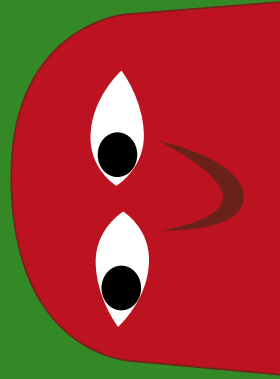


a d u l t i



I SERVIZI
PER GLI
ADULTI
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



I SERVIZI PER GLI ADULTI E LE LORO FAMIGLIE

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.



s o m m a r i o

I SERVIZI

- Servizio di sostegno alle persone in situazione di povertà e marginalità
- Servizio di accompagnamento allo sviluppo di competenze e capacità

LE ATTIVITÀ DI SOSTEGNO ALLE PERSONE IN SITUAZIONE DI POVERTÀ E MARGINALITÀ E DI ACCOMPAGNAMENTO ALLO SVILUPPO DI COMPETENZE E CAPACITÀ

- 1 Assistenza domiciliare
- 2 Assistenza economica
- 3 Affidamento residenziale
- 4 Consulenza di sostegno e orientamento
- 5 Tutela, curatela, amministrazione di sostegno
- 6 Attivazione e cura delle reti presenti sul territorio



A CHI CI RIVOLGIAMO

L' Area Adulti si rivolge in particolare a:

Persone tra i 18 e i 64 anni e loro famiglie: adulti che si trovano in una situazione di multi-problematicità (difficoltà di tipo lavorativo, economico, relazionale, sanitario) e sono a rischio di emarginazione sociale.

Persone tra i 18 e i 64 anni e loro famiglie: adulti che attraversano temporaneamente una situazione di difficoltà e di impoverimento.

LE FINALITÀ

La realtà attuale, oltre a proporre situazioni di profonda difficoltà con rischi di marginalità sociale, è caratterizzata dal crescere di nuove povertà che, per essere affrontate, richiedono una progettualità a lungo termine in grado di coinvolgere più servizi, pubblici e del privato sociale.

Le nuove domande di aiuto hanno sollecitato il Consorzio ad istituire un'Area di intervento appositamente destinata ad affrontare le problematiche di persone adulte in difficoltà e delle loro famiglie, in coerenza con uno dei Tavoli di lavoro previsti dal Piano di Zona, che ha concentrato la sua attenzione appunto su questa tematica.

Gli operatori dell'Area si propongono quindi di sostenere lo sviluppo di nuove opportunità dedicate agli adulti in difficoltà e perseguono lo scopo di potenziare le risorse disponibili al supporto delle persone e di promuovere la



sensibilizzazione, il coordinamento e la valorizzazione delle reti istituzionali e della comunità locale.

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

- Ridurre e contenere i rischi di emarginazione sociale
- Sostenere temporaneamente le persone in difficoltà favorendo percorsi autonomi di crescita
- Incrementare lo stato di benessere delle persone e delle loro famiglie
- Sviluppare reti interpersonali di sostegno agli adulti che attraversano situazioni di criticità
- Favorire l'attivazione delle risorse territoriali

L'Area mette a disposizione delle persone adulte 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, Centro per l'impiego, Scuole, Agenzie formative, 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 Adulti 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 ALLE PERSONE IN SITUAZIONE DI POVERTÀ E MARGINALITÀ

Finalità:

Sostenere le persone al fine di evitare il persistere della situazione di estrema marginalità.

Descrizione:

Il servizio è attivato a supporto delle persone e per il soddisfacimento dei loro bisogni primari.

SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO ALLO SVILUPPO DI COMPETENZE E CAPACITÀ

Finalità:

Sostenere e far emergere le risorse personali dell'individuo, aiutandolo ad affrontare situazioni di difficoltà temporanea.

Descrizione:

Il servizio è attivato in modo personalizzato, richiedendo un attivo contributo delle persone coinvolte e l'apporto delle risorse messe a disposizione dalla rete dei servizi presenti sul territorio.



ATTIVITÀ DI SOSTEGNO ALLE PERSONE IN SITUAZIONE DI POVERTÀ E MARGINALITÀ E DI ACCOMPAGNAMENTO ALLO SVILUPPO DI COMPETENZE E CAPACITÀ

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:

Adulti, soli o appartenenti a nuclei che, per problemi legati alle condizioni di salute, abbiano subito una progressiva perdita di autonomia.

Come si accede:

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

Attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle loro situazioni problematiche

Attenta e approfondita analisi della situazione problematica presentata e predisposizione di un progetto personalizzato.

2 ASSISTENZA ECONOMICA

Descrizione:

È un aiuto economico continuativo o straordinario, inserito in un progetto concordato con la persona e i servizi coinvolti, la cui entità varia a seconda della situazione economica del richiedente.



A chi è rivolta:

Adulti in difficoltà, nell'ambito di un progetto di intervento complessivo.

Come si accede:

La richiesta deve essere presentata a un operatore dell'Area Adulti. Dopo una valutazione complessiva, l'operatore 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.

3 AFFIDAMENTO RESIDENZIALE

Descrizione:

Consiste nell'accoglimento di giovani e adulti da parte di un singolo o di una famiglia diversa dalla propria in grado, nell'ambito del progetto concordato con l'Area Adulti, di accoglierli, mantenerli e aiutarli. Alle persone che accolgono è garantito un riconoscimento economico per la disponibilità prestata.

A chi è rivolta:

Giovani o adulti allontanati o privi della famiglia d'origine, in condizioni di forte difficoltà personale o sociale e non in grado di provvedere autonomamente a se stessi.

Come si accede:

Questa attività viene proposta nell'ambito di un progetto personalizzato da un operatore dell'Area Adulti, che provvederà anche a valutare il possesso o meno dei requisiti necessari per poter svolgere il ruolo di affidatari, da parte di famiglie o singoli che hanno comunicato la loro disponibilità.

Aspetti qualificanti:

Facilità di accesso al servizio

- Colloqui presso ogni singola sede territoriale e visite a domicilio.
- Possibilità di prenotazioni telefoniche.

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

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



4 CONSULENZA DI SOSTEGNO E ORIENTAMENTO

Descrizione:

Consiste nell'accompagnare giovani e adulti ad affrontare la loro situazione di difficoltà, valorizzando le loro competenze e capacità e favorendo l'uso delle risorse presenti sul territorio.

A chi è rivolta:

Giovani e adulti tra i 18 e i 64 anni, che si trovano ad affrontare una condizione di difficoltà di tipo lavorativo, economico, relazionale, sanitario.

Come si accede:

Per usufruire di questa opportunità occorre condividere con un operatore dell'Area Adulti un progetto personalizzato.

Aspetti qualificanti:

Rispetto della riservatezza delle persone

Colloqui effettuati alla presenza delle sole persone interessate.

Facilità di accesso al servizio

- Colloqui presso ogni singola sede territoriale e visite a domicilio.
- Possibilità di prenotazioni telefoniche.

Attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle loro situazioni problematiche

- Attenta e approfondita analisi della situazione problematica della persona.

5 TUTELA, CURATELA, AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

Descrizione:

Si tratta di interventi di protezione - diversamente graduati a seconda delle necessità - a favore di persone 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:

Adulti che non sono più in grado di provvedere a se stessi e ai propri interessi.

Come si accede:

La richiesta può essere presentata dai familiari della persona direttamente all'Autorità Giudiziaria. L'azione può anche essere promossa dall'operatore dell'Area Adulti con una segnalazione all'Autorità competente, qualora ritenga necessario un intervento di protezione della persona.

Aspetti qualificanti:

Facilità di accesso al servizio

- Colloqui presso ogni singola sede territoriale e visite a domicilio.
- Possibilità di prenotazioni telefoniche.



Attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle loro situazioni problematiche

Gli interventi sono attivati sulla base di una approfondita analisi delle problematiche presenti.

6 ATTIVAZIONE E CURA DELLE RETI PRESENTI SUL TERRITORIO

Descrizione:

È un'attività svolta dagli operatori dell'Area Adulti con la finalità di potenziare le risorse disponibili al sostegno delle persone e di promuovere la sensibilizzazione, il coordinamento e la valorizzazione delle reti di servizi e associazioni non istituzionali e della comunità locale.

A chi è rivolta:

A reti di servizi e associazioni che sono disponibili ad occuparsi di persone adulte tra i 18 e 64 anni.

Come si accede:

Per offrire la propria disponibilità si può contattare un operatore dell'Area Adulti.

Aspetti qualificanti:

Attivazione e cura della rete e dei servizi necessari

Previsione di incontri cadenzati, individuazione di strategie comuni a tutte le associazioni e gli enti coinvolti per affrontare in modo integrato le problematiche emergenti.

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 Adulti 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

