

---

# Carta dei servizi Sociali e Sanitari

duemilaquattordici



# INDICE

## **INTRODUZIONE** pag. 3

### **Parte I**

Chi siamo	pag. 6
Le finalità del Consorzio	pag. 6
I principi fondamentali	pag. 7
Gli organi del Consorzio	pag. 8
Il personale	pag. 9
Sedi e presidi del Consorzio	pag. 10
Orari e luoghi di ricevimento	pag. 10

### **Parte II - I Servizi**

Servizio Sociale Professionale	pag. 16
Segretariato Sociale	pag. 17
Sportello Unico per la non autosufficienza	pag. 18
Assistenza economica	pag. 19
Interventi per incapaci in collaborazione con l'autorità giudiziaria	pag. 21
Assistenza domiciliare minori	pag. 23
Assistenza domiciliare disabili	pag. 24
Assistenza domiciliare anziani	pag. 25
Educativa territoriale minori	pag. 26
Centro diurno minori	pag. 28
Comunità alloggio per minori	pag. 29
Affidamento diurno e residenziale minori	pag. 30
Adozioni nazionali ed internazionali	pag. 32
Servizio per genitori separati: la mediazione familiare	pag. 34
Spazio genitori	pag. 36
Mediazione culturale e linguistica	pag. 37
Affidamento diurno e residenziale anziani	pag. 39
Centro diurno Alzheimer anziani	pag. 41
Ricoveri di sollievo per anziani	pag. 43

Strutture convenzionate per anziani	pag. 44
Assegni di cura	pag. 46
Telesoccorso e teleassistenza	pag. 47
Pasti a domicilio	pag. 49
Educativa territoriale disabili	pag. 50
Affidamento e residenziale disabili adulti	pag. 51
Centro diurno disabili	pag. 53
Strutture residenziali per disabili	pag. 54
Sostegno all'inserimento lavorativo disabili	pag. 56
Servizio Assistenza Domiciliare Integrata	pag. 58
Servizio Assistenza Sanitaria Programmata	pag. 60
Assistenza sanitaria integrativa ed assistenza protesica	pag. 62
Servizio Tossicodipendenze	pag. 64
Servizio di Psicologia	pag. 65
Servizio Neuropsichiatria Infantile Sovrazonale	pag. 66
Centro salute mentale	pag. 67

### **Parte III - Standard di qualità generali e tutela dei cittadini**

Amministrazione trasparente	pag. 70
Accesso/Informazioni	pag. 73
Privacy	pag. 74
Tutela	pag. 75
Soddisfazione dell'utenza	pag. 76
Standard di qualità centri diurni disabili e minori	pag. 76

### **Parte IV - La tutela dei diritti dei cittadini**

Il regolamento	pag. 78
La procedura per la gestione dei reclami	pag. 82
Modulo di segnalazione	pag. 83

## INTRODUZIONE

### Che cos'è la Carta dei Servizi

La carta dei servizi è uno strumento per garantire una adeguata informazione dei servizi erogati, facilitando l'esercizio dei propri diritti ai cittadini.

Attraverso la carta dei servizi gli Enti rendono noti gli impegni che si assumono nei confronti dei propri cittadini, conferendo loro un potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La carta dei servizi rappresenta inoltre un punto di riferimento per gli operatori perché fornisce loro gli indirizzi nello svolgimento della loro attività quotidiana.

### Perché una carta dei servizi socio-sanitari

Il C.I.S.A. 31 (Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale) ha ritenuto opportuno realizzare la carta dei servizi, avendo come riferimento il distretto dell'A.S.L. TO 5 di Carmagnola perché:

- il territorio del Distretto dell'A.S.L. TO5 di Carmagnola coincide con quello del Consorzio.
- molti servizi erogati sono di natura sia assistenziale che sanitaria.



Il cittadino sarà così maggiormente facilitato nella loro conoscenza, pur distinguendo le rispettive competenze dei due Enti.

La carta fornisce pertanto le informazioni sul Consorzio C.I.S.A. 31 e sull'A.S.L. TO 5 - Distretto di Carmagnola - rappresenta una guida ai servizi presenti sul territorio, erogati dai due Enti.

Informa circa la dislocazione delle sedi, dove occorre rivolgersi, quali professionisti sono disponibili, come è possibile accedervi.

## La sua struttura

La carta dei servizi è il risultato del coinvolgimento e della partecipazione di molti operatori della Sanità e dell'Assistenza: si è cercato di definire ogni servizio in modo semplice ma nel contempo esaustivo, affinché la cittadinanza sia informata circa l'attività del C.I.S.A. 31 e del Distretto di Carmagnola dell'A.S.L. TO 5. A questo proposito, per ogni servizio è stata predisposta una scheda contenente le informazioni essenziali, articolata attraverso le domande:

- che cos'è
- a chi si rivolge
- requisiti
- come si richiede
- quanto dura
- costo
- sede

Al fine di non appesantire la carta dei servizi i percorsi interni non sono stati inclusi nello stampato, ma sono reperibili presso i servizi U.R.P. ed amministrativo del C.I.S.A. 31 e dell'A.S.L. TO 5.

---

# organizzazione s t r u t t u r e principi e valori parte prima



## Chi siamo:

### Il C.I.S.A. 31

## Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale

Il C.I.S.A. 31 è un Ente strumentale dei comuni consorziati, per la gestione associata dei servizi socio assistenziali rivolti ai cittadini residenti sul territorio degli otto comuni:

- Carignano
- Carmagnola
- Castagnole Piemonte
- Lombriasco
- Osasio
- Pancalieri
- Piobesi Torinese
- Villastellone

La sua costituzione risale al 1.07.1998.

La sede legale ed amministrativa è situata in Carmagnola - Via Cavalli n. 6.

## Le finalità del Consorzio

I Comuni consorziati hanno costituito il C.I.S.A. 31 per il raggiungimento delle seguenti finalità indicate nello statuto:

- prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno nel quadro di una politica generale volta a superare gli squilibri esistenti nel territorio
- realizzare interventi sociali indirizzati, con priorità, a sostenere la famiglia considerata come istituzione idonea a favorire lo sviluppo della personalità
- attuare politiche finalizzate alla tutela del diritto di cittadinanza sociale
- superare la logica dell'assistenza differenziata per categorie di assistiti, mediante l'attuazione di interventi uguali a parità di bisogno ed interventi differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'assistito
- superare il concetto di istituzionalizzazione, privilegiando i servizi e gli interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa
- integrare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici e con tutti gli altri servizi esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentano di operare in modo efficace per fornire una risposta globale alle esigenze della popolazione
- aprire le politiche del consorzio al concorso delle iniziative assistenziali e di solidarietà espresse dalla cooperazione sociale, dal volontariato, dall'associazionismo e dal Terzo Settore in genere.

## I principi fondamentali

Il Consorzio nell'organizzazione dei servizi e del personale si ispira ai criteri di trasparenza, funzionalità ed economicità di gestione al fine di assicurare alla propria azione efficienza ed efficacia, nel rispetto di alcuni principi generali.

### Eguaglianza

Eguaglianza dei cittadini, come sancito dalla Costituzione che all'art.3 recita: "tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche".

### Imparzialità

Indirizzando il comportamento degli operatori nei confronti dei cittadini che si rivolgono ai servizi secondo criteri di obiettività, pertinenza, regolarità e continuità delle loro attività.

### Efficacia, efficienza ed economicità

Nell'organizzazione delle attività al fine di garantire la massima qualità delle prestazioni erogate.

### Partecipazione

Garantendo ai cittadini la possibilità di verificare la correttezza dei comportamenti, l'informazione trasparente e completa, l'osservanza dei regolamenti e delle norme legislative.

### Riservatezza

Nell'attività svolta da tutti gli operatori dell'Ente e dagli organi, nel rispetto della riservatezza e trattamento dei dati personali e sensibili del cittadino.

## Gli organi del Consorzio

### L'Assemblea

E' l'organo che determina gli indirizzi politici, cioè gli indirizzi generali del Consorzio per il conseguimento dei compiti previsti dallo statuto.

E' costituita dai sindaci degli otto comuni consorziati o loro delegati.

### Il Consiglio di Amministrazione

Determina gli indirizzi gestionali, ha funzioni di amministrazione e di controllo dell'attività dell'Ente. E' eletto dall'Assemblea e composto di 5 consiglieri, compreso il Presidente.

### Il Presidente del Consorzio

Nominato dall'Assemblea è il Presidente del Consiglio di Amministrazione e legale rappresentante del C.I.S.A. 31.

### Il Direttore Generale

Nominato in seguito a pubblico concorso, ha la responsabilità generale delle attività nella realizzazione degli indirizzi programmatici, nella gestione economico-finanziaria ed amministrativa dell'Ente.

### Il Segretario

Nominato dall'Assemblea consortile, fornisce un supporto giuridico-amministrativo. Assolve alle funzioni di legalità e garanzia dei procedimenti amministrativi, partecipa alle sedute dell'Assemblea Consortile e cura la predisposizione dei contratti dell'Ente.



## Il personale

### I responsabili di area

L'articolazione dei servizi prevede i responsabili delle due aree dei servizi socio-assistenziali:

- l'area dei servizi di base
- l'area dei servizi integrativi.

### Le assistenti sociali

Sono operatrici professionali, abilitate all'esercizio della professione mediante il superamento dell'esame di stato, sono iscritte all'albo professionale.

Valutano i problemi dei cittadini che si rivolgono al servizio cercando di trovare le possibili soluzioni di costruzione di un progetto da realizzare insieme alla persona interessata.

La loro attività è volta alla tutela delle persone deboli ed in collaborazione con l'autorità giudiziaria.

### Gli educatori

Sono operatori in possesso del diploma di educatore professionale.

La loro attività è volta al sostegno dei minori, inclusi quelli disabili e delle loro famiglie in stato di difficoltà al fine di facilitarne l'inserimento scolastico, sociale e lavorativo.

### Gli operatori socio sanitari

Sono operatori di Cooperativa che gestisce in appalto il servizio per il Consorzio e sono in possesso del diploma di OSS. La loro attività è volta al sostegno dei soggetti disabili e dei minori, inclusi quelli disabili e delle loro famiglie, in stato di difficoltà al fine di facilitarne l'inserimento scolastico, sociale e lavorativo.

### Gli operatori di segretariato sociale

Sono operatori in possesso di diploma Adest.

La loro attività è volta a fornire l'informazione richiesta dal cittadino e relativa ai servizi esistenti sul territorio, alle modalità di accesso agli stessi.

### Gli operatori amministrativi


Sono operatori in possesso del diploma della scuola dell'obbligo o superiore.

La loro attività è di supporto amministrativo e contabile, incluso il funzionamento di segreteria generale del Consorzio.

## Sedi e Presidi del Consorzio

Sede legale e amministrativa: **Via Cavalli, 6 - 10022 Carmagnola**

Sito internet: [www.cisa31.it](http://www.cisa31.it) Posta elettronica: [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it) PEC: [protocollo@pec.cisa31.it](mailto:protocollo@pec.cisa31.it).

	<b>ORARI UFFICI AMMINISTRATIVI Tel. 011.9715208 - Fax 011.9711047</b>		
	<b>Lunedì</b>	<b>9 - 12</b>	
	<b>Mercoledì</b>	<b>9 - 12</b>	<b>14 - 16</b>
	<b>Giovedì</b>		<b>14 - 16</b>

**Presidente e Direttore del C.I.S.A. 31 ricevono su appuntamento**

### ORARI E LUOGHI DI RICEVIMENTO DEL SEGRETARIATO SOCIALE

COMUNE	SEGRETARIATO SOCIALE
CARMAGNOLA	MERCOLEDÌ 15,00/18,00 Via Avv. Cavalli 6 – Tel. 011/9715208
CARIGNANO	GIOVEDÌ 9,30/12,00 c/o Comune Via Frichieri 13 – Tel. 011/9715208
VILLASTELLONE	MARTEDÌ 14,00/16,00 1° MERCOLEDÌ DEL MESE 10,30/12,30 piazza Libertà 8 – Tel. 011/9610334
PIOBESI T.E	1° e 3° GIOVEDÌ DEL MESE 14,00/16,00 corso Italia, 3 – Tel. 011/9657690
LOMBRIASCO	3° MARTEDÌ DEL MESE 10,30/12,00 c/o Comune via Ponte Cesare 13 – Tel. 011/9790133
CASTAGNOLE P.TE	3° MARTEDÌ DEL MESE 13,45/15,45 c/o Comune via Roma, 2 – Tel. 011/9862811
OSASIO	3° MARTEDÌ DEL MESE 8,45/10,15 Centro Polifunzionale via Breme, 14 – Tel. 011/9793321
PANCALIERI	3° LUNEDÌ DEL MESE 13,45/15,45 c/o Comune piazza Vitt. Emanuele 3 – Tel. 011/9734102

- Centro Diurno Minori Scuola Manzoni - Via Garibaldi, 3 – Carmagnola
- Centro Diurno Disabili - Via Torino, 156 – Carmagnola

Locali per attività educative:

- Via Cavalli, 6 – Carmagnola
- Via Monte di Pietà, 1 – Carignano
- Via XXV Aprile – Piobesi T.se

## Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

Ha la finalità di raccogliere reclami, osservazioni e suggerimenti dei cittadini al Consorzio. Apertura al pubblico:

Lunedì e Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00  
 Mercoledì e Giovedì dalle 14.00 alle 16.00

CARMAGNOLA Via Avv. Cavalli 6

Tel. 011/9715208 - 011/9712561 - Fax 011/9711047

## Sportello Telematico di Informazione Sociale della Provincia

Ha la finalità di fornire informazioni ed indicazioni inerenti i servizi, le attività organizzate, le strutture con valenza assistenziale e sociale presenti sul territorio provinciale.

