



# Una Carta per parlare ai cittadini

*La Carta dei servizi socio-assistenziali rappresenta uno strumento per farci conoscere meglio da voi: utenti, famiglie e cittadini del nostro territorio. Con essa non intendiamo solo garantire la massima visibilità ai nostri servizi, ma vogliamo innanzi tutto sviluppare e consolidare la nostra relazione con chi si rivolge a noi per richiedere le nostre prestazioni.*

*La Carta dei servizi, perciò, fornisce le informazioni essenziali sul nostro Consorzio: i nostri valori e i nostri impegni nei confronti degli utenti, la struttura e gli organi del Consorzio, le nostre sedi sul territorio e i servizi erogati, le modalità di finanziamento e le procedure utilizzate per la tutela dei diritti degli utenti e della privacy.*

*Nel fare tutto ciò, abbiamo cercato di porci innanzi tutto dal vostro punto di vista, partendo dagli utenti e dai diversi bisogni da soddisfare, per poi illustrare i servizi offerti e le risorse disponibili.*

*Definire gli standard di qualità ottimali, compatibilmente con le risorse disponibili, verificarne il rispetto ed individuare insieme le possibili azioni per migliorare la nostra capacità di rispondere alle vostre aspettative. Questo è l'impegno che ci assumiamo a partire da questa Carta dei servizi e per i prossimi anni, per coinvolgere progressivamente i nostri utenti nella valutazione della qualità dei servizi erogati, nell'individuazione dei bisogni e nella definizione delle modalità migliori per il loro soddisfacimento.*

Il Presidente del Consorzio  
**Dott. Tino Cornaglia**

# Indice

<b>UNA CARTA PER PARLARE AI CITTADINI</b>	1
<b>1. CHI SIAMO</b>	7
1.1. Il Consorzio	7
1.2. Il territorio	9
1.3. Gli organi di governo del Consorzio	11
1.4. Le risorse umane e l'organizzazione	12
1.4.1. Le persone che erogano i servizi	12
1.4.2. La formazione	13
1.5. Le sedi e gli orari	14
1.5.1. La sede legale ed amministrativa	14
1.5.2. Area Territoriale n. 1	15
1.5.3. Area Territoriale n. 2	17
1.5.4. Area Territoriale n. 3	19
<b>2. I NOSTRI VALORI</b>	21
<b>3. I NOSTRI IMPEGNI</b>	22
<b>4. LA VOSTRA PARTECIPAZIONE</b>	23



<b>5. I SERVIZI CHE EROGHIAMO</b>	24
5.1. L'accesso ai servizi del Consorzio	24
5.1.1. Il segretariato sociale	24
5.1.2. Il servizio sociale professionale	24
<b>5.2. Come orientarsi tra i servizi</b>	25
<b>5.3. L'anziano e la sua famiglia</b>	27
5.3.1. Servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.)	28
5.3.2. Servizio pasti	29
5.3.3. Assegno di cura	30
5.3.4. Telesoccorso	31
5.3.5. Buono famiglia	32
5.3.6. Centro diurno	33
5.3.7. Laboratorio di attività manuali	34
5.3.8. Inserimenti in strutture residenziali	35
5.3.9. Ricoveri di sollievo	38
5.3.10. Assistenza economica	39
5.3.11. L'Unità di Valutazione Geriatrica	40
<b>5.4. Il minore e la sua famiglia</b>	41
5.4.1. Servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.)	42
5.4.2. Educativa territoriale	43
5.4.3. Mediazione familiare	44
5.4.4. Centro attività minori (C.A.M.)	45
5.4.5. Estate ragazzi	46
5.4.6. Progetti territoriali di prevenzione	47
5.4.7. Borse lavoro	48
5.4.8. Tirocini e stage formativi	49
5.4.9. Affidamenti familiari	50

5.4.10. Adozioni	51
5.4.11. Inserimenti in comunità residenziali	52
<b>5.5. Il disabile e la sua famiglia</b>	<b>55</b>
5.5.1. Servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.)	56
5.5.2. Contributi economici per assistenza domiciliare	57
5.5.3. Assegno di cura	58
5.5.4. Interpretariato per non udenti	59
5.5.5. Accompagnamento per non vedenti	60
5.5.6. Progetto “Vita indipendente”	61
5.5.7. Servizio inserimenti lavorativi (S.I.L.)	62
5.5.8. Attività extrascolastiche	63
5.5.9. Laboratori aperti	64
5.5.10. Centri diurni	65
5.5.11. Affidamento di adulti disabili	67
5.5.12. Gruppo appartamento	69
5.5.13. Comunità alloggio	70
5.5.14. Residenza assistenziale flessibile	72
5.5.15. Progetto “Tregua”	74
5.5.16. L’Unità di Valutazione Handicap	75
<b>5.6. L’adulto e la sua famiglia</b>	<b>77</b>
5.6.1. Assistenza economica	78
5.6.2. Accoglienza abitativa	79
5.6.3. Fornitura di beni di prima necessità	80
5.6.4. Progetti mirati per i detenuti e gli ex detenuti	81
5.6.5. Progetti mirati per i nomadi	82
<b>5.7. Servizi per gli immigrati</b>	<b>83</b>
5.7.1. Sportelli informativi	84



