dell'A.S.L. TO4) la domanda di valutazione del livello di autosufficienza da parte dell'U.V.G., équipe composta da operatori sociali e sanitari a cui è demandato questo compito. La situazione sarà quindi esaminata sulla base dei criteri che regolano l'erogazione dell'intervento e inserita in una graduatoria per la sua successiva attivazione.

Aspetti qualificanti:

Facilità di accesso al servizio

- Colloqui presso ogni singola sede territoriale e visite a domicilio.
- Possibilità di prenotare telefonicamente i colloqui.

Chiarezza e completezza dell'informazione

L'operatore dell'Area Anziani fornisce tutte le informazioni sulla procedura da seguire nonché la modulistica occorrente.

4 ASSISTENZA ECONOMICA

Descrizione:

È un aiuto economico continuativo o straordinario, la cui entità varia a seconda della situazione economica del richiedente.

A chi è rivolta:

Persone residenti dai 65 anni, le cui risorse economiche risultino inferiori a quelle



considerate necessarie per soddisfare i bisogni fondamentali della vita (minimo vitale) o che si trovino in particolari momenti di necessità.

Come si accede

La richiesta deve essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari all'operatore dell'Area Anziani. Questi, dopo una valutazione complessiva, presenta un progetto di intervento per il superamento della condizione di difficoltà economica e una proposta di contributo economico ad una apposita Commissione, che deciderà in merito alla concessione sulla base dei criteri stabiliti dal regolamento consortile.

Aspetti qualificanti

Chiarezza e completezza dell'informazione

- Utilizzo di una modulistica standardizzata per la compilazione della domanda e per la presentazione della documentazione utile alla valutazione.
- Comunicazione dell'esito in forma scritta.

5 AFFIDAMENTO FAMILIARE DIURNO

Descrizione:

È una opportunità destinata ad anziani parzialmente autosufficienti con difficoltà ad organizzarsi la vita quotidiana a casa propria. Il sostegno è prestato volontariamente da un'altra persona (es. vicino di casa, conoscente, ecc.) disponibile ad aiutare l'anziano durante il giorno occupandosi delle sue necessità quotidiane (spesa, preparazione pasti, etc). Agli affidatari è garantito un rimborso spese e la copertura assicurativa per il servizio prestato.

A chi è rivolta:

Persone residenti dai 65 anni di età, che si trovino in precarie condizioni di salute o che abbiano problemi di inabilità anche temporanea.

Come si accede:

La richiesta deve essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari a un operatore dell'Area Anziani, al quale può essere presentata



anche la disponibilità ad assumere il ruolo di affidatario diurno. Sarà l'operatore a valutare la presenza o meno dei requisiti necessari per poter svolgere il ruolo di affidatario.

Aspetti qualificanti

Facilità di accesso al servizio

- Colloqui presso ogni singola sede territoriale e visite a domicilio.
- Possibilità di prenotare telefonicamente gli appuntamenti.

Attenzione alle persone e alle loro famiglie e cura del contesto relazionale

- Progetti individualizzati che tengano conto delle esigenze di ogni anziano.
- Individuazione dell'affidatario, privilegiando le reti amicali e/o di vicinato dell'anziano.

ATTIVITÀ ALTERNATIVE ALLA DOMICILIARITÀ

6 AFFIDAMENTO RESIDENZIALE

Descrizione:

Consiste nell'accoglimento di persone anziane da parte di una singola persona o di una famiglia diversa dalla propria in grado, nell'ambito del progetto concordato con il servizio sociale, di accoglierlo, mantenerlo e aiutarlo. Alle persone che accolgono è garantito un riconoscimento economico per la disponibilità prestata.

A chi è rivolta:

Persone residenti dai 65 anni, privi di una rete familiare in grado di sostenerli.

Come si accede:

La richiesta deve essere presentata a un operatore dell'Area Anziani, alla quale può essere offerta anche



la disponibilità ad accogliere l'anziano. Sarà l'operatore a valutare la presenza o meno dei requisiti necessari per poter svolgere il ruolo di affidatario.

Aspetti qualificanti

Facilità di accesso al servizio

- Colloqui presso ogni singola sede territoriale e visite a domicilio.
- Possibilità di prenotare telefonicamente i colloqui.

Attenzione alle persone e alle loro famiglie e cura del contesto relazionale

- Progetti individualizzati che tengano conto delle esigenze di ogni anziano.
- Individuazione dell'accogliente, privilegiando le reti amicali e/o di vicinato dell'anziano.

7 INSERIMENTO IN STRUTTURE RESIDENZIALI

Descrizione:

Consiste nella collocazione delle persone anziane non autosufficienti presso una struttura residenziale convenzionata con l'ASL TO4.

A chi è rivolta:

Persone residenti dai 65 anni, impossibilitati a permanere presso il proprio domicilio e per i quali non è stato possibile attivare un'alternativa al ricovero.

Come si accede:

La richiesta di inserimento deve essere presentata alla segreteria dell'Unità Valutativa Geriatrica (U.V.G.) dell'ASL TO4, équipe composta da operatori sociali e sanitari, che ha il compito di valutare il grado di autosufficienza. Gli anziani riconosciuti non autosufficienti dall'U.V.G. saranno inseriti in una graduatoria.

Il costo della retta per la permanenza nelle strutture è a carico dell'ospite per la parte alberghiera (con eventuale integrazione da parte del CISSP, a seconda della situazione economica dell'interessato), mentre il pagamento della retta sanitaria compete all'ASL TO4.

Aspetti qualificanti

Chiarezza e completezza dell'informazione

L'operatore dell'Area Anziani fornisce tutte le informazioni sulla procedura da seguire dando la modulistica occorrente.



Facilità di accesso al servizio

- Colloqui presso ogni singola sede territoriale e visite a domicilio.
- Possibilità di prenotare telefonicamente i colloqui.

8 INTEGRAZIONE RETTA**Descrizione:**

Consiste nel pagamento a carico del C.I.S.S.P. della parte di retta a copertura delle spese non sanitarie (retta alberghiera) che la persona anziana con il suo reddito non è in grado di sostenere, quando viene inserita in strutture residenziali convenzionate con l'ASL TO4.

A chi è rivolta:

Persone residenti dai 65 anni, le cui risorse economiche non consentono di coprire interamente il costo della retta alberghiera a loro carico.

Come si accede:

La richiesta deve essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari a un operatore dell'Area Anziani, e sarà valutata sulla base dei criteri stabiliti dal regolamento consortile.

Aspetti qualificanti**Facilità di accesso al servizio**

- Colloqui presso ogni singola sede territoriale.
- Possibilità di prenotare telefonicamente i colloqui.

Semplificazione delle procedure

- Compilazione del modulo di richiesta contributo e presentazione documentazione attestante la situazione reddituale.

ALTRE ATTIVITÀ**9 ACCOMPAGNAMENTO AL VOLONTARIATO****Descrizione:**

Consiste nella ricerca, selezione, attivazione ed affiancamento di volontari che possano accompagnare l'anziano nello svolgimento di attività semplici (spesa, compagnia, accompagnamenti a visite mediche...).



A chi è rivolta:

Persone interessate a svolgere attività di volontariato a favore degli anziani.

Come si accede:

Su proposta dell'operatore dell'Area Anziani, che elabora uno specifico progetto.

Aspetti qualificanti**Facilità di accesso al servizio**

- Colloqui presso ogni singola sede territoriale e visite a domicilio.
- Possibilità di prenotare telefonicamente gli appuntamenti.

Attenzione alle persone e alle loro famiglie e cura del contesto relazionale

- Progetti individualizzati che tengano conto delle esigenze di ogni anziano.
- Abbinamento mirato tra anziano e volontario.

10 TUTELA, CURATELA, AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO**Descrizione:**

Si tratta di attività di protezione – diversamente graduate a seconda delle necessità – a favore di persone anziane che non sono più in grado di badare a se stesse e ai propri interessi e che necessitano di una figura giuridica (tutore, curatore, amministratore di sostegno) che provveda alla salvaguardia del loro patrimonio e/o alla gestione della vita quotidiana.

A chi è rivolta:

Persone residenti dai 65 anni, che non sono più in grado di provvedere a se stesse e ai propri interessi.

Come si accede:

La richiesta può essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari direttamente all'Autorità Giudiziaria. L'azione può anche essere promossa da un operatore dell'Area Anziani con una segnalazione all'Autorità competente, qualora ritenga necessario un intervento di protezione dell'anziano.



Aspetti qualificanti

Facilità di accesso al servizio

- Colloqui presso ogni singola sede territoriale e visite a domicilio.
- Possibilità di prenotare telefonicamente i colloqui.

Attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle loro situazioni problematiche

- Segnalazione da parte dell'operatore dell'Area Anziani all'Autorità Giudiziaria competente.

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'URP 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 opera il Servizio di accoglienza.

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, Responsabile Area Anziani e Uffici amministrativi	Settimo Torinese	via Roma, 3	011.8169011	dal lunedì al venerdì 8.30/13.00 14.00/16.30
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Settimo Torinese	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 Torinese	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, 12	011.9882353	lunedì 14.00/17.00 mercoledì 9.00/12.30 giovedì 9.00/12.30