Apertura al pubblico:

Lunedì e Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00  
 Mercoledì e Giovedì dalle 14.00 alle 16.00

CARMAGNOLA Via Avv. Cavalli 6

Tel. 011/9715208 - 011/9712561 - Fax 011/9711047

## Sportello per l'Handicap

Ha la finalità di fornire azioni di supporto per l'avviamento al lavoro dei cittadini disabili ai sensi della L. 68/99, con accompagnamento nei percorsi professionali. Il C.I.S.A.<sub>31</sub> ha in ruolo n°2 educatrici che si occupano esclusivamente del supporto all'inserimento lavorativo dei cittadini disabili in collaborazione con il CPI di Moncalieri - Sportello decentrato di Carmagnola.

Lo sportello per l'handicap fornisce anche un supporto informativo alle aziende circa le agevolazioni ed i rimborsi forfettari previsti per l'affiancamento e reperimento di fondi per il finanziamento delle attività.

Lo sportello per l'handicap riceve su appuntamento.

Per informazioni telefonare allo 011.9715208.

## SPORTELLO UNICO SOCIO SANITARIO

CARMAGNOLA	MARTEDÌ 8,30/11,30 - GIOVEDÌ 13,30/15,30 Via Avv. Cavalli 6 – Tel. 011/9715571
CARIGNANO	MARTEDÌ 13,30/15,30 via Cara de Canonica 6 – Tel. 011/9698910

## Il Distretto Sanitario di Carmagnola

Il distretto sanitario di Carmagnola, articolazione territoriale, operativa ed organizzativa dell'Azienda Sanitaria Locale n. 8, è stato istituito nel settembre del 1996.

La sede si trova in via Avvocato Ferrero, n. 28 a Carmagnola.

### Le attività

Le attività esercitate nel distretto sono sia di natura sanitaria (visite specialistiche, vaccinazioni bambini ed adulti, assistenza domiciliare, educazione sanitaria, etc.) che di natura amministrativa (prenotazioni esami e visite specialistiche, scelta e revoca del medico di famiglia, scelta del medico generale e del pediatra di libera scelta, autorizzazioni per l'assistenza integrativa di base, quali protesi, ausili, pannolini rilascio esenzioni tiket).

In particolare, il distretto di Carmagnola garantisce:

- L'assistenza primaria, ambulatoriale e domiciliare mediante:
  - medici di medicina generale
  - pediatri di libera scelta
  - medici della continuità assistenziale (ex guardia medica)
  - medici specialisti ambulatoriali
  - cure domiciliari articolate nel Servizio Infermieristico Ambulatoriale e nell'Assistenza Domiciliare Integrata.
- Il coordinamento dei medici di medicina generale e pediatri di libera scelta.
- L'erogazione delle prestazioni sanitarie a rilevanza sociale, quali quelle rivolte a disabili, anziani, in collaborazione con i servizi sociali.

### I servizi erogati

Al distretto vengono erogati i seguenti servizi amministrativi:

- scelta e revoca del medico di medicina generale e del pediatra di libera scelta;
- esenzioni quota partecipazione alla spesa sanitaria (per patologia/e e per reddito);
- ricoveri all'estero;
- pratiche per la fornitura di presidi e ausili sanitari (pannolini, protesi, etc.).

Presso i Poliambulatori di Carmagnola e di Carignano sono possibili le seguenti visite specialistiche:

- dermatologia (entrambe le sedi)
- neurologia
- neuropsichiatria infantile
- oculistica (entrambe le sedi)
- odontoiatria-odontoprotesi (entrambe le sedi)
- psicologia dell'età evolutiva

- ortopedia (entrambe le sedi)
- consultorio familiare ostetrico-ginecologico
- chirurgia plastica (a Carignano)
- cardiologia (a Carignano)
- urologia (a Carignano)

### **Il Centro Unificato di Prenotazione (C.U.P.)**

Presso il Centro Unificato di Prenotazione di Carmagnola, Via Avvocato Ferrero, n. 28 e di Carignano, Via Cara de' Canonica, n. 6 è possibile prenotare le visite specialistiche e gli esami diagnostici erogati nell'ambito di tutta l'ASL TO5.

Se la richiesta non può essere soddisfatta all'interno dell'ASL TO5, la ricerca delle risorse disponibili può essere estesa agli ambulatori pubblici di tutta la Provincia di Torino.

Il CUP di Carmagnola è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e solo il Mercoledì dalle ore 14,30 alle ore 15,30.

Il CUP di Carignano è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e solo il Giovedì dalle ore 14,30 alle ore 15,30.

### **Prenotazione telefonica**

La prenotazione delle visite specialistiche e degli esami diagnostici può avvenire anche telefonicamente. Con una semplice telefonata, se si chiama da rete fissa, al numero verde 840 000 400 (costo = 1 scatto alla risposta a carico dell'utente) se si telefona da rete mobile al numero 0321 443399 (costo = interamente a carico dell'utente), con l'impegnativa del medico curante. Il servizio è operativo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,00.

### **Consultorio Familiare**

Si eseguono visite specialistiche ginecologiche, ostetriche ed esami quali il pap-test, il monitoraggio della gravidanza e tutela della procreazione responsabile.

Sono, inoltre, attivi corsi periodici di:

- infant massage
- accompagnamento alla nascita
- gruppi di psicomotricità 0-12 mesi (spazio gioco cuccioli)

e punti di consulenza per:

- sostegno per l'allattamento (gruppi di mamme e bambini)
- sostegno allattamenti difficili
- monitoraggio accrescimento ponderale neonati (pesata lattanti)

### **Consultorio Adolescenti**

Consulenza psicologica, ginecologica e medica per gli adolescenti.

Informazioni, educazione sanitaria con accesso diretto gratuito.

### **Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)**

Il Servizio consiste nel garantire risposte integrate tra medici di medicina generale e del pediatra di libera scelta, gli infermieri ed i medici specialisti ai bisogni sanitari dei cittadini direttamente al proprio domicilio. Per accedere al servizio è necessaria la richiesta del medico di famiglia.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

E' collocato presso l'edificio degli uffici amministrativi, adiacente al presidio ospedaliero.  
Tel. 011.9719324 - Fax 011.9720402.

E' aperto tutti i giorni lavorativi dalle ore 8,30 alle ore 16,00.

Presso tale Ufficio è possibile ottenere tutte le informazioni sui servizi erogati nel distretto, guide e opuscoli informativi, punto di accesso per la richiesta del bonus bebè.

E' anche possibile presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi.

Per saperne di più sul distretto telefonare:

alla segreteria del distretto al n. 011.9719422

o consultare il sito internet: [www.aslto5.piemonte.it](http://www.aslto5.piemonte.it)

---

# i servizi

## parte seconda



## Che cos'è

È il servizio che fornisce informazioni ai cittadini sui servizi erogati dal C.I.S.A. 31 e sui servizi a valenza socio-sanitaria dell'A.S..L. TO5

Da informazioni sulle modalità con le quali richiederli, sulla dislocazione delle sedi ed orari di ricevimento, sui diritti ad ottenere le prestazioni sociali e assistenziali. Rappresenta il servizio di "primo ascolto" cui rivolgersi per l'accesso al Servizio Sociale Professionale.

## A chi si rivolge

A tutti i cittadini residenti sul territorio del C.I.S.A. 31 e a coloro che, pur non residenti, possono fruire di servizi erogati dal C.I.S.A. 31, previa autorizzazione del comune/consorzio di residenza.

## Come si richiede

Presentandosi nell'orario di ricevimento del pubblico nei comuni consorziati o telefonando.

## Costo

Il servizio è gratuito.

## Dove si richiede

C.I.S.A. 31:

Segretariato Sociale, Carmagnola - Via Avv. Cavalli, 6

Tel. 011.9715208 - Mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

Per gli orari di ricevimento negli otto Comuni consultare la tabella a pag. 15.



**Che cos'è** E' un servizio svolto dalle assistenti sociali che accolgono il cittadino in difficoltà, in collaborazione con lo stesso ed il suo nucleo familiare, predisponendo un progetto finalizzato al sostegno ed alla risoluzione dei problemi evidenziati, mediante l'attivazione di specifici servizi erogati dal C.I.S.A. 31.

### **A chi si rivolge**

A tutti i cittadini residenti sul territorio del C.I.S.A. 31 e a coloro che, pur non residenti, possono fruire di servizi erogati dal C.I.S.A. 31, previa autorizzazione del comune/consorzio di residenza.

### **Come si richiede**

Presentandosi nell'orario di ricevimento del pubblico del Segretariato Sociale nei comuni consorziati .

### **Costo**

Il servizio è gratuito.

### **Dove si richiede**

C.I.S.A. 31:  
Segretariato Sociale: Carmagnola - Via Avv. Cavalli, 6 - Tel. 011.9715208  
(Per gli orari di ricevimento negli otto Comuni consultare la tabella a pag. 15).

## Che cos'è

È uno sportello integrato socio sanitario, che vede la presenza di operatori sociali e sanitari, rivolto a soggetti non autosufficienti, siano essi anziani ultra 65enni o disabili (sia minori che adulti)

L'accesso allo sportello da parte di soggetti anziani non autosufficienti ne determina la presa in carico immediata: le assistenti sociale e sanitaria forniscono le informazioni sui servizi, orientando e sostenendo il cittadino verso una decisione consapevole del proprio progetto assistenziale; nel 1° incontro viene stabilito l'appuntamento della visita a domicilio che viene effettuata dai medesimi operatori.

Nel caso di soggetti disabili, l'interessato o la famiglia può rivolgersi allo Sportello Unico che rappresenta il punto di accesso per la richiesta di attivazione dei servizi socio assistenziali. Lo Sportello invierà la domanda alla competente Commissione UMVD (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità) al fine della valutazione del soggetto disabile e della predisposizione del progetto individuale di intervento.

## A chi si rivolge

Ai cittadini anziani (ultra65enni) non autosufficienti

Ai soggetti con disabilità certificata (minori e adulti)

## Requisiti

Residenza su territorio dei Comuni consorziati e regolare permesso di soggiorno per i cittadini extracomunitari.

## Costo

Il servizio è gratuito.

## Dove si richiede

Sportello Unico Socio Sanitario

Carmagnola - Via Avv. Cavalli, 6 il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30  
e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 - tel. 011 9715571

Carignano Via Cara de Canonica, 6 il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30  
Tel. 011 9698910

**Che cos'è**

È un servizio che fornisce contributi economici continuativi e/o straordinari a favore di famiglie o singoli in condizioni economiche insufficienti a garantire la propria sussistenza e/o quella dei componenti del nucleo.

**A chi si rivolge**

Nuclei familiari o singoli che si trovano in condizioni economiche difficili per motivi indipendenti dalla loro volontà o comportamento.

**Requisiti**

Residenza sul territorio dei Comuni consorziati e regolare permesso di soggiorno per gli extracomunitari.

**Come si richiede**

Il Segretariato Sociale fornisce, nell'ambito del primo ascolto, le indicazioni necessarie per la presentazione della richiesta di contributo economico, indirizzando il cittadino verso il serviziao sociale.

Le domande di aiuto economico/assistenziale è presentata dal cittadino o dal tutore al Servizio Sociale competente per territorio, in base al luogo di residenza anagrafica del nucleo beneficiario. L'apposita domanda verrà valutata dalla competente Commissione Economica.

**Quanto dura**

La durata dei sussidi economici è stabilita dall'apposito Regolamento.

**In cosa consiste**

Sulla base dell'apposito regolamento, per il sostegno del reddito dei cittadini, il Consorzio utilizza i seguenti strumenti di intervento:

- a) Reddito di mantenimento per persone non abili al lavoro;
- b) Contributi temporanei per i minori per nuclei familiari con figli in età di obbligo scolastico;
- c) Contributi temporanei personalizzati in presenza di progetto e contratto concordato;
- d) Contributi per il mantenimento dell'abitazione;
- e) Contributi una tantum per specifiche esigenze;
- f) Contributi a titolo di prestito.

**Dove si richiede**

C.I.S.A. 31, Segretariato Sociale:

Carmagnola - Via Avv. Cavalli, 6 - Tel. 011.9715208

Per gli orari di ricevimento negli otto Comuni consultare la tabella a pag. 15.

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale:

**GIORDANO ANNA MARGHERITA**

Tel. 011/9715208 - Fax 011/9711047

cisa31@cisa31.it

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo:

**GENESIO CLARA**

Tel. 011/9715208 - Fax 011/9711047

cisa31@cisa31.it

**Che cos'è**

È un servizio di sostegno rivolto a minori o adulti incapaci con finalità di salvaguardia e gestione del patrimonio, aiuto nella vita quotidiana.

**A chi si rivolge**

Minori i cui genitori siano entrambi deceduti o non possono esercitare la potestà.

Adulti riconosciuti interdetti o inabilitati dall'Autorità Giudiziaria.

**Requisiti**

Essere riconosciuti interdetti o inabilitati dall'Autorità Giudiziaria con conseguente nomina di tutore o curatore.

**Come si richiede**

**Minori:** la richiesta di tutela è inoltrata dal Servizio Sociale e disposta dall'Autorità Giudiziaria Minorile.

**Adulti:** la richiesta può essere presentata dal coniuge, dai parenti, da operatori dei servizi sociali o sanitari ai competenti uffici della Procura ed è disposta dal Tribunale.

**Quanto dura**

Fino a quando non interviene la revoca o modifica del Provvedimento

**Costo**

Il servizio è gratuito.

**Dove si richiede**

C.I.S.A. 31:

Servizio Sociale di Carmagnola, Via Avvocato Ferrero, 24

Tel. 011.9715267.

Per gli orari di ricevimento negli otto Comuni consultare la tabella a pag. 15.

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale:

**GIORDANO ANNA MARGHERITA**

Tel. 011/9715208 - Fax 011/9711047

cisa31@cisa31.it

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo:

**GENESIO CLARA**

Tel. 011/9715208 - Fax 011/9711047

cisa31@cisa31.it

**Che cos'è**

È un servizio che si pone l'obiettivo di aiutare il cittadino, nella fattispecie il minore nello svolgimento delle attività quotidiane nel proprio contesto di vita, mediante assistenza diretta alla persona, igiene ambientale, igiene alla persona, mobilitazione, per il soddisfacimento dei suoi bisogni essenziali e, ove necessario, per consentire l'accesso ai servizi territoriali.

**A chi si rivolge**

A minori appartenenti a nuclei familiari in condizioni di disagio sociale.

**Requisiti**

Residenza del nucleo familiare sul territorio dei Comuni consorziati e regolare permesso di soggiorno per i cittadini extracomunitari

**Come si richiede**

Presentandosi nell'orario di ricevimento pubblico del Segretariato Sociale nei Comuni consorziati.

**Quanto dura**

Non viene definita una durata per il servizio, in quanto la stessa è variabile in relazione a quanto definito dal progetto individuale.

**Costo**

Il servizio è gratuito.

**Dove si richiede**

C.I.S.A.31

Segretariato Sociale - Carmagnola - Via Avv. Cavalli, 6 - Tel. 011/9715208

Per gli orari di ricevimento negli otto Comuni consultare la tabella di pag. 15

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale  
Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011/9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo  
Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011/9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

**Che cos'è**

È un servizio che si pone l'obiettivo di aiutare il cittadino disabile nello svolgimento delle attività quotidiane nel proprio contesto di vita, mediante assistenza diretta alla persona, igiene ambientale, igiene alla persona, mobilitazione, per il soddisfacimento dei suoi bisogni essenziali e, ove necessario, per consentire l'accesso ai servizi territoriali.

**A chi si rivolge**

Soggetti affetti da disabilità certificata ai sensi della legge 104/92.

**Requisiti**

Residenza sul territorio dei Comuni consorziati e regolare permesso di soggiorno per i cittadini extracomunitari. Disabilità certificata.

**Come si richiede**

Presentandosi allo Sportello Unico Socio Sanitario in orario di ricevimento pubblico.

**Quanto dura**

Il progetto individuale approvato dalla competente Commissione UMVD indica i tempi necessari per il raggiungimento degli obiettivi prefissati a seconda delle situazioni ed il monte ore da erogarsi.

**Costo**

È prevista una compartecipazione al costo orario, da effettuare direttamente alla cooperativa che fornisce il servizio.

**Dove si richiede**

Sportello Unico a Carmagnola Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011 9715571  
il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30

Sportello Unico a Carignano Via Cara de Canonica, 6  
il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 Tel. 011 9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale  
Giordano Anna Margherita - Tel. 011/9715208 - fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo  
Genesio Clara - Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)



**Che cos'è**

È un servizio che si pone l'obiettivo di aiutare l'anziano nello svolgimento delle attività quotidiane nel proprio contesto di vita, mediante assistenza diretta alla persona, igiene ambientale, igiene alla persona, mobilitazione, per il soddisfacimento dei suoi bisogni essenziali e, ove necessario, per consentire l'accesso ai servizi territoriali.

**A chi si rivolge**

Soggetti ultra sessantacinquenni non autosufficienti

**Requisiti**

Residenza sul territorio dei Comuni consorziati e regolare permesso di soggiorno per i cittadini extracomunitari.

Condizione di non autosufficienza.

**Come si richiede**

Presentandosi allo Sportello Unico Socio Sanitario in orario di ricevimento pubblico.

**Quanto dura**

Il progetto individuale approvato dalla competente Commissione UVG indica i tempi necessari per il raggiungimento degli obiettivi prefissati a seconda delle situazioni ed il monte ore da erogarsi.

**Costo**

È prevista una compartecipazione al costo orario, da effettuare direttamente alla cooperativa che fornisce il servizio.

**Dove si richiede**

Sportello Unico a Carmagnola Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011 9715571  
il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30

Sportello Unico a Carignano Via Cara de Canonica, 6  
il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 Tel. 011 9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale  
Giordano Anna Margherita - Tel.011/9715208 - fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo  
Genesio Clara - Tel.011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

## Che cos'è

È un servizio rivolto ai minori e alle loro famiglie in situazioni di disagio, di emarginazione, di difficoltà affettive e relazionali di disadattamento, con la finalità di creare condizioni educative ed ambientali tali da evitare l'allontanamento dal nucleo familiare. L'intervento di educativa territoriale consiste nella creazione di progetti mirati realizzati sul territorio e a domicilio, nei comuni consorziati e in particolare: • prevenzione del disagio • appoggio e sostegno alla famiglia nei compiti educativi • sostegno nelle attività scolastiche • coinvolgimento in organizzazioni che gestiscono attività del tempo libero.

## A chi si rivolge

Ai minori in difficoltà e alle loro famiglie su provvedimento dell'Autorità Giudiziaria e su valutazione del Servizio Sociale e dei Servizi Sanitari di Psicologia e Neuropsichiatria Infantile.

## Requisiti

Residenza sul territorio del C.I.S.A. 31.  
Difficoltà familiari e del minore in carico al Servizio Sociale.

## Come si richiede

L'appoggio educativo è proposto dall'assistente sociale in collaborazione con i servizi di psicologia e di neuropsichiatria secondo un progetto individuale.

## Quanto dura

Il progetto individuale prevede la durata dell'intervento attraverso:

- momenti di verifica
- raggiungimento degli obiettivi prefissati
- evoluzione della situazione personale e familiare del minore.

Per la riuscita del progetto è indispensabile la collaborazione e l'accordo con la famiglia.

## Costo

Il servizio è gratuito.

L'intervento viene stabilito in base al progetto individuale ed alle esigenze del minore e della sua famiglia.

## Dove si richiede

C.I.S.A. 31: Servizio Sociale di Carmagnola, Via Avvocato Ferrero, 24  
Tel. 011.9715267.

Per gli orari di ricevimento negli otto Comuni consultare la tabella a pag. 15.

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale

Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

**Che cos'è**

È un servizio semiresidenziale rivolto ai minori e alle loro famiglie in situazioni di disagio, di emarginazione, di difficoltà affettive, relazionali, scolastiche e di disadattamento. Le attività del Centro Diurno Minori consistono in: aiuto concreto nella gestione della quotidianità dei figli minori; sostegno educativo, sostegno scolastico, attività di laboratorio o gioco; coinvolgimento in organizzazioni che gestiscono attività di tempo libero; sostegno alle funzioni genitoriali attraverso incontri con i genitori e visite domiciliari.

**A chi si rivolge**

A minori ed alle loro famiglie, seguiti dal Servizio Sociale e dai servizi sanitari anche in seguito a provvedimenti dall'Autorità Giudiziaria.

**Requisiti**

Minori con età compresa dai 5 ai 18 anni residenti sul territorio del C.I.S.A.<sub>31</sub> con difficoltà familiari e personali in carico al servizio sociale.

**Come si richiede**

L'inserimento è proposto dall'Assistente Sociale in collaborazione con i servizi psicologici e/o di neuropsichiatria infantile secondo un progetto individuale che viene approvato da una commissione interna, integrata con l'ASL TO 5

**Quanto dura**

Il progetto individuale prevede la durata dell'intervento attraverso momenti di verifica dati da:

- 1) raggiungimento degli obiettivi prefissati
- 2) evoluzione della situazione del minore e della famiglia.

**Costo**

Il servizio è gratuito.

**Dove si richiede**

C.I.S.A. 31: Servizio Sociale di Carmagnola, Via Avvocato Ferrero, 24  
Tel. 011.9715267

Per gli orari di ricevimento negli otto Comuni consultare la tabella a pag. 15.

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale  
Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - cisa31@cisa31.it

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - cisa31@cisa31.it

**Che cos'è**

È una struttura residenziale abitativa a modello familiare destinata a sostenere il minore che necessita di essere allontanato temporaneamente dalla famiglia a seguito di difficoltà affettive, relazionali, ambientali. È un ambiente di tipo familiare dove educatori professionali lavorano per aiutare i minori a raggiungere livelli di autonomia e se è possibile aiutarli a costruire un rientro in famiglia.

**A chi si rivolge**

A minori seguiti dai Servizi Sociali, primariamente in seguito a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, ed alle loro famiglie.

**Requisiti**

Minori residenti sul territorio del C.I.S.A. 3 in situazioni di disagio il cui nucleo familiare attraversa un momento di grave difficoltà.

**Come si richiede**

L'ingresso in comunità è proposto dal Servizio Sociale in collaborazione con i servizi di psicologia e/o di neuropsichiatria infantile e disposto in accordo con l'Autorità Giudiziaria minorile.

**Quanto dura**

La durata del progetto educativo, individuale per ogni minore, è rapportata all'obiettivo di: prevedere o il rientro nella famiglia di origine o l'inserimento presso una famiglia affidataria o la preparazione del minore, alle soglie dell'età adulta ad una vita autonoma.

**Costo**

L'ammissione in comunità è disposta a titolo gratuito; nessuna compartecipazione alla spesa è dovuta dagli utenti.

**Dove si richiede**

C.I.S.A. 31: Servizio Sociale di Carmagnola, Via Avvocato Ferrero, 24  
Tel. 011.9715267

Per gli orari di ricevimento negli otto Comuni consultare la tabella a pag. 15.

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale  
Giordano Anna Margherita - Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo  
Genesio Clara - Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

## Che cos'è

È un servizio, in genere a carattere transitorio, svolto da parenti, famiglie, coppie, singoli e comunità di tipo familiare. Esso offre al minore, la cui famiglia sta attraversando un periodo di difficoltà, un ambiente familiare ed educativo adeguato. Contemporaneamente la famiglia sarà aiutata a superare le difficoltà al fine di favorire il rientro del minore.

L'affidamento può essere:

**DIURNO:** Quando il minore trascorre la giornata o parte di questa con la famiglia affidataria, tornando a casa propria la sera.

**RESIDENZIALE** presso una famiglia affidataria o una comunità di tipo familiare quando il minore trascorre giorno e notte con la famiglia affidataria, mantenendo rapporti periodici e regolamentati con la famiglia di origine.

È prevista una copertura assicurativa sul minore e un contributo economico alla famiglia affidataria, differenziata a seconda del tipo di affidamento (residenziale o diurno).

## A chi si rivolge

A tutti i minori in situazioni di disagio, che necessitano temporaneamente di una famiglia di sostegno.

## Requisiti

Residenza del minore e della famiglia sul territorio del C.I.S.A.31. Difficoltà temporanea della famiglia a svolgere il proprio ruolo nei confronti del minore.

## Come si richiede

L'intervento è predisposto dal Servizio Sociale su un progetto elaborato in collaborazione con i servizi psicologico e/o di neuropsichiatria infantile dell'A.S.L. TO5, previo consenso dei genitori del minore o in seguito a disposizione dell'autorità giudiziaria minorile.

## Quanto dura

La durata è temporanea e viene definita di volta in volta nel progetto o dal provvedimento dell'autorità giudiziaria.

## Costo

Il Servizio è gratuito.

## Dove si richiede

C.I.S.A. 31: Servizio Sociale di Carmagnola

Via Avvocato Ferrero 24 - Tel. 011.9715267.

Per gli orari di ricevimento negli otto Comuni consultare la tabella a pag. 15.

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale

Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

### Che cos'è

È un servizio che:

- fornisce informazioni sulle modalità di presentazione della disponibilità all'adozione;
  - dà indicazioni su come accedere ai corsi di formazione organizzati dalle A.S.L. e dai consorzi piemontesi;
  - fornisce elementi di conoscenza sul percorso adottivo e sulle problematiche della genitorialità adottiva.
  - Svolge per conto e su mandato del Tribunale dei Minori indagini psico-sociali volte a valutare l'idoneità a divenire famiglia adottiva.
- Vigila e sostiene le coppie ed i minori nel corso degli affidi preadottivi.

### A chi si rivolge

Alle coppie ed alle famiglie residenti sul territorio del C.I.S.A.<sub>31</sub> che desiderino o abbiano presentato la disponibilità all'adozione sia nazionale che internazionale presso il Tribunale dei minori.

### Requisiti

- Residenza sul territorio del CISA <sub>31</sub>
- Per la consulenza informativa non sono richiesti requisiti particolari.
- Per presentare la disponibilità è necessario che i coniugi siano sposati da almeno tre anni (o che abbiano convissuto prima del matrimonio per un periodo di tre anni).

### Come si richiede

- Per le informazioni è necessario richiedere un appuntamento al Servizio Sociale.
- Per l'indagine psico-sociale ci si deve rivolgere al Tribunale dei minori presentando la disponibilità all'adozione.
- È a cura dei richiedenti far pervenire l'incarico relativo all'indagine sociale ai servizi.

### Costo

Il servizio è gratuito.

### Dove si richiede

C.I.S.A. <sub>31</sub>:

Servizio Sociale di Carmagnola

Via Avvocato Ferrero 24 - Tel. 011.9715267.

Per gli orari di ricevimento negli otto Comuni consultare la tabella a pag. 15.



Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale

Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

**Che cos'è**

La mediazione familiare è un percorso per la riorganizzazione delle relazioni familiari in vista o in seguito alla separazione o al divorzio. Il mediatore familiare come terzo neutrale e con una specifica preparazione, sollecitato dalle parti, nella garanzia del segreto professionale ed in autonomia dell'ambito giudiziario, si adopera affinché i genitori elaborino in prima persona un progetto di separazione soddisfacente per sé e per i figli, in cui possano esercitare la comune responsabilità genitoriale.

**A chi si rivolge**

A coppie sposate, o conviventi con figli, in fase di separazione  
A coppie separate o divorziate con figli che vogliono rivedere gli accordi presi.

**Requisiti**

Residenza sul territorio del C.I.S.A.31.

**Come si richiede**

Il singolo o la coppia si può rivolgere personalmente, tramite appuntamento, o telefonicamente ai mediatori familiari.

**Quanto dura**

Una mediazione dura in media 6-8 incontri di circa un'ora e mezza, nell'arco di tre/sei mesi a seconda dei temi specifici che ogni coppia di coniugi/genitori desidera affrontare.

**Costo**

Il servizio è gratuito.

**Dove si richiede**

C.I.S.A. 31:  
Spazio Genitori - Via Cavalli, 6  
Carmagnola - Cel. 345/2690379

Venerdì 9,30/13,00

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale

Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

## Che cos'è

Spazio di consulenza psicologica ed educativa per il supporto alle famiglie nella gestione dei rapporti genitori-figli finalizzato ad offrire un'opportunità di riflessione sulle competenze genitoriali che può essere effettuato in momenti individuali o di gruppo.

## A chi si rivolge

A genitori con figli da 0 a 18 anni.  
Adulti impegnati nel ruolo educativo/genitoriale.

## Requisiti

Primo ascolto rivolto a tutti, proposta di ciclo di consulenza solo ai residenti sul territorio del C.I.S.A. 31

## Come si richiede

Direttamente telefonando o presentandosi di persona negli orari di apertura del servizio.

## Quanto dura

4-5 incontri individuali e/o di coppia (genitoriale)  
o gruppi di discussione a tema.

## Costo

Il Servizio è gratuito.

## Dove si richiede

Carmagnola, Via Avv. Cavalli 6 (interno cortile 1° piano)

martedì 16,00/18,00 -

Informazioni e appuntamenti: tel. 345.2690379

Carignano, Via De Canonica 6 (piano terra)

Venerdì 10,00/12,00

Informazioni e appuntamenti: tel. 011.9698902 (nell'orario di apertura)

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale

Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

**Che cos'è**

È un servizio offerto a cittadini di origine straniera che attua interventi di accoglienza, informazione, orientamento e accompagnamento ai servizi e alle risorse del territorio.

La Mediazione culturale-linguistica è mirata a favorire percorsi di accesso consapevole alla sanità, all'istruzione, al lavoro, nell'ottica dell'autonomia e della cittadinanza attiva. Offre un sostegno alla famiglia e alla genitorialità, nel rapporto con i figli e le Istituzioni e con particolare riguardo alle mamme extracomunitarie con figli piccoli o in obbligo scolastico, al fine di arginare il rischio del disagio e della devianza sociale.

**A chi si rivolge**

Ai cittadini stranieri comunitari ed extracomunitari residenti sul territorio consortile.

**Requisiti**

Residenza sul territorio dei Comuni consorziati e regolare permesso di soggiorno per i cittadini extracomunitari.

**Come si richiede**

Presentandosi nell'orario di ricevimento pubblico del Segretariato Sociale nei Comuni consorziati.

**Quanto dura**

Non viene definita una durata per il servizio, in quanto la stessa è variabile in relazione ai bisogni emersi.

**Costo**

Il servizio è gratuito.

**Dove si richiede**

C.I.S.A.31 Servizio Sociale di Carmagnola  
Via Avvocato Ferrero, 24 - Tel. 011 9715267  
Mercoledì dalle ore 14,00 alle ore 15,00.  
Il servizio di mediazione è previsto negli altri Comuni del Consorzio su appuntamento.

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale

Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesisio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

**Che cos'è**

È un servizio di sostegno alla persona anziana con difficoltà ad organizzare la vita quotidiana a casa propria. Tale servizio è offerto da una persona e/o famiglia conosciuta dall'anziano (es. vicino di casa) disponibile ad aiutare durante la giornata l'anziano a far fronte alle necessità quotidiane. L'affidamento può essere svolto sia a domicilio dell'anziano (affidamento diurno) sia presso l'abitazione dell'affidatario (affidamento residenziale). All'affidatario il C.I.S.A.<sup>31</sup> riconosce un rimborso spese mensile proporzionale all'impegno richiesto e viene garantita una polizza assicurativa infortuni e responsabilità civile.

**A chi si rivolge**

A persone ultrasessantacinquenni parzialmente o totalmente non autosufficienti che vivono da sole o con un coniuge anziano e senza figli.

**Requisiti**

- Residenza in uno dei Comuni del C.I.S.A.<sup>31</sup>
- Persone ultrasessantacinquenni con problemi di natura sanitaria e sociale
- Anziani che vivono soli o in coppia con un coniuge anziano o siano privi di rete familiare di supporto.

**Come si richiede**

L'affidamento può essere richiesto allo Sportello Unico Socio Sanitario e verrà disposto tramite l'Unità di Valutazione Geriatrica.

**Quanto dura**

La durata dell'affidamento viene stabilita dal progetto individuale, di norma si prevedono dodici mesi rinnovabili se l'anziano continua ad essere seguito a domicilio. L'impegno dell'affidatario viene stabilito tenendo conto delle esigenze assistenziali dell'anziano.

**Costo**

È prevista una compartecipazione al costo del servizio da parte del cittadino, in base al reddito.

**Dove si richiede**

Sportello Unico Socio Sanitario a Carmagnola

Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011 9715571

il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30

Sportello Unico Socio Sanitario a Carignano Via Cara de Canonica, 6

il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 - Tel. 011 9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale

Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)



**Che cos'è**

È un servizio semiresidenziale, erogato nelle ore diurne dal lunedì al venerdì a persone affette da demenza senile di grado moderato, finalizzato a:

- assistenza socio-sanitaria alla persona
- mantenimento e recupero delle autonomie
- riabilitazione e stimolazione cognitiva
- sostegno ai familiari
- orientamento assistenziale per le fasi successive della malattia.

**A chi si rivolge**

Persone affette da demenza senile di grado moderato ancora inseriti nella propria famiglia.

**Requisiti**

Residenza in uno dei Comuni del C.I.S.A.31.

Diagnosi di demenza senile (in particolare morbo di Alzheimer).

**Come si richiede**

L'inserimento può essere richiesto allo Sportello Unico Socio Sanitario e verrà disposto tramite l'Unità di valutazione Geriatrica

**Quanto dura**

I tempi sono da correlare all'evoluzione della patologia di base.

**Costo**

La retta di ospitalità è divisa in quota sanitaria, totalmente a carico dell'A.S.L. TO5 e in quota assistenziale, a carico dell'ospite.

**Dove si richiede**

Sportello Unico Socio Sanitario

a Carmagnola Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011 9715571

il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30

Sportello Unico Socio Sanitario

a Carignano Via Cara de Canonica, 6

il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 Tel. 011 9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del procedimento finale:

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 - Fax 011/9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo:

Caffer Ezio

Tel. 011/9715208 - Fax 011/9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

**Che cos'è**

È un ricovero temporaneo, della durata di massimo un mese, salvo casi particolari, presso strutture residenziali del territorio.

**A chi si rivolge**

Ad anziani non autosufficienti o con turbe cognitive disturbanti. Tale intervento è finalizzato a sostenere la permanenza a domicilio offrendo un periodo di sollievo al familiare che assiste l'anziano.

**Requisiti**

- Residenza in uno dei Comuni del C.I.S.A.31.
- Persone con età superiore ai 65 anni non autosufficienti o di età inferiore ai 65 anni ma con turbe cognitive (es. di tipo Alzheimer).
- Persone che vivono al proprio domicilio.

**Come si richiede**

Il ricovero di sollievo può essere richiesto allo Sportello Unico Socio Sanitario

**Quanto dura**

Il ricovero di sollievo ha durata variabile da un minimo di 15 giorni ad un massimo di 30 giorni annui. Tale periodo può essere frazionabile per meglio rispondere alle necessità della famiglia dell'anziano.

**Costo**

Il costo del ricovero di sollievo è composto da una quota sanitaria, a totale carico dell'A.S.L. TO5, e da una quota assistenziale, a totale carico della famiglia. (L'integrazione del Consorzio è riservata a situazioni di grave disagio socio-economico).

**Dove si richiede**

Sportello Unico Socio Sanitario a Carmagnola

Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011/9715571

1 martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30

Sportello Unico a Carignano Via Cara de Canonica, 6

il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 Tel. 011/9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del procedimento finale:  
Genesio Clara - Tel. 011/9715208 - Fax 011/9711047 - cisa31@cisa31.it

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo:  
Caffer Ezio - Tel. 011/9715208 - Fax 011/9711047 - cisa31@cisa31.it

**Che cos'è**

È un inserimento in strutture abitative dove l'anziano non autosufficiente o parzialmente non autosufficiente viene ospitato a tempo determinato o indeterminato.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è una struttura che ospita anziani non auto sufficienti, che necessitano di assistenza tutelare e medico-infermieristica. All'interno della RSA può essere presente il nucleo residenziale Alzheimer per malati con turbe comportamentali.

**A chi si rivolge**

Gli inserimenti in struttura sono rivolti ad anziani che abbiano compiuto il 65° anno di età ad eccezione di persone colpite da demenze.

**Requisiti**

- Residenza in uno dei Comuni del C.I.S.A.31.
- Età: ultrasessantacinquenni.
- Anziani gravemente non autosufficienti.
- Anziani parzialmente non autosufficienti.
- Persone affette da demenza (anche se non hanno compiuto i 65 anni di età).

**Come si richiede**

L'inserimento in struttura residenziale convenzionata può essere richiesto allo Sportello Unico Socio Sanitario.

**Quanto dura**

L'inserimento è di durata illimitata salvo richiesta di dimissione da parte dell'anziano stesso o dei parenti.

**Costo**

La retta di ospitalità è divisa in quota sanitaria totalmente a carico dell'A.S.L. TO5 e in quota assistenziale a carico dell'ospite. Qualora il reddito dell'anziano non sia sufficiente a coprire la retta assistenziale, si potrà richiedere l'integrazione allo Sportello Unico Socio Sanitario.

**Dove si richiede**

Sportello Unico Socio Sanitario

Carmagnola Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011 9715571

il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30

Carignano Via Cara de Canonica, 6

il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 Tel. 011 9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del procedimento finale:

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 - Fax 011/9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo:

Caffer Ezio

Tel. 011/9715208 - Fax 011/9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

## Che cos'è

Sono contributi, erogati congiuntamente dal CISA 31 e dall'ASL TO5, a favore di soggetti anziani non autosufficienti al fine di sostenere le famiglie nel prendersi cura di un proprio congiunto non autosufficiente, evitando il ricorso all'istituzionalizzazione.

## A chi si rivolge

Sono erogati alle famiglie che hanno assunto regolarmente una assistente familiare o alle famiglie che si prendono cura personalmente del congiunto anziano non autosufficiente.

## Requisiti

Non autosufficienza accertata dalla commissione UVG ed inserimento in graduatoria con punteggio superiore a 21 punti.

## Come si richiede

L'assegno di cura può essere richiesto allo Sportello Unico Socio Sanitario.

## Quanto dura

Durata illimitata salva la decadenza dei presupposti che hanno determinato l'erogazione.

## Modalità di erogazione

L'ammontare dell'assegno di cura è determinato sulla base della spesa sostenuta per la badanza e dell'ISEE dell'anziano.

Se l'assistenza è svolta da un familiare gli importi sono determinati dalla vigente normativa regionale e dall'ISEE.

## Dove si richiede

Sportello Unico Socio Sanitario

Carmagnola Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011 9715571

il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30

Carignano Via Cara de Canonica, 6

il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 Tel. 011 9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del procedimento finale:  
Genesisio Clara - Tel. 011/9715208 - Fax 011/9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo:  
Caffer Ezio - Tel. 011/9715208 - Fax 011/9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

## Che cos'è

Il **telesoccorso** è un servizio che si pone l'obiettivo di assicurare un intervento immediato nelle emergenze causate da malori, cadute, etc. La telefonata, attivata con l'utilizzo del pulsante di un apposito apparecchio fornito dall'associazione che gestisce il servizio per conto del C.I.S.A. 31, attiva l'intervento di un familiare, del medico di base o di un'ambulanza.

La teleassistenza attiva un servizio di telefonate di compagnia, con cadenza concordata con il cittadino.

## A chi si rivolge

Il servizio è diretto a persone sole, in modo particolare ad anziani o coppie di anziani, frequentemente con problemi sanitari, che desiderano rimanere al proprio domicilio.

## Requisiti

Residenti sul territorio del C.I.S.A. 31.

Essere cittadini anziani (età superiore a 65 anni).

## Come si richiede

Il servizio è erogato presentando la domanda di attivazione all'assistente sociale del consorzio.

## Quanto dura

La durata del servizio è a discrezione del parte del cittadino.

## Costo

E' prevista una compartecipazione al costo del servizio da parte del cittadino, in base al proprio reddito con il calcolo dell'ISEE.

## Dove si richiede

Sportello Unico Socio Sanitario

Carmagnola Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011 9715571

il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30

Carignano Via Cara de Canonica, 6

il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 Tel. 011 9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale

Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)



## Che cos'è

Il servizio "pasti a domicilio" è un intervento attuato a favore di soggetti anziani che si pone l'obiettivo di assicurare la fruizione di pasti caldi consegnati al domicilio del beneficiario.

## A chi si rivolge

Il servizio è diretto in modo particolare ad anziani, coppie di anziani o soggetti disabili frequentemente con problemi sanitari, con un grado di autosufficienza tale da consentirne la permanenza presso il proprio domicilio

## Requisiti

Residenti sul territorio del C.I.S.A.31. Essere cittadini anziani (età superiore a 65 anni).

## Come si richiede

Il servizio è erogato presentando la domanda di attivazione agli operatori dello Sportello Unico Socio Sanitario.

## Quanto dura

La durata del servizio è a discrezione del cittadino

## Costo

E' prevista una compartecipazione al costo del servizio da parte del cittadino, in base al proprio reddito con il calcolo ISEE

## Dove si richiede

Sportello Unico Socio Sanitario

Carmagnola Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011 9715571

il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30

Carignano Via Cara de Canonica, 6

il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 Tel. 011 9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale

Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

**Che cos'è**

È un servizio che attua interventi di sostegno alla famiglia con presenza di un soggetto in situazione di (grave) disabilità come supporto alla famiglia e al soggetto mediante attività di tipo educativo, culturale e ricreativo mirate all'inserimento e all'integrazione sociale.

**A chi si rivolge**

Alle famiglie con presenza di un soggetto affetto da grave disabilità certificata (legge 104/92).

**Requisiti**

- Essere residenti nel territorio del C.I.S.A. 31.
- Certificazione legge 104/92 effettuata dal Servizio Medicina Legale.
- Essere seguiti dal Servizio Sanitario Territoriale.

**Come si richiede**

L'intervento è predisposto dal Servizio Sociale su un progetto elaborato con i servizi sanitari dell'ASL TO5 ed in seguito a valutazione UMVD (Unità di Valutazione Handicap)

**Quanto dura**

In base al parametro dell'evoluzione e al raggiungimento degli obiettivi prefissati e indicati nel progetto individuale.

**Costo** Il servizio è gratuito.**Dove si richiede**

Sportello Unico Socio Sanitario  
Carmagnola Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011 9715571  
il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30  
Carignano Via Cara de Canonica, 6  
il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 Tel. 011 9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale  
Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - cisa31@cisa31.it

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo  
Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - cisa31@cisa31.it

**Che cos'è**

È un servizio offerto alla persona disabile per sostenerla sia nei bisogni quotidiani che in quelli relazionali. Tale servizio è offerto da una persona e/o famiglia disponibile ad aiutare il disabile.

All'affidatario il C.I.S.A. 31 e l'ASL TO5 riconoscono un rimborso spese in rapporto all'impegno richiesto e viene garantita una polizza assicurativa infortuni e responsabilità civile.

Tale intervento non costituisce per l'affidatario rapporto di lavoro.

**A chi si rivolge**

A persone disabili il cui nucleo familiare è impossibilitato temporaneamente o permanentemente a soddisfare i bisogni del soggetto.

**Requisiti**

- Residenza nei comuni del C.I.S.A. 31.
- Disabilità certificata.

Per l'erogazione del servizio si tiene conto delle condizioni socio economiche.

**Come si richiede**

L'affidamento di norma è proposto dal Servizio Socio Assistenziale del C.I.S.A. 31 in collaborazione con il Servizio Sanitario dell'ASL TO5 tramite UMVD (Unità valutazione Handicap). L'affidamento può essere richiesto dalla famiglia, che si deve rivolgere allo Sportello Unico.

**Quanto dura**

La durata dell'affidamento viene stabilita dal progetto individuale.

Di norma si prevedono 12 mesi, rinnovabili se persistono le condizioni iniziali.

**Costo**

La compartecipazione alla spesa è commisurata al reddito del singolo.

**Dove si richiede**

Sportello Unico Socio Sanitario

Carmagnola Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011 9715571

il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30

Carignano Via Cara de Canonica, 6

il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 Tel. 011 9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale

Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

**Che cos'è**

È un servizio diurno che offre risposte di integrazione sociale per persone con disabilità psicofisica, garantendo un livello adeguato e soddisfacente di risposte ai bisogni educativi ed assistenziali.

**A chi si rivolge**

A persone con disabilità psicofisica che abbiano compiuto 15 anni.

**Requisiti**

Residenza nei comuni consorziati. Disabilità certificata.

**Come si richiede**

La famiglia si rivolge allo Sportello Unico che accoglie la domanda di inserimento da sottoporre alla commissione commissione UMVD (Unità di Valutazione Handicap).

**Quanto dura**

La presa in carico al Centro Diurno prosegue in relazione ai bisogni della persona fintanto che il progetto di semiresidenzialità risponde ai bisogni del soggetto disabile e delle famiglie.

**Costo**

Il costo del servizio, limitatamente alle spese relative alla mensa ed al trasporto, è subordinato al reddito della persona presa in carico.

**Dove si richiede**

Sportello Unico Socio Sanitario

Carmagnola Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011 9715571

il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30

Carignano Via Cara de Canonica, 6

il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 Tel. 011 9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale  
Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047 - [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

**Che cos'è**

Sono strutture attualmente ubicate fuori dal territorio consortile ospitanti persone disabili, con diverse gravità e diverse patologie, al fine di collocarle in ambienti sostitutivi del nucleo famigliari adeguati alle loro necessità. Il Servizio Sociale in accordo con la famiglia redige un progetto che invia alla Commissione di Valutazione Handicap.

**A chi si rivolge**

A persone disabili il cui nucleo famigliare non è più in grado di rispondere in maniera adeguata ai loro bisogni sia di carattere primario, che di socializzazione.

**Requisiti**

Residenza nei Comuni del C.I.S.A. 31.  
Disabilità certificata ai sensi della normativa vigente.

**Come si richiede**

Il nucleo famigliare si rivolge allo Sportello Unico facendo richiesta di inserimento in struttura adeguata.

**Quanto dura**

Durata illimitata, salva la decadenza dei presupposti che hanno determinato l'inserimento.

**Costo**

La retta di ospitalità è divisa in quota sanitaria, totalmente a carico dell'ASL TO5 e in quota assistenziale a carico dell'ospite. Qualora il reddito della persona disabile non sia sufficiente a coprire la retta assistenziale, il nucleo famigliare potrà richiedere l'integrazione al Servizio Sociale del C.I.S.A. 31.

**Dove si richiede**

Sportello Unico Socio Sanitario  
Carmagnola Via Avv. Cavalli, 6 - tel. 011 9715571  
il martedì dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il giovedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30  
Carignano Via Cara de Canonica, 6  
il martedì dalle ore 13,30 alle ore 15,30 Tel. 011 9698910

Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale

Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047

cisa31@cisa31.it

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047

cisa31@cisa31.it

**Che cos'è**

È un servizio formato da educatori per promuovere l'inserimento o il reinserimento delle persone disabili nel mondo del lavoro, sostenendole nel percorso. Il servizio si occupa di:

- Fornire informazioni alle imprese ed alle persone
- Attivare tirocini con valenza socializzante presso imprese pubbliche e private
- Supportare il Centro per l'Impiego nella gestione di tirocini volti all'inserimento lavorativo di persone disabili
- Promuovere la responsabilità sociale delle imprese per agevolare l'ingresso nel mondo del lavoro delle persone disabili

**A chi si rivolge**

A soggetti con certificata disabilità che hanno assolto l'obbligo scolastico, i quali necessitano di un sostegno per una collocazione o ricollocazione mirata nel mondo del lavoro.

Alle imprese interessate all'assunzione di persone disabili

**Requisiti**

Residenza nei Comuni del C.I.S.A. 31, invalidità superiore al 45% e iscrizione al Centro per l'Impiego.

**Come si richiede**

Le persone, o le famiglie possono richiedere un appuntamento rivolgendosi agli Uffici del Cisa 31 in orario di ricevimento al pubblico.

**Quanto dura**

I tirocini educativi a valenza socializzante, hanno una durata determinata dalle convenzioni stipulate tra CISA 31 e Aziende ospitanti, sulla base dei presupposti iniziali della persona o del contesto. I tirocini formativi e di orientamento, volti all'inserimento lavorativo di persone disabili, hanno una durata determinata dalle convenzioni stipulate tra il Centro per l'Impiego e l'Azienda ospitante.

**Costo**

Tutti i servizi offerti sono gratuiti.

**Dove si richiede**

C.I.S.A. 31

Carmagnola - Via Cavalli, 6 - Tel. 011.9715208



Responsabile del procedimento e dell'adozione del provvedimento finale

Giordano Anna Margherita

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047

cisa31@cisa31.it

Titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo

Genesio Clara

Tel. 011/9715208 fax 011 9711047

cisa31@cisa31.it

NOTA:

LA SEZIONE DELLA CARTA DI SERVIZI  
EROGATI DALL'ASL TO5  
DISTRETTO DI CARMAGNOLA  
È IN FASE DI AGGIORNAMENTO.

## Che cos'è

È una modalità di assistenza sanitaria e sociale erogata al domicilio del paziente in modo continuo ed integrato, al fine di fornire cure appropriate da parte del medico di famiglia e di altri operatori (medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, operatori sociali) dei servizi territoriali ed ospedalieri e delle associazioni di volontariato, secondo le necessità rilevate.

## A chi si rivolge

A persone anziane, affette da riacutizzazione di malattie croniche che richiedono cure caratterizzate da una certa complessità presso la propria casa e a pazienti dimessi da reparti ospedalieri e che richiedono una prosecuzione delle cure a casa. Il presupposto concettuale delle Cure Domiciliari, di cui l'A.D.I. è la modalità più complessa, è che il paziente viva meglio la propria malattia a casa propria, circondato dalle sue cose e dall'affetto dei suoi cari, quando ciò sia tecnicamente realizzabile.

## Requisiti

Essere residenti o domiciliati in uno dei Comuni del Distretto, ed essere iscritti negli elenchi di uno dei medici di medicina generale o dei pediatri di libera scelta.

Bisogna disporre di un'adeguata abitazione, ed avere un parente, o vicino di casa, o volontario, disponibile ad essere la persona di riferimento: il cosiddetto **caregiver**.

## Come si richiede

La richiesta viene formulata dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta, che sono i responsabili clinici del caso. Tuttavia la segnalazione può pervenire anche dai familiari del paziente, dai servizi sociali, dai medici specialisti dell'ASL e, nel caso della dimissione protetta, la segnalazione al Distretto parte dal reparto ospedaliero ove il paziente si trova ricoverato.

### **Quanto dura**

Trattandosi di un vero e proprio ricovero a domicilio, esso durerà fino a quando si protrarrà la necessità di assistenza, a giudizio del medico curante di concerto con i medici dirigenti del Distretto.

Le prestazioni infermieristiche vengono erogate dalle ore 8.00 alle ore 16.00 dei giorni feriali, e, sotto forma di reperibilità, dalle ore 16.00 alle ore 20.00 dei giorni feriali, e dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dei giorni prefestivi e festivi.

Durante le ore notturne è possibile contattare il Servizio di Continuità assistenziale (Guardia medica).

### **Costo**

Il servizio è gratuito.

Il medico curante riceve dall'ASL un compenso aggiuntivo per ogni visita effettuata e per l'attivazione del caso.

### **Dove si richiede**

Ci si rivolge al proprio medico curante o direttamente al Servizio Cure Domiciliari,

al numero telefonico 011.9719457 o 011.9719456,

o di persona in via Avvocato Ferrero n.24 - 2° piano a Carmagnola;

la persona cui fare riferimento è la caposala del Servizio Cure Domiciliari.

Per la segnalazione del caso direttamente al Servizio Cure Domiciliari l'orario è dalle ore 9.00 alle ore 12.00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

**Che cos'è**

Sono le visite mediche a domicilio del paziente originate non già dalla chiamata estemporanea, ma nel rispetto di un programma concordato tra il medico stesso ed i medici dirigenti del Distretto, dopo una valutazione congiunta del caso clinico; la periodicità delle visite può essere settimanale, quindicinale o mensile. E' da intendersi come un sostegno alle famiglie che si accollano l'onere di assistere a casa il parente anziano e malato.

**A chi si rivolge****Requisiti**

Il servizio è rivolto in modo specifico ai pazienti non deambulanti, o con gravi difficoltà alla deambulazione e senza parenti o conoscenti disponibili ad accompagnarli in ambulatorio, i quali siano affetti da patologie croniche ed invalidanti quali ad esempio lo scompenso cardiaco, l'insufficienza respiratoria cronica, gli esiti invalidanti dell'ictus cerebri, la demenza senile, il morbo di Alzheimer, il diabete mellito o l'ipertensione arteriosa.

**Come si richiede**

La proposta di attivazione di un caso di A.D.P. viene formulata direttamente dal medico curante, e sottoposta all'approvazione dei medici dirigenti del Distretto: questi ultimi autorizzano l'apertura del caso, e definiscono la frequenza delle visite stesse: settimanale, quindicinale o mensile. Tuttavia anche il paziente può farne richiesta al medico curante, oppure i suoi parenti; la segnalazione al medico curante può pervenire anche dai servizi sociali, o dagli operatori del Distretto.

## Quanto dura

I casi di A.D.P. vengono autorizzati per la durata di un anno, alla scadenza del quale il medico curante riformula la domanda di assistenza, se ritiene che ci sia ancora la necessità di questo tipo di assistenza. L'A.D.P. può essere l'unica forma di assistenza alla persona anziana, oppure coesistere con l'A.D.E.S.T. (Assistenza Domiciliare e dei Servizi Tutelari), accudimento della persona anziana in ordine ai suoi bisogni elementari, quali l'igiene personale o l'alimentazione, o con il S.I.D. Servizio Infermieristico Domiciliare, prestato dalle infermiere professionali del Distretto, che erogano le seguenti prestazioni:

- 1) medicazioni, ad esempio delle ulcere da decubito;
- 2) sostituzione di cateteri vescicali;
- 3) cura delle stomie;
- 4) prelievi del sangue;
- 5) terapia antidolorifica;
- 6) terapie infusionali (fleboclisi);
- 7) nutrizione enterale o parenterale;
- 8) educazione alla salute.

I compiti del medico, nel corso dell'A.D.P., sono principalmente il monitoraggio dell'evoluzione delle patologie croniche, ed il costante aggiornamento della terapia farmacologica (egli compila ed aggiorna una vera e propria cartella clinica, lasciata a casa del paziente a disposizione di altri sanitari, quali ad esempio i medici della Continuità assistenziale).

## Costo

Il servizio è gratuito.

Il medico curante riceve dall'ASL un compenso aggiuntivo per ogni visita effettuata.

## Dove si richiede

I cittadini che necessitino delle cure domiciliari (A.D.I., S.I.D. o A.D.P.) possono rivolgersi al proprio medico curante o direttamente al Servizio Cure Domiciliari, al numero telefonico 011.9719457 o 011.9719456, o di persona in via Avvocato Ferrero n.24 - 2° piano a Carmagnola; la persona cui fare riferimento è la caposala del Servizio Cure Domiciliari.

## Che cos'è

Si tratta di prestazioni sanitarie e della fornitura di presidi ed ausilii tecnici che vengono erogati a categorie di persone che ne hanno diritto secondo la vigente normativa.

Essi consistono in:

### Assistenza Integrativa:

- 1) Rimborsi ai dializzati in relazione alle spese di viaggio o alla dialisi fatta a domicilio; ai disabili che abbiano adattato la propria automobile; o ai cittadini che, in viaggio in un Paese U.E., abbiano sostenuto dei costi per cure non prevedibili.
- 2) Strisce reattive per i pazienti diabetici in cura presso i rispettivi Centri;
- 3) Alimenti aproteici (per chi soffre di insufficienza renale) ed alimenti dietetici privi di glutine (per chi è affetto da morbo celiaco);
- 4) Materiali di medicazione (quali ad esempio garze, bende, cerotti, cotone) a favore dei soggetti che siano affetti da:
  - ☐ flebosi ulcerate;
  - ☐ eczemi secernenti;
  - ☐ ulcere croniche ischemiche (piaghe da decubito);
  - ☐ ustioni gravi ed estese
- 5) Materiali d'uso per tracheostomizzati;
- 6) Materiali d'uso per i pazienti affetti da Talassemia;
- 7) Ogni tipo di medicazione o presidio per i pazienti affetti da Fibrosi cistica.

### Assistenza protesica:

erogazione di presidi protesici, ortesi ed ausilii tecnici a persone con disabilità, secondo le norme del Nomenclatore Tariffario Nazionale.

Si tratta, ad esempio, di quei presidi come letti articolati, materassi e cuscini antidecubito, sollevatori, sedie a rotelle, montascale, deambulatori, ausilii per incontinenti od urostomizzati, che servono ad alleviare le sofferenze dei pazienti, solitamente molto anziani, costretti a letto per ictus cerebrale, o perché malati terminali, e per sostenere i loro parenti nel faticoso compito di assistenza; ed ancora busti, tutori per gli arti, collari, ventriere per adulti, stampelle e tripodi, al fine di curare le disabilità permanenti cui si riferiscono.

Sono poi forniti ausili a favore di minori per la prevenzione di malformazioni gravi e permanenti quali scarpe ortopediche, plantari e busti.

## Requisiti

- Essere residenti in uno dei Comuni del Distretto.
- Essere affetti da una delle patologie o delle disabilità descritte al punto precedente.
- Limitatamente alle prestazioni di Assistenza Protesica, e per gli alimenti aproteici, occorre essere stati riconosciuti invalidi civili dalla competente commissione.

## Come si richiede

Per le prestazioni dell'Assistenza Integrativa occorre la certificazione e la prescrizione del Centro specialistico di riferimento (per i diabetici, gli insufficianti renali, i celiaci, i tracheostomizzati, i talassemici) e la prescrizione su ricettario regionale del medico di famiglia (per alcuni materiali di medicazione, per altri serve anche la certificazione specialistica).

Per i presidi dell'Assistenza Protesica si richiede, oltre alla prescrizione dello specialista competente per patologia o per disabilità, anche il verbale di Invalidità civile (o relativo attestato provvisorio); per i maggiorenni è richiesta una percentuale di invalidità superiore al 33 %, mentre non è richiesta per i minori.

## Quanto dura

Tutte le prestazioni hanno una scadenza, con la possibilità di rinnovo.

La scadenza è mensile per i materiali di medicazione ed i prodotti aproteici; trimestrale per i presidi per gli incontinenti cronici e per gli stomizzati; annuale per gli alimenti privi di glutine. Altre scadenze sono previste per le protesi mammarie (3 anni), per gli apparecchi acustici (5 anni), per le sedie a rotelle (6 anni) o per le scarpe ortopediche (12 mesi).

Naturalmente tali scadenze non valgono per i bambini a motivo della crescita, o quando si verifichino delle variazioni anatomiche o funzionali che rendano il presidio non più idoneo.

## Costo

Il servizio è gratuito.

## Dove si richiede

Sono attivi 2 uffici del Servizio di Assistenza Sanitaria Integrativa ed Assistenza Protesica: a Carmagnola in via Avvocato Ferrero n.24 presso il Distretto Sanitario; a Carignano presso il Poliambulatorio di via Cara de' Canonica n.6

I recapiti telefonici sono i seguenti: ufficio di Carmagnola: 011.9719423 e 011.9719424 - ufficio di Carignano: 011.9697273

Per entrambi gli uffici l'orario di apertura al pubblico è dalle ore 8,30 alle ore 12.00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

**Che cos'è**

È il servizio che si occupa delle dipendenze da sostanze legali (alcol, psicofarmaci, fumo di tabacco) e da sostanze illegali (eroina, hashish, cocaina, ecstasy ecc.); il Ser.T. si occupa anche di patologie del comportamento su base compulsiva ed in particolare di gioco-dipendenza.

**A chi si rivolge**

A tutti coloro che hanno un problema di dipendenza da sostanze stupefacenti legali e non; il servizio si rivolge inoltre a tutte quelle agenzie del territorio che si occupano a vario titolo di prevenzione delle dipendenze (Scuole, parrocchie ecc.) e con esse progetta degli interventi sulle categorie a rischio di dipendenza.

**Requisiti**

È necessario essere residenti in uno dei comuni del distretto di Carmagnola ed avere un problema di dipendenza. Vengono anche accolte le richieste di familiari di tossicodipendenti o alcooldipendenti che richiedano un sostegno.

**Come si richiede**

L'accesso al servizio è volontario e garantito dall'anonimato. Non esiste la lista d'attesa. Tutti i giorni esiste una fascia oraria in cui chiunque abbia i requisiti per accedere al servizio si può presentare senza appuntamento ed effettuare un primo colloquio di accoglienza.

**Quanto dura**

Si varia da un minimo di qualche settimana nei casi di problemi esclusivamente organici ad un massimo di alcuni anni, quanto ci sono inserimenti in strutture riabilitative e successivamente il reinserimento sociale delle persone coinvolte.

**Costo**

Il servizio è gratuito. Inoltre tutte le analisi e le terapie richieste dagli operatori del Ser.T. sono assolutamente prive di costi per l'utente ed i suoi familiari. La retta dell'eventuale inserimento in comunità è a totale carico del Ser.T.

**Dove si richiede**

Via Padre Baravalle 5 - Carmagnola - Tel. 011.9719484



**Che cos'è**

È un servizio che si occupa della tutela della salute psichica dell'infanzia, dell'adolescenza e della famiglia affrontando le situazioni di disagio relazionale e di sofferenza individuale presenti nelle varie fasi di sviluppo e della vita familiare.

**A chi si rivolge****Area minori**

A soggetti che richiedono interventi di prevenzione, diagnosi e cura per le problematiche psicologiche inerenti le problematiche di sviluppo, i disturbi di sviluppo, affettivi e relazionali.

**Area Adulti**

Consulenza ad adulti genitori in situazione di difficoltà intrafamiliare  
Psicooncologia

**Requisiti**

Residenza nel Distretto di Carmagnola

**Come si richiede**

Su richiesta del medico curante o spontaneamente  
Appuntamento solo su prenotazione  
Per le attività di psicooncologia le prese in carico saranno concordate con i Medici del Reparto.

**Quanto dura**

In relazione alla tipologia ed alla evoluzione del caso.

**Costo**

Le attività del servizio a favore dei minori e delle famiglie sono attualmente esenti da ticket.

**Dove si richiede**

Carmagnola

Via Avv. Ferrero n° 24 - Poliambulatorio - 2° Piano - Tel. 011.9719460

Carignano

Via Cara de' Canonica n° 6 - Poliambulatorio - Tel. 011.9699779

**Che cos'è**

È il servizio che si occupa della tutela dello sviluppo neurologico, intellettuale, affettivo del bambino e dell'adolescente, individuando e rimuovendo i fattori che lo ostacolano o lo alterano.

**A chi si rivolge**

A soggetti fino ai 18 anni che richiedono interventi di prevenzione, diagnosi e cura delle affezioni neurologiche e psichiche, quali malattie del sistema nervoso e loro esiti, ritardo e difficoltà dello sviluppo neuropsichico, epilessia, disturbi di apprendimento, disturbi affettivi e relazionali, nonché disagi e disadattamento giovanile, disturbi reattivi all'ambiente.

**Requisiti**

Residenza nel distretto di Carmagnola.

**Come si richiede**

La famiglia può richiederlo anche spontaneamente previa richiesta del medico curante (con impegnativa).  
Appuntamento solo su prenotazione (anche telefonica).

**Quanto dura**

In relazione alla tipologia ed alla evoluzione del caso.

**Costo**

Tutte le prestazioni di neuropsichiatria infantile sono esenti da ticket.

**Dove si richiede**

Carmagnola Via Avv. Ferrero, 28 – Poliambulatorio - 2° Piano  
Tel. 011.9719461

Carignano Via Cara de' Canonica – Poliambulatorio - 4° Piano  
Tel. 011.9699779

Lunedì 8,15-18,00 / martedì 8,15-14,00 / mercoledì 15-18 / giovedì (Carignano) 9,00-16,30 / venerdì 8,15-14,30

**Che cos'è**

Come da indicazioni del Progetto Obiettivo Nazionale e del Piano Socio-Sanitario Regionale, è un Servizio che svolge attività di cura, prevenzione e riabilitazione dei disturbi mentali gravi (intendendosi per gravi quelli da cui possono derivare disabilità tali da compromettere l'autonomia e l'esercizio del diritto di cittadinanza, con alto rischio di cronicizzazione e di emarginazione sociale).

**A chi si rivolge**

A persone con patologia psichiatrica.

**Requisiti**

Residenza sul territorio del distretto.

**Come si richiede**

Per la prima visita, psichiatrica o psicologica, è richiesta l'impegnativa del medico di base o dell'eventuale altro Servizio sanitario pubblico inviante.

Le visite possono essere prenotate durante l'orario di apertura del C.S.M. sia telefonicamente al n. 011-9720740 che direttamente presso la sede del Servizio.

**Quanto dura**

La durata e la tipologia degli interventi erogati sono definiti dall'équipe curante, sulla base della situazione psicopatologica individuale.

**Costo**

Per la prima visita è previsto un ticket attualmente di € 19,37, salvo le esenzioni previste dalla normativa vigente (esenzioni per patologia, per invalidità civile, per reddito). Il pagamento può essere effettuato presso il Punto Giallo dell'Ospedale di Carmagnola e del Poliambulatorio di Carignano; Bancomat Poliambulatorio di Carmagnola e Poliambulatorio di Carignano; Uffici Postali; sportelli bancari Istituto S. Paolo.

**Dove si richiede**

Carmagnola Via Leopardi, 11 - Tel. 011.97220740  
Lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle ore 8,30 alle 16,30.  
Giovedì dalle 8,30 alle 18,30.

# Centro di salute mentale

## prestazioni erogate dal servizio

- Assistenza ambulatoriale a tutti gli utenti in carico mediante interventi medici, psicologici, socio-assistenziali, riabilitativi, informativi e farmacologici;
- Interventi a domicilio degli utenti, in base ad un progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato;
- Rapporti di tipo terapeutico e/o informativo con i familiari;
- Consulenze specialistiche presso i reparti ospedalieri dell'A.S.L., ai medici di base, ad altri Servizi sanitari e sociali;
- Sviluppo di programmi risocializzanti e riabilitativi per gruppi omogenei di utenti, sulla base di un progetto specifico elaborato dall'équipe curante;
- Partecipazione ai programmi e alle iniziative di superamento delle strutture residue manicomiali di competenza;
- Sensibilizzazione della popolazione sui temi della salute mentale;
- Supporto per il riconoscimento dei diritti previdenziali degli utenti aventi diritto e per la ricerca e l'accesso alle risorse sociali offerte dal territorio;
- Progetti di inserimento in strutture residenziali o semiresidenziali;
- Gestione, unitamente al Ser.T., delle situazioni di comorbidità;
- Attività di consulenza nell'area delle Disabilità (handicap psichico) e della Geriatria, e contributo alla fase di progettazione mediante la partecipazione di propri professionisti alla commissioni U.V.H. (Unità di Valutazione Handicap) e U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatria)

# standard di qualità generali e tutela dei cittadini parte terza



## Amministrazione Trasparente

Il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, definisce la trasparenza come “accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle Amministrazioni Pubbliche, alle informazioni concernenti ogni aspetto dell’organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all’utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell’attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità”.

Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle Amministrazioni Pubbliche ai sensi dell’articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione.

Ai sensi del citato Decreto Legislativo 150/2009, le Amministrazioni Pubbliche sono tenute ad adottare un Programma Triennale per la trasparenza e l’integrità, da aggiornare annualmente, che indichi le iniziative previste per garantire un adeguato livello di trasparenza, la legalità e lo sviluppo della cultura dell’integrità.

In particolare, nell’ambito del Programma Triennale per la trasparenza e l’integrità, sono specificate le modalità e i tempi di attuazione, le risorse dedicate e gli strumenti di verifica dell’efficacia delle iniziative previste.

Il CISA 31 ha approvato con deliberazione dell’Assemblea Consortile n. 04 in data 14/03/2014, il Programma Triennale per la trasparenza e l’integrità 2014/2016, pubblicato sul sito territoriale dell’Ente, nella sezione “Amministrazione Trasparente”.

## Gli standard e la valutazione della qualità dei servizi

La carta dei servizi intende fornire la conoscenza approfondita del servizio erogato, i traguardi, le finalità, gli obiettivi che si intendono raggiungere, permettendo all'utente di avere gli strumenti per verificarne la corrispondenza e la qualità.

Questa Carta è concepita come strumento dinamico, volto alla tutela dei diritti dell'utente e dei suoi familiari ma anche alla promozione del miglioramento qualitativo del servizio.

La Carta dei Servizi del CISA 3I, oltre ad essere una "guida" per informare sulle risorse esistenti, contiene anche gli impegni che il Consorzio assume come vincolanti nel condurre le proprie attività nell'ambito dei Servizi Sociali perseguendo il rispetto delle caratteristiche di qualità che qui si stabiliscono, al fine di ridurre le possibilità di dis-servizio e mancata ottemperanza a quanto stabilito.

Al fine di garantire nei confronti dei cittadini determinati standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni di servizio del CISA 3I, la Carta dei Servizi elenca infine una serie di elementi del servizio sui quali il Consorzio si impegna a garantire il raggiungimento e il rispetto di specifici livelli di qualità.

La capacità di adattarsi alle aspettative dei propri cittadini si può misurare prevalentemente in termini di comunicazione, affidabilità, tempestività e trasparenza del servizio.

Il CISA 3I si impegna, dunque, ad adottare appositi indicatori di qualità, che vanno a garantire una maggiore facilità di accesso alla struttura ed ai servizi offerti; una migliore garanzia relativa all'informazione ed all'accoglienza; una oculata gestione della privacy ed una attenta tutela dei diritti del cittadino.

Ogni utente del servizio ha quindi diritto a ricevere una prestazione corrispondente almeno ai criteri definiti dai seguenti indicatori.

I servizi del Consorzio perseguono l'obiettivo di un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del proprio intervento. Oltre alla qualità tecnico-operativa delle prestazioni offerte tendono a migliorare sempre più la "qualità sociale" della propria funzione.

L'elemento di controllo della qualità, in tutte le sue dimensioni, è senza dubbio rappresentato dal grado di soddisfazione del cittadino, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti.

Gli strumenti utilizzati dal CISA 3I per verificare il gradimento sono:

- la gestione dei reclami e delle osservazioni pervenuti dai cittadini e dalle associazioni di volontariato o di tutela dei diritti dei cittadini;

- le indagini sul grado di soddisfazione dei servizi offerti, attraverso la somministrazione di questionari strutturati o interviste non strutturate ai cittadini fruitori dei servizi,

Il CISA 31 si impegna ad adottare idonee procedure per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e si impegna:

- a compiere la rilevazione almeno una volta l'anno per ogni tipologia di servizio;
- ad analizzare e rendere noti i risultati e confrontarli con gli standard prefissati;
- ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità.

La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte dell'utente/famiglia è riferita essenzialmente ai seguenti fattori:

- informazioni ricevute;
- accoglienza, rispetto, cortesia e attenzioni ricevute;
- rispetto della sequenza e della puntualità nell'attuazione dei programmi previsti;
- possibilità di sentirsi al centro del percorso terapeutico-riabilitativo;
- aiuto e sostegno ricevuto;
- riservatezza nelle comunicazioni e nel trattamento delle notizie.

La presente Carta sarà quindi costantemente aggiornata e modificata, coerentemente con le trasformazioni e le modifiche del servizio e grazie anche alle indicazioni che giungeranno da parte dei cittadini.



## Standard di qualità

### Accesso

- 1) All'esterno delle porte di accesso di ogni servizio è garantita l'affissione degli orari giornalieri di apertura.
- 2) La sede centrale del C.I.S.A. 31 dispone di segnaletica stradale atta a facilitarne il raggiungimento.
- 3) I locali della sede amministrativa e del Servizio Sociale/Segretariato di Carmagnola sono adeguati in materia di eliminazione delle barriere architettoniche.
- 4) Vengono facilitati gli adempimenti posti a carico dei cittadini che, a causa di età avanzata o di infermità fisica, abbiano difficoltà a spostarsi dalla propria abitazione.
- 5) Assistenza alla compilazione: se necessario, si può fissare un appuntamento col servizio pertinente per chiedere aiuto nella compilazione della domanda.
- 6) Nei casi in cui il cittadino si trovi in una situazione di particolare disagio o svantaggio sociale gli interventi sono attivati anche d'ufficio, sempre che gli interessati ne siano tempestivamente informati e coinvolti.

### Informazione

- 1) Presenza in una struttura del C.I.S.A. 31 del punto informazioni e/o dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.
- 2) La collocazione dell'URP deve essere in locali facilmente accessibili e di agevole individuazione.
- 3) Al cittadino è garantita la possibilità di incontri su appuntamento con le assistenti sociali.
- 4) Il colloquio è fissato entro un massimo di 30 giorni dal primo contatto.
- 5) Al cittadino è garantita la possibilità di incontri su appuntamento con il Direttore ed il Presidente del Consiglio di Amministrazione.
- 6) Presso ogni sede di Servizio e Segretariato Sociale devono essere disponibili opuscoli informativi vari sui servizi e la carta servizi.

- 7) Ai cittadini deve essere garantita l'informazione necessaria per l'espletamento della pratica relativa agli indicatori ISEE richiesti per la compartecipazione alla spesa dei servizi.
- 8) Ai cittadini deve essere garantita la diffusione delle informazioni su servizi, corsi di formazione, cambiamento di orari attraverso i giornali a diffusione locale e/o affissione pubblica di manifesti, distribuzione di volantini informativi negli enti pubblici, negozi.
- 9) Su preventiva richiesta, presso ogni sede di servizio e/o segretariato, sono visionabili i regolamenti sull'organizzazione dei servizi approvati dall'assemblea consortile.
- 10) Indicazione dei soggetti di riferimento per ciascun ufficio/servizio.
- 11) Utilizzo di linguaggio comprensibile nelle comunicazioni verbali, visive e scritte.
- 12) Pubblicizzazione della "Carta dei Servizi" istituzionale sul sito dell'Ente.

### Privacy

- 1) I cittadini richiedenti prestazioni devono essere adeguatamente informati sul trattamento dei dati personali e sensibili.
- 2) Al cittadino deve essere chiaramente spiegato il motivo per cui si rende necessario il suo consenso per il trattamento dei dati personali e sensibili e la sua sottoscrizione del modulo.
- 3) Colloqui personali svolti in locali idonei nel rispetto della privacy.
- 4) I dati personali forniti dal cittadino in occasione della presentazione di un reclamo o procedimento vengono trattati, a cura degli operatori del CISA 31 autorizzati, unicamente per verificare la segnalazione.
- 5) Ogni operatore del CISA 31 è tenuto a non divulgare informazioni sugli utenti e a conservare in luoghi riservati i moduli e le cartelle personali.
- 6) Gli operatori tenuti a garantire il segreto professionale. L'uso e la trasmissione di informazioni ad altri servizi è possibile solo nell'interesse della persona e nei limiti richiesti dalla natura dell'intervento.
- 7) Le informazioni e documenti richiesti per l'accertamento della situazione di salute, reddituale e patrimoniale restano strettamente riservati.

### Tutela

- 1) Il tempo di attesa per l'accesso ai documenti amministrativi non deve essere superiore ai 30 giorni.
- 2) Presso ogni sede del CISA 31, aperto al pubblico deve essere reperibile l'apposito modello per presentare reclamo.
- 3) Il tempo massimo di attesa per la risposta ai reclami non deve essere superiore ai 30 giorni.
- 4) Il personale deve essere identificabile mediante il cartellino di identificazione visibile e leggibile.
- 5) Il CISA 31 si impegna a garantire che tutti gli operatori attivi nel servizio siano in possesso delle specifiche qualifiche professionali formalmente previste per le diverse figure professionali.  
Viene inoltre garantito a tutto il personale l'accesso alla formazione e all'aggiornamento professionale secondo le esigenze specifiche.
- 6) I reclami e i suggerimenti dei cittadini devono essere gestiti in funzione del miglioramento dei servizi attraverso i necessari adeguamenti organizzativi.
- 7) Garanzia di supervisione continua del personale operante.
- 8) Garanzia di un supporto psicologico agli operatori, in caso di bisogno. Ciò al fine di migliorare l'efficacia delle prestazioni erogate e prevenire il fenomeno del burn-out.
- 9) Le comunicazioni sull'esito delle domande avvengono per lettera, con dettaglio delle motivazioni in caso di mancato accoglimento.
- 10) Il CISA 31 si impegna a individuare la soluzione più idonea ai bisogni specifici e alle caratteristiche della persona.
- 11) Tendenzialmente ogni utente è assistito dalla stessa figura assistenziale o educativa.
- 12) All'utente è garantito un servizio integrato con altri servizi.
- 13) Al cittadino è garantito il diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento della propria pratica.

### Soddisfazione dell'utenza

- 1) Somministrazione di questionari strutturati a persone che utilizzano i servizi per valutare il grado di soddisfazione dei servizi offerti e la qualità percepita dalle stesse.
- 2) Indagini presso “testimoni privilegiati”, associazioni dei cittadini per il monitoraggio dei livelli quantitativi e qualitativi dei servizi offerti.
- 3) Le indagini sul grado di soddisfazione dei servizi offerti garantiscono l'anonimato dell'intervistato.

### Standard di qualità relativi ai centri diurni disabili e minori

- 1) I pasti sono erogati secondo un piano settimanale approvato dal Servizio Igiene ed alimenti dell'A.S.L. TO5
- 2) Per ogni disabile frequentante il centro diurno viene predisposto un progetto individuale, che tiene conto delle abilità, degli interessi e delle necessità della persona e della sua famiglia.
- 3) Per ogni minore frequentante il centro diurno viene predisposto un progetto individuale, che tiene conto delle abilità, degli interessi e delle necessità della persona e della sua famiglia.
- 4) Il progetto individuale di ogni minore viene predisposto in collaborazione tra l'assistente sociale che conosce il soggetto ed il suo nucleo familiare, l'educatore e la psicologa dell'A.S.L. TO5 o neuropsichiatria infantile.
- 5) Il progetto individuale di ogni adulto disabile viene predisposto in collaborazione tra l'assistente sociale che conosce il soggetto ed il suo nucleo familiare, l'educatore e figure professionali dell'A.S.L. TO5.
- 6) Ai disabili frequentanti il centro diurno è garantito il raggiungimento del centro ed il ritorno a domicilio con trasporti effettuati da un operatore del C.I.S.A. 31 o ditta affidataria del servizio.