<b>6. COME FINANZIAMO I SERVIZI</b>	<b>85</b>
<b>7. LE COOPERATIVE SOCIALI DEL TERRITORIO</b>	<b>88</b>
<b>8. LA COLLABORAZIONE CON IL VOLONTARIATO</b>	<b>89</b>
<b>9. LA COLLABORAZIONE CON L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA</b>	<b>92</b>
<b>9.1. Tutele di minori e adulti incapaci</b>	<b>92</b>
<b>9.2. Interventi per minori nell'ambito di rapporti con l'Autorità Giudiziaria</b>	<b>93</b>
<b>10. COME TUTELIAMO I DIRITTI DEGLI UTENTI</b>	<b>94</b>
<b>10.1. Procedure di reclamo</b>	<b>94</b>
<b>10.2. La privacy</b>	<b>95</b>
<b>11. UNA CARTA PER COINVOLGERE I CITTADINI E GLI UTENTI</b>	<b>96</b>





# 1. Chi siamo

## 1.1. Il Consorzio

Il Consorzio Socio Assistenziale Alba – Langhe – Roero è un ente pubblico costituito tra 47 Comuni già compresi nell'ambito territoriale dell'ex U.S.S.L. 65.

Dal 1° gennaio 2001, il Consorzio governa il sistema locale degli interventi sociali, stabilendo le forme di organizzazione e di coordinamento dei diversi soggetti pubblici e privati coinvolti, i criteri gestionali, le modalità operative e di erogazione dei relativi servizi.

In particolare, esso svolge in modo associato le competenze comunali disciplinate dalla legge 328/00 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” e dalla Legge Regionale 1/04 “Norme per la realizzazione del Sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione di riferimento”.

Quest'ultima legge definisce, all'art. 18, le **prestazioni essenziali del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali**, articolandole nelle seguenti tipologie:

- a) servizio sociale professionale e segretariato sociale;
- b) servizio di assistenza domiciliare territoriale e di inserimento sociale;
- c) servizio di assistenza economica;
- d) servizi residenziali e semiresidenziali;
- e) servizi per l'affidamento e le adozioni;
- f) pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari.

Tali prestazioni sono finalizzate a perseguire i seguenti **obiettivi**:

- a) superamento delle carenze del reddito familiare e contrasto della povertà;
- b) mantenimento a domicilio delle persone e sviluppo della loro autonomia;
- c) soddisfacimento delle esigenze di tutela residenziale e semiresidenziale delle

- persone non autonome e non autosufficienti;
- d) sostegno e promozione dell'infanzia, dell'adolescenza e delle responsabilità familiari;
  - e) tutela dei diritti del minore e della donna in difficoltà;
  - f) piena integrazione dei soggetti disabili;
  - g) superamento, per quanto di competenza, degli stati di disagio sociale derivanti da forme di dipendenza;
  - h) informazione e consulenza corrette e complete alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi;
  - i) garanzia di ogni altro intervento qualificato quale prestazione sociale a rilevanza sanitaria ed inserito tra i livelli di assistenza, secondo la legislazione vigente.



## 1.2. Il territorio

Il Consorzio Socio Assistenziale Alba-Langhe-Roero è formato da 47 Comuni.

I comuni consorziati sono organizzativamente articolati nelle seguenti **tre aree territoriali**:

Area territoriale	Sedi operative	Comuni interessati
<b>Area territoriale n. 1</b>	Alba	Alba
	Grinzane Cavour	Grinzane Cavour, Monforte d'Alba, Barolo, Castiglione Falletto, Diano d'Alba, Monchiero, Montelupo Albese, Rodello, Roddi, Roddino, Novello, Serralunga d'Alba, Sinio
<b>Area territoriale n. 2</b>	Canale	Canale, Montà d'Alba, Castellinaldo, Montaldo Roero, Monteuro Roero, Priocca, S. Stefano Roero.
	Corneliano d'Alba	Corneliano d'Alba, Baldissero d'Alba, Monticello d'Alba, Piobesi d'Alba, Zezza d'Alba
	Guarene	Guarene, Castagnito, Govone, Magliano Alfieri
<b>Area territoriale n. 3</b>	Cortemilia	Cortemilia, Cossano Belbo, Bergolo, Castelletto Uzzone, Feisoglio, Levice, S. Giorgio Scarampi, Torre Bormida
	Neive	Neive, Castiglione Tinella, Mango, Barbaresco, Camo, Neviglie, Treiso, Trezzo Tinella
	S. Stefano Belbo	S. Stefano Belbo



Figura 1. - Il territorio del Consorzio



### 1.3. Gli organi di governo del Consorzio

Gli organi del Consorzio sono:

- ◆ l'Assemblea dei comuni consorziati;
- ◆ il Consiglio di amministrazione
- ◆ il Presidente del Consorzio
- ◆ il Direttore del Consorzio

Di seguito si evidenziano le principali funzioni di ciascun organo.

Organo	Funzioni
<b>Assemblea dei comuni</b>	È l'organo di indirizzo e programmazione dei servizi, sviluppo e controllo delle attività del Consorzio. È composta da tutti i sindaci dei comuni consorziati.
<b>Consiglio di amministrazione</b>	Compie, in attuazione degli indirizzi espressi dall'Assemblea, tutti gli atti di amministrazione che non siano attribuiti dalla legge o dallo statuto ad altri organi. È composto da 10 consiglieri, compresi Presidente e Vice Presidente, esterni all'Assemblea dei comuni.
<b>Presidente</b>	Costituisce l'organo di raccordo fra Assemblea e Consiglio di Amministrazione, coordina l'attività di indirizzo espressa dall'Assemblea dei comuni con quella di governo e di amministrazione ed assicura l'unità delle attività del Consorzio.
<b>Direttore</b>	Gestisce le attività e cura il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Assemblea dei comuni e dal Consiