

d i s a b i l i



I SERVIZI
PER I
DISABILI
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 I DISABILI 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 alla domiciliarità
- Servizio di potenziamento e mantenimento delle abilità personali
- Servizio alternativo alla domiciliarità

LE ATTIVITÀ DI SOSTEGNO ALLA DOMICILIARITÀ

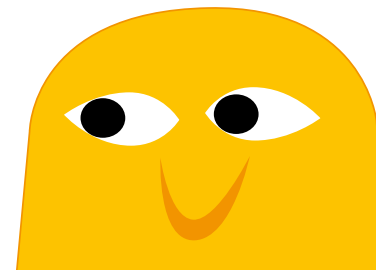
- 1 Assistenza domiciliare
- 2 Telesoccorso
- 3 Assistenza economica
- 4 Affidamento familiare diurno
- 5 "Vita indipendente"

LE ATTIVITÀ DI POTENZIAMENTO E MANTENIMENTO DELLE ABILITÀ PERSONALI

- 6 Educativa territoriale per minori ("Girotondo" e "100 passi")
- 7 "Canguro"
- 8 Attività educative per disabili sensoriali
- 9 Centro diurno "Il Jolly"
- 10 "Progetto Ponte"
- 11 "Officina dei mestieri"
- 12 Inserimento in presidi semi-residenziali
- 13 Percorsi educativi occupazionali (P.E.O.)
- 14 Mediazione al lavoro
- 15 Tutela, curatela, amministrazione di sostegno

LE ATTIVITÀ ALTERNATIVE ALLA DOMICILIARITÀ

- 16 Affidamento residenziale
- 17 Inserimento in struttura residenziale
- 18 Gruppo appartamento



A CHI CI RIVOLGIAMO

L' Area Disabili si rivolge in particolare a:

Persone disabili: persone con disabilità fisiche, psichiche e/o sensoriali tali da limitare la sfera delle attività e della partecipazione alla vita sociale

Famiglie: nuclei familiari in cui siano presenti uno o più soggetti con disabilità fisiche, psichiche e/o sensoriali

LE FINALITÀ

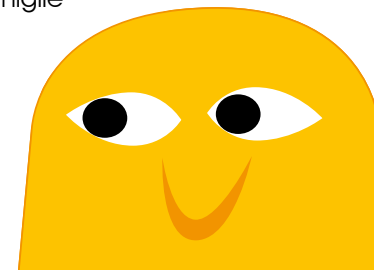
Il percorso per facilitare la partecipazione attiva alla vita relazionale e sociale delle persone disabili nel corso degli anni ha visto il raggiungimento di tappe significative. Tuttavia nella quotidianità assistiamo ancora a fenomeni di ritiro e isolamento che coinvolgono le persone e le loro famiglie e incidono sul loro benessere.

Le linee di intervento del Consorzio in tema di disabilità si concentrano quindi sulla rimozione degli ostacoli che impediscono la piena espressione e realizzazione delle persone con disabilità nei diversi ambiti e sulla promozione della cultura dell'integrazione, volta a superare condizioni di isolamento ed esclusione sociale.

L'Area interviene a favore di persone disabili e delle loro famiglie, mettendo a disposizione servizi e attività volti a sostenerle nell'affrontare le situazioni di difficoltà che incontrano.

In tale quadro, le principali *finalità* dei servizi rivolti ai soggetti disabili e alle loro famiglie sono le seguenti:

- Mantenere e potenziare capacità ed abilità sociali e psico-fisiche
- Incrementare lo stato di benessere delle persone
- Sostenere e alleviare le famiglie nella quotidianità
- Promuovere lo sviluppo di reti interpersonali
- Favorire l'attivazione delle risorse territoriali



L'Area mette a disposizione delle persone disabili 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 e alla valutazione 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 Disabili 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:

Sostenere le famiglie per evitare il ricorso precoce all'inserimento in strutture residenziali.

Descrizione:

L'offerta di servizi è attivata da un progetto personalizzato che prevede interventi rivolti direttamente alle persone disabili, con lo scopo di alleviare il carico assistenziale dei famigliari.

SERVIZIO DI POTENZIAMENTO E MANTENIMENTO DELLE ABILITÀ PERSONALI

Finalità:

Sviluppare e mantenere le capacità delle persone disabili, favorendo la loro integrazione nel contesto sociale.

Descrizione:

Si tratta di opportunità messe a disposizione da una rete di servizi semi-residenziali e territoriali, a valenza educativo-riabilitativa ed assistenziale, che consentono di sperimentare e potenziare le capacità individuali.

SERVIZIO ALTERNATIVO ALLA DOMICILIARITÀ

Finalità:

Fornire un ambiente residenziale adeguato a persone non autosufficienti in grave difficoltà dovuta a eventi improvvisi o al progressivo deterioramento della situazione personale e/o famigliare.

Descrizione:

L'inserimento delle persone disabili in strutture residenziali può avvenire quando non siano più percorribili interventi di sostegno domiciliare o semi-residenziale, a causa dell'aggravarsi delle condizioni psico-fisiche dei soggetti, e del deteriorarsi o del venir meno delle risorse familiari e sociali fino a quel momento disponibili.



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:

Famiglie e persone singole con disabilità.

Come si accede:

La richiesta può essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari a un operatore dell'Area Disabili 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 (2 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 TELESOCOCCORSO

Descrizione:

Si tratta della possibilità, mediante un dispositivo automatico collegato al telefono della persona disabile, 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:

Famiglie e persone singole con disabilità.

Come si accede:

La richiesta può essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari all'operatore dell'Area Disabili.

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 ASSISTENZA ECONOMICA

Descrizione:

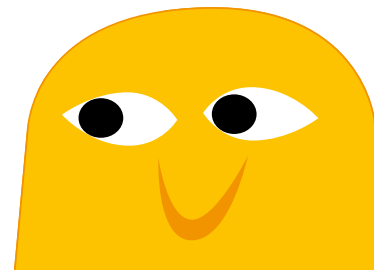
È un aiuto economico continuativo o straordinario, la cui entità varia a seconda della situazione economica del richiedente.

A chi è rivolta:

Famiglie e persone singole con disabilità in difficoltà economiche.

Come si accede:

La richiesta deve essere presentata a un operatore dell'Area Disabili. 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.

4 AFFIDAMENTO FAMILIARE DIURNO

Descrizione:

Si tratta di un intervento offerto da singoli e famiglie, non necessariamente in possesso di titoli professionali specifici, disponibili a sostenere minori e adulti in condizione di disabilità, mettendo a disposizione le loro competenze educative e accuditive. La durata, le attività e le modalità con cui viene svolto l'intervento dipendono dal progetto individuale concordato tra l'operatore dell'Area Disabili, l'affidatario e l'interessato o la sua famiglia. Agli affidatari è garantito un rimborso spese e la copertura assicurativa per il servizio prestato.

A chi è rivolta:

Minori ed adulti con disabilità.

Come si accede:

La richiesta deve essere presentata dall'interessato o dai suoi famigliari a un operatore dell'Area Disabili, il quale formulerà con loro un piano di intervento e individuerà gli affidatari più idonei. A seconda delle famiglie affidatarie a disposizione, è possibile l'attivazione o l'inserimento della richiesta in lista di attesa.

Aspetti qualificanti:

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

Attivazione di progetti personalizzati, che tengano conto delle peculiarità degli interessati e delle loro famiglie e delle caratteristiche dell'affidatario.

Personalizzazione del servizio e della attività

Flessibilità dell'intervento in relazione alle necessità espresse, compatibilmente con le disponibilità dei singoli affidatari.

Attenzione all'economicità del servizio

Valorizzazione delle risorse provenienti dalle reti sociali del territorio.

5 "VITA INDIPENDENTE"

Descrizione:

Prevede l'attivazione di progetti individuali, finalizzati all'assunzione di assistenti personali, per consentire l'autonomia di persone con disabilità motoria grave che siano impegnate in attività lavorative, formative o di rilevanza sociale.

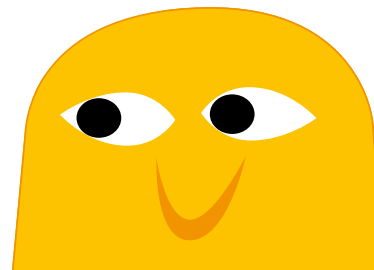
A chi è rivolta:

Esclusivamente persone:

- portatrici di grave disabilità motoria certificata ai sensi dell'art. 3 della L. 104/92;
- di età compresa tra i 18 e 64 anni;
- inserite in contesti lavorativi, formativi o sociali con rilevanza a favore di terzi;
- con capacità di autodeterminazione e chiara volontà di gestire in modo autonomo la propria esistenza e le proprie scelte.

Come si accede:

Attraverso una richiesta a un operatore dell'Area Disabili, che verifica la presenza di tutti i requisiti sopra descritti, li sottopone all'avallo



dell'U.V.H. (Unità di Valutazione Handicap) e redige con l'interessato il progetto.

Aspetti qualificanti:

Attivazione delle risorse dei destinatari e dei loro contesti di vita

Valorizzazione della capacità della persona disabile di compiere scelte autonome riguardo la propria cura e assistenza.

Personalizzazione dei servizi e delle attività

Supporto al mantenimento della relazione di aiuto autonomamente sviluppata tra la persona disabile e chi presta sostegno.

ATTIVITÀ DI POTENZIAMENTO E MANTENIMENTO DELLE ABILITÀ PERSONALI

6 EDUCATIVA TERRITORIALE PER MINORI

"GIROTONDO" e "100 PASSI"

Descrizione:

È un servizio educativo e assistenziale per bambini e ragazzi, volto al potenziamento delle abilità personali e relazionali individuali, alla mediazione nei contesti scolastici e al sollievo delle famiglie.

A chi è rivolta:

Bambini e ragazzi con disabilità in età scolare e pre-scolare.

Come si accede:

La richiesta deve essere presentata all'operatore dell'Area Disabili che redige un progetto integrato con i referenti sanitari del minore (NPI, Psicologo, ecc.). La sua attivazione, o l'eventuale inserimento in una lista di attesa, viene validata dal Gruppo Programmazione Lavoro (équipe socio-sanitaria).

Aspetti qualificanti:

Attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle loro situazioni problematiche

L'intervento si attiva su progettazione personalizzata, verificata almeno ogni sei mesi con gli operatori di riferimento sociali, sanitari e scolastici e la famiglia.

Attivazione e cura della rete dei servizi necessari

L'intervento educativo garantisce la costruzione e la manutenzione di una rete di servizi e risorse territoriali coerenti con il progetto complessivo rivolto al minore.

7 "CANGURO"

Descrizione:

Si tratta di attività assistenziali ed educative per bambini e ragazzi con disabilità gravissima svolte presso la sede del "Girotondo" o a domicilio, a seconda della programmazione individuale. È un servizio che pone grande attenzione al bisogno di sollievo delle famiglie.

A chi è rivolta:

Bambini e ragazzi con disabilità gravissima.

Come si accede:

La richiesta deve essere presentata a un operatore dell'Area Disabili che redige un progetto integrato con i referenti sanitari del minore (NPI, Psicologo, ecc.). La sua attivazione, o l'eventuale inserimento in una lista di attesa, viene validata dal Gruppo Programmazione Lavoro (équipe socio-sanitaria).

Aspetti qualificanti:

Attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle loro situazioni problematiche

- L'intervento si attiva su progettazione personalizzata, verificata almeno ogni sei mesi con gli operatori di riferimento sociali, sanitari e scolastici e la famiglia.



- Gli operatori coinvolti possiedono una specifica professionalità (operatori socio sanitari) ed una competenza sulla tematica della disabilità grave.

Attenzione all'economicità dei servizi

Gli interventi, offrendo sollievo alle famiglie, evitano l'attivazione di percorsi istituzionali precoci.

8 ATTIVITÀ EDUCATIVE PER DISABILI SENSORIALI

Descrizione:

Sono previsti progetti educativi individuali, finalizzati al raggiungimento della piena integrazione scolastica e sociale di minori e giovani adulti con minorazioni sensoriali, inseriti in percorsi formativi.

A chi è rivolta:

Bambini e ragazzi con minorazioni sensoriali, inseriti in contesti scolastici e formativi.

Come si accede:

La richiesta deve essere presentata a un operatore dell'Area Disabili, corredata dalla documentazione sanitaria che attesti la minorazione. Sulla base delle caratteristiche sanitarie, l'U.V.H. (Unità di Valutazione Handicap) valuta la presenza dei requisiti di accesso all'intervento. Il progetto viene articolato in base alle esigenze formative e di integrazione scolastica, con l'utilizzo di educatori specializzati.

Aspetti qualificanti:

Attivazione e cura della rete dei servizi necessari

Attivazione di interventi educativi individuali, in rete con tutti i servizi che hanno in carico l'interessato.

Attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle loro situazioni problematiche

L'intervento viene svolto da personale specializzato nell'assistenza scolastica ed extra-scolastica rivolta a persone con minorazioni visive o uditive, che utilizza strumenti

comunicativi specifici per ogni situazione (linguaggio dei segni, scrittura e lettura Braille, etc.).

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

Per ogni presa in carico attivata si stila, in accordo con la famiglia e con i referenti sociali, sanitari e scolastici, un progetto educativo individuale.

9 CENTRO DIURNO "IL JOLLY"

Descrizione:

È un centro diurno socio terapeutico riabilitativo di tipo B che prevede una frequenza giornaliera, con orari differenziati, nel cui ambito vengono svolte attività e laboratori che perseguono finalità educative, socializzanti, assistenziali, ricreative e di sollievo per le famiglie.

A chi è rivolta:

Persone ultra-quattordicenni con disabilità intellettiva, psico-fisica e/o sensoriale medio-grave e gravissima.

Come si accede:

La richiesta viene presentata a un operatore dell'Area Disabili che redige un progetto di inserimento. La sua attivazione, o l'eventuale inserimento in una lista di attesa, viene validata dall'U.V.H. (Unità di Valutazione Handicap).

Aspetti qualificanti:

Attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle loro situazioni problematiche

Gli operatori coinvolti possiedono una specifica professionalità (operatori socio sanitari ed educatori professionali) ed una competenza sulla tematica della disabilità.

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

Gli interventi sono attivati sulla base di una attenta analisi delle problematiche presenti e delle necessità di sollievo delle famiglie.



Cura degli ambienti in cui si realizzano i servizi

Priorità del gruppo professionale è la cura degli ambienti e delle attrezzature del Centro Diurno, finalizzata ad accogliere persone con problematiche diverse.

10 "PROGETTO PONTE"

Descrizione:

È un centro diurno socio terapeutico riabilitativo di tipo A che prevede una frequenza differenziata. Nel suo ambito vengono svolte attività e laboratori di manualità, sia all'interno della struttura sia nel territorio, che perseguono finalità educative, socializzanti, assistenziali, ricreative e di sollievo per le famiglie.

Il centro dispone, presso la sua sede, di uno spazio espositivo dei manufatti realizzati negli atelier, aperto al pubblico ("La Bottega"). Per favorire l'integrazione con la cittadinanza, vengono organizzati corsi di manualità creativa aperti a tutti.

A chi è rivolta:

Persone con disabilità intellettiva, psico-fisica e/o sensoriale media o medio-grave.

Come si accede:

La richiesta viene presentata all'operatore dell'Area Disabili che redige un progetto di inserimento. La sua attivazione, o l'eventuale inserimento in una lista di attesa, viene validata dall'U.V.H. (Unità di Valutazione Handicap).

Aspetti qualificanti:

Attivazione delle risorse dei destinatari e dei loro contesti di vita

Le attività proposte si aprono alla cittadinanza e allo scambio con le risorse del territorio attraverso la partecipazione ad iniziative cittadine e l'apertura del servizio per corsi di manualità.

Personalizzazione dei servizi e delle attività

Il lavoro educativo viene svolto sulla base di una specifica progettazione individuale, con attenzione alle peculiarità di ogni singola situazione.

Cura degli ambienti in cui si realizzano i servizi

Il servizio dispone di vetrine per l'esposizione dei manufatti prodotti, atte a favorire lo scambio con la cittadinanza.

11 "OFFICINA DEI MESTIERI"

Descrizione:

È una attività educativa con una valenza occupazionale che si realizza attraverso la realizzazione di laboratori. Presso la sede del "Progetto Ponte" è disponibile uno spazio espositivo dei manufatti realizzati negli atelier, aperto al pubblico ("La Bottega"). Il progetto si avvale della collaborazione del CSF Enaip di Settimo Torinese per favorire la continuità dei percorsi formativi.

A chi è rivolta:

Persone ultra-quattordicenni con disabilità intellettiva o psico-fisica di tipo medio-lieve, che abbiano acquisito un discreto livello di autonomia personale.

Persone ultra-quattordicenni iscritte ai corsi pre-lavorativi del CSF Enaip di Settimo Torinese.

Come si accede:

La richiesta viene presentata a un operatore dell'Area Disabili che redige un progetto di inserimento. La sua attivazione, o l'eventuale inserimento in una lista di attesa, viene validata dall'U.V.H. (Unità di Valutazione Handicap).

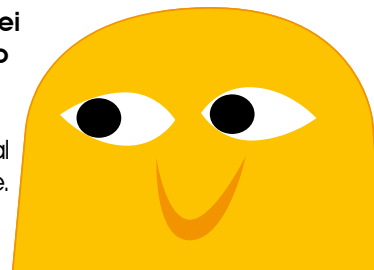
Aspetti qualificanti:

Personalizzazione dei servizi e delle attività

Le attività laboratoriali sono configurate come strumento per l'azione educativa e per raggiungere gli obiettivi previsti dai progetti individuali.

Attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle loro capacità

Il progetto tiene conto delle abilità di ciascun fruitore e mira al potenziamento delle autonomie.



Attivazione delle risorse dei destinatari e dei loro contesti di vita

L'intervento educativo si esplica anche attraverso scambi e collaborazioni con le reti formali e informali del territorio.

12 INSERIMENTO IN PRESIDI SEMI-RESIDENZIALI

Descrizione:

Qualora non sia possibile utilizzare le risorse presenti sul territorio consortile, a causa delle specifiche necessità delle persone, gli operatori di riferimento elaborano un progetto di inserimento in strutture diurne gestite da altri Enti, che rispondano alle peculiarità della situazione.

A chi è rivolta:

Persone con disabilità intellettiva, psico-fisica e/o sensoriale.

Come si accede:

La richiesta viene presentata all'operatore dell'Area Disabili che redige un progetto di inserimento. La sua attivazione, o l'eventuale inserimento in una lista di attesa, viene validata dall'U.V.H. (Unità di Valutazione Handicap).

Aspetti qualificanti:

Attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle situazioni problematiche

L'attenta individuazione delle strutture per l'inserimento diurno garantisce prestazioni adeguate alle necessità dei singoli soggetti interessati.

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

Gli interventi sono attivati sulla base di una approfondita analisi delle problematiche presenti e delle necessità di sollievo delle famiglie.

13 PERCORSI EDUCATIVI OCCUPAZIONALI (P.E.O.)

Descrizione:

L'attività si configura come realizzazione di progetti di inserimento "protetto" in ambienti lavorativi (esercizi commerciali, piccole imprese artigianali, ecc.) al fine di potenziare o mantenere le abilità acquisite e di creare opportunità di inserimento e integrazione con il territorio. I P.E.O. non si connotano come un inserimento lavorativo vero e proprio e prevedono un incentivo economico di piccola entità a carico del C.I.S.S.P.

A chi è rivolta:

Adulti con disabilità intellettiva medio-lieve o con disabilità fisica anche grave.

Come si accede:

La richiesta viene presentata a un operatore dell'Area Disabili che redige un progetto di inserimento. La sua attivazione, o l'eventuale inserimento in una lista di attesa, viene validata dall'U.V.H. (Unità di Valutazione Handicap). Il P.E.O. prevede la stipula di una convenzione con la risorsa ospitante.

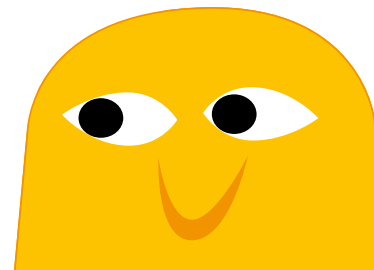
Aspetti qualificanti:

Personalizzazione dei servizi e delle attività

- In base alle inclinazioni ed alle abilità individuali della persona, si ricercano sul territorio le risorse disponibili, assicurando la continuità educativa della presa in carico.
- Gli obiettivi, le mansioni e le modalità di inserimento all'interno dell'ambiente lavorativo sono concordate in base alle esigenze delle persone coinvolte.

Continuità dell'offerta garantita da un responsabile del procedimento

Viene garantita la presenza di un tutor individuale che accompagna l'inserimento occupazionale.



14 MEDIAZIONE AL LAVORO

Descrizione:

Si tratta di un intervento educativo che opera in collaborazione con il Centro per l'Impiego, presente sul territorio, per predisporre percorsi di avvicinamento al lavoro.

A chi è rivolta:

I destinatari sono persone con:

- disabilità intellettiva medio-lieve a cui si può associare disabilità fisica anche grave;
- una percentuale di invalidità civile pari o superiore al 46%;
- iscrizione alle liste del collocamento ordinario e alle liste speciali ai sensi della L. 68/99;
- assolvimento dell'obbligo scolastico;
- eventuali percorsi di formazione professionale già conclusi.

Come si accede:

L'intervento educativo si attiva su segnalazione del Centro per l'Impiego di zona.

Aspetti qualificanti:

Attivazione delle risorse dei destinatari e dei loro contesti di vita

L'inserimento è preceduto da una fase di conoscenza e valutazione realizzata da un operatore specializzato, che tiene conto delle aspirazioni e delle risorse individuali.

Facilità di accesso al servizio

L'attività è realizzata a stretto contatto con il Centro per l'Impiego che può facilitare l'accesso tramite segnalazione.

15 TUTELA, CURATELA, AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

Descrizione:

Sono interventi di protezione – diversamente graduati a seconda delle necessità – a favore di disabili che non sono in grado di badare a se stessi e ai propri interessi e che necessitano di una figura giuridica (tutore, curatore, amministratore di sostegno) che provveda alla gestione della vita quotidiana e alla salvaguardia del loro patrimonio.

A chi è rivolta:

Ai disabili che non sono più in grado di provvedere a se stessi 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 Disabili con una segnalazione all'Autorità competente, qualora ritenga necessario un intervento di protezione.

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

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

ATTIVITÀ ALTERNATIVE ALLA DOMICILIARITÀ

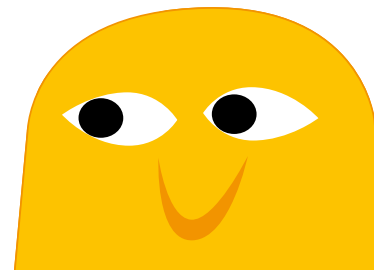
16 AFFIDAMENTO RESIDENZIALE

Descrizione:

Consiste nell'accoglimento di un disabile da parte di un singolo o di una famiglia diversa dalla propria in grado, all'interno del progetto concordato con l'Area Disabili, di accoglierlo, mantenerlo e aiutarlo. Alle persone che accolgono è garantito un riconoscimento economico per la disponibilità prestata.

A chi è rivolta:

Ai disabili privi di una rete familiare in grado di aiutarli.



Come si accede:

La richiesta di affidamento deve essere presentata a un operatore dell'Area Disabili. Anche la disponibilità ad accogliere deve essere presentata all'operatore dell'Area Disabili che valuta 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

Realizzazione di progetti individualizzati che tengano conto delle esigenze del disabile.

17 INSERIMENTO IN STRUTTURA RESIDENZIALE

Descrizione:

L'inserimento è progettato dagli operatori di riferimento in collaborazione con i referenti sanitari, quando la permanenza del disabile presso il proprio domicilio non sia più ritenuta idonea a causa del modificarsi delle sue condizioni psico-fisiche o del venir meno della rete parentale di supporto.

A chi è rivolta:

Persone disabili non autosufficienti.

Come si accede:

Le persone interessate, i genitori o il tutore formulano una richiesta scritta di inserimento all'operatore dell'Area Disabili. La richiesta sarà successivamente valutata dalla U.V.H. (Unità di Valutazione Handicap), che autorizza l'inserimento.

Aspetti qualificanti:

Attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle situazioni problematiche

L'inserimento è attivato sulla base di una approfondita analisi delle problematiche presenti.

Continuità dell'offerta garantita da un responsabile del procedimento

Il progetto di inserimento è seguito nel tempo con periodici monitoraggi da un operatore dell'Area Disabili con il contributo dell'U.V.H.

18 GRUPPO APPARTAMENTO

Descrizione:

Sul territorio del Consorzio è presente un gruppo appartamento che accoglie stabilmente sei ospiti. La struttura prevede la possibilità di attivare inserimenti urgenti per far fronte ad eventi imprevisti, o programmati per rispondere a esigenze di sollievo delle famiglie. Il progetto di inserimento viene elaborato dagli operatori di riferimento di ogni singola situazione, in collaborazione con i referenti sanitari, quando se ne presenta la necessità.

A chi è rivolta:

Persone disabili ultra-quattordicenni non autosufficienti.

Come si accede:

Le persone interessate, i genitori o il tutore formulano una richiesta scritta di inserimento all'operatore dell'Area Disabili. La richiesta sarà successivamente valutata dalla U.V.H. (Unità di Valutazione Handicap), che autorizza l'inserimento.

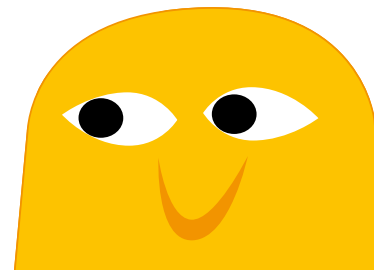
Aspetti qualificanti:

Attenzione alle specificità dei destinatari e riconoscimento delle situazioni problematiche

L'inserimento è attivato sulla base di una approfondita analisi delle problematiche presenti.

Tempestività nella risposta

L'inserimento in situazioni di urgenza viene attivato entro le 24 ore dalla richiesta.



sedi e orari di apertura

SERVIZIO	COMUNE	INDIRIZZO	TELEFONO	ORARI
Direzione generale, Responsabile Area Disabili 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
"100 passi"	Leini	via Atzei, 13	011.9978434	dal lunedì al venerdì orari variabili
"Girotondo"	Settimo Torinese	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 Torinese	viale Piave, 1	011.8008467	dal lunedì al venerdì orari variabili
"Progetto Ponte" - "La Bottega"	Settimo Torinese	viale Piave, 1	011.8004309	dal lunedì al venerdì 9.00/18.00
Gruppo appartamento	Settimo Torinese	viale Piave, 1/A	011.8972281	
Sede associazioni per la disabilità - "Punto H"	Settimo Torinese	V. Fantina, 20/g	Co.ge.ha. 011.8968613 ANMIL 328.1419332	APRI 340.8327982 "Mariuccia Allovio" 011.8973103

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).