---

# la tutela dei diritti dei cittadini parte quarta



## Il regolamento del C.I.S.A. 31 per la tutela, l'accoglienza, l'informazione, la partecipazione dei cittadini

Il presente regolamento definisce le procedure per la gestione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e delle richieste d'informazioni presentate dai cittadini, in forma singola o associata, da enti, istituzioni ed associazioni di volontariato al C.I.S.A. 31.

A tale scopo sono stati individuati il funzionamento e le responsabilità degli organi e degli uffici preposti al governo di tale processo.

Il regolamento è rivolto, in primo luogo, ai cittadini verso i quali il Consorzio ha il preciso dovere di disciplinare in modo chiaro la procedura per presentare un reclamo/segnalazione o, più semplicemente, per essere ascoltati.

Il regolamento è, inoltre, rivolto a tutti gli operatori del C.I.S.A. 31 impegnati nel processo del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti ai cittadini.

Il reclamo rappresenta, infatti, un indicatore preciso del giudizio del cittadino sulla qualità del servizio erogato e, se opportunamente raccolto ed analizzato, costituisce un valido strumento per identificare e correggere eventuali carenze organizzative e, di conseguenza, per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Il C.I.S.A. 31 garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano, in qualche modo, limitato la fruibilità del servizio.

Tale possibilità rappresenta solo uno dei tanti strumenti che concorrono a formare "il sistema delle garanzie" degli utenti.

### Titolo I

## Compiti e responsabilità

### Art. 1 - Gestione dei reclami

Tutti i cittadini, in forma singola od associata, enti, istituzioni ed associazioni di volontariato possono presentare reclami, osservazioni e suggerimenti al Consorzio C.I.S.A. 31.

L'Ufficio preposto a ricevere reclami, osservazioni e suggerimenti e ad avviarne la relativa procedura di gestione ed il correlato procedimento amministrativo è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Tutte le sedi aperte al pubblico del Consorzio sono tenute a ricevere i reclami ed i suggerimenti a loro presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Sarà cura degli stessi Uffici trasmettere, entro il secondo giorno dalla data del ricevimento, il reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### Art. 2 - **L'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del C.I.S.A. 31 si trova in Via Cavalli n. 6

Tel. 011.9715208 - Fax 011.9711047.

L'indirizzo di posta elettronica è: [cisa31@cisa31.it](mailto:cisa31@cisa31.it)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto al pubblico il lunedì e il mercoledì dalle ore 9 alle ore 12 e il mercoledì e giovedì dalle ore 14 alle ore 16.

### Art. 3 - **L'operatore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'operatore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico istruisce il caso. Trasmette immediatamente copia del reclamo, con proprie osservazioni, al responsabile interessato e, per conoscenza, al Direttore del Consorzio.

## Titolo II

## **Il procedimento**

### Art. 4 - **Soggetti con diritto di reclamo**

Chiunque abbia interesse può presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami.

### Art. 5 - **Modalità di presentazione del reclamo**

I cittadini e gli altri soggetti individuati dall'art. 4 esercitano il proprio diritto con le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata per posta o via fax al C.I.S.A. 31;
- compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente e distribuito presso ogni sede del C.I.S.A. 31 aperta al pubblico;
- segnalazione per via telefonica o via e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Le segnalazioni pervenute via e-mail dovranno essere riscontrate da ricevuta di ritorno manuale (a cura dell'operatore) o automatica (da casella di posta certificata).

Le segnalazioni pervenute per e-mail o telefoniche che abbiano carattere di reclamo, che riguardino cioè gravi disservizi o pratiche giacenti od inevase, dovranno essere rese nuovamente in forma scritta e trasmesse all'utente interessato per la firma.

Il reclamo deve essere, infatti, reso sempre in forma scritta e sottoscritto dall'interessato.

Il reclamo trasmesso in forma di messaggio elettronico o di documento firmato con firma digitale o elettronica è valido al pari del documento cartaceo, ai sensi delle norme sul trattamento informatico dei documenti.

**Art. 6 - I reclami presentati ad uffici diversi  
dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Qualora il reclamo provenga ad una qualsiasi sede del Consorzio, deve essere immediatamente trasmesso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e, comunque, non oltre il secondo giorno dalla data del ricevimento.

**Art. 7 - Tipo di reclamo**

Reclami e segnalazioni si caratterizzano per il grado di risolvibilità, come segue:

- informale o di immediata soluzione, nel caso in cui alla richiesta presentata sia possibile dare immediata ed esauriente risposta e soluzione;
- formale o con soluzione previa istruttoria, in tutti gli altri casi.

**Art. 8 - Il reclamo informale o di immediata soluzione**

L'operatore addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare immediata ed esauriente risposta al cittadino per le segnalazioni che si presentano di prevedibile, unica e certa soluzione.

**Art. 9 - Il reclamo formale con istruttoria**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruiti e trasmessi entro un termine massimo di due giorni, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso, al Responsabile del servizio interessato.

Questi è tenuto ad adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio ed a fornire al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro sette giorni, tutte le informazioni necessaria per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispone e invia al cittadino entro i 30 giorni dalla presentazione del reclamo lettera di riscontro firmata dal Direttore del Consorzio e trasmette copia della risposta al responsabile dell'area interessata.

**Art. 10 - I doveri verso il cittadino dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Al momento della presentazione del reclamo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico comunica al cittadino il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, i mezzi dei quali dispone in caso di risposta sfavorevole.

**Art. 11 - I tempi di comunicazione della risposta**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora la complessità del procedimento ne impedisca la risoluzione nel termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo, riferisce al cittadino, con la massima celerità e comunque non oltre il termine sopracitato, informazioni sull'iter procedurale.



## Art. 12 - **I doveri di risposta da parte del personale interno alla richiesta di informazioni da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Tutti gli operatori dei vari servizi sono tenuti a collaborare con l'operatore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, fornendo, nei tempi richiesti, le informazioni necessarie per l'espletamento della sua attività:

- relazioni in merito alla presentazione di osservazioni, opposizioni, denunce o reclami;
- informazioni che permettano l'integrazione e l'aggiornamento dei dati sui servizi offerti dal Consorzio;
- comunicazioni circa eventuali disservizi che si possono verificare.

## Titolo III

# Classificazione dei reclami e miglioramento della qualità dei servizi

## Art. 13 - **Analisi e classificazione dei reclami**

Tutti i reclami vengono classificati e la documentazione relativa all'istruttoria viene conservata ed allegata al singolo reclamo, a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## Art. 14 - **Classificazione dei suggerimenti, delle osservazioni e delle informazioni**

I reclami, i suggerimenti, le osservazioni, le richieste di informazioni vengono classificati come segue:

- in base al servizio cui l'oggetto del reclamo afferisce;
- in base alle dimensioni quantitative (data di inoltro, tempi di risposta, modalità di relazione, target di utenza, area del territorio interessata, etc...);
- in base ai dati qualitativi (tipo di reclamo o segnalazione, risposta fornita e tipo di soluzione, soddisfazione del cittadino, etc...).

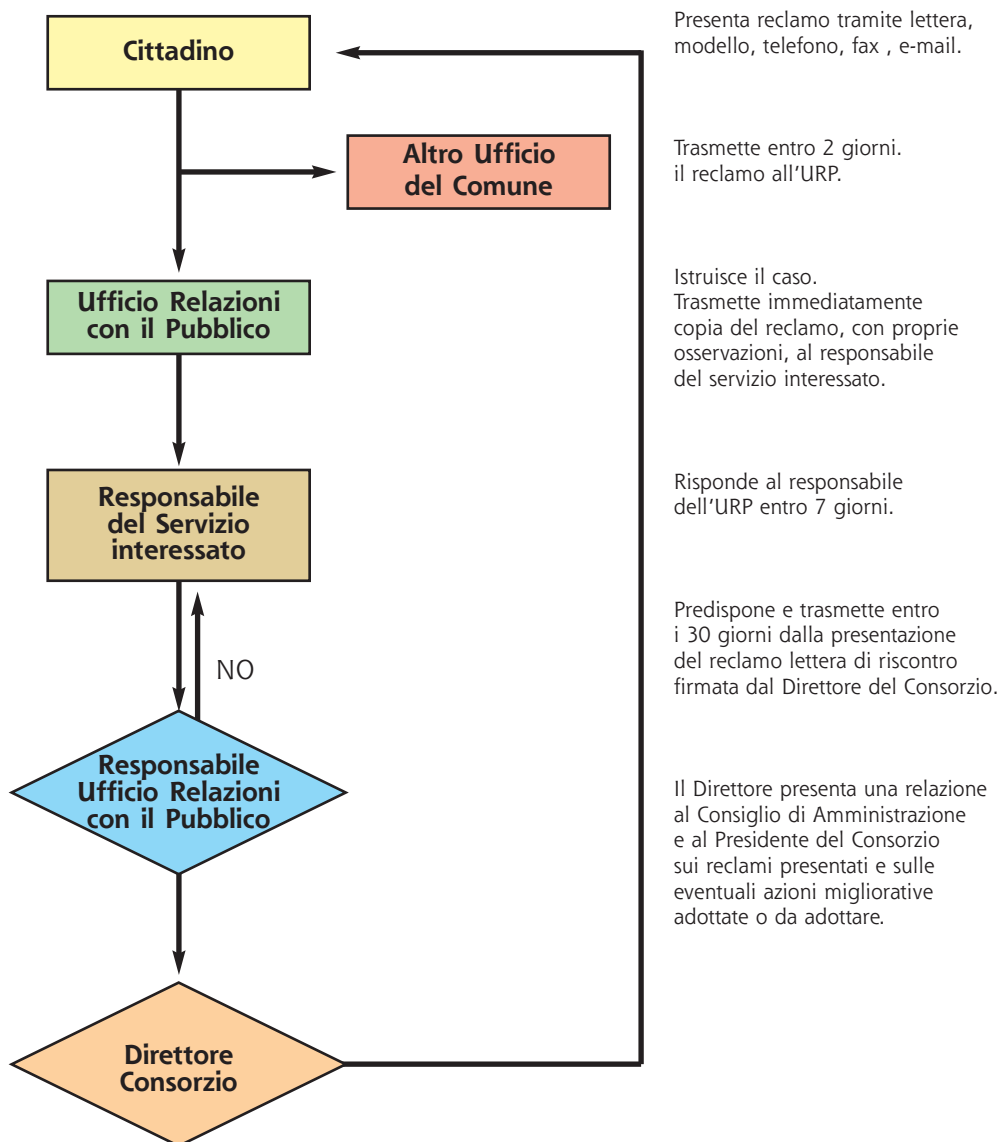
## Art. 15 - **Analisi dei reclami e report alla direzione**

Tutti i reclami, classificati come sopra, vengono analizzati dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, ogni sei mesi, redige apposita relazione da presentare al Direttore del Consorzio sulla tipologia e natura dei reclami pervenuti.

Il Direttore informa i responsabili dei servizi socio-assistenziali, evidenziando gli aspetti di maggior interesse e richiedendo soluzioni organizzative e funzionali per migliorare la qualità dei servizi offerti.


Successivamente il Direttore presenta una relazione al Consiglio di Amministrazione ed al Presidente del Consorzio sui reclami presentati e sulle eventuali azioni migliorative adottate o da adottare.

## PROCEDURA GESTIONE RECLAMI - SUGGERIMENTI



**Durata del procedimento: 30 giorni**

## MODULO PER SEGNALARE RECLAMO - SUGGERIMENTO

 <p><b>Consorzio Intercomunale Socio - Assistenziale</b>  <small>Carignano, Carmagnola, Castagnole P.te, Lombriasco, Osasio, Pancalieri, Piosselli T.se, Villastellone</small></p>	Data di presentazione
	N. protocollo
	Data protocollo
	Operatore che riceve la segnalazione
<p><b>Contenuto del reclamo/suggerimento</b>  <i>da compilare a cura del richiedente</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<p><b>RECAPITO PER LA TRASMISSIONE DELLA RISPOSTA</b> (scrivere in stampatello):</p> <p>Cognome e Nome _____</p> <p>Indirizzo _____</p> <p>C.A.P. _____ Città _____ Tel. _____</p> <p>Data _____ Firma _____</p>	
<p><b>INFORMATIVA AI SENSI DEL VIGENTE CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI</b>  <small>(d.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 - art. 13)</small></p> <p>Desideriamo informarLa che i dati personali da lei forniti con la presente verranno trattati unicamente per verificare il suo reclamo, con procedure manuali e informatiche a cura degli operatori del CISA 31 autorizzati. Non saranno comunicati o diffusi ad altri soggetti. Il mancato rilascio dei dati comporta l'impossibilità di procedere al trattamento. Titolare del trattamento è il C.I.S.A. 31, garante per la conservazione e protezione ai sensi di legge dei suoi dati personali.</p>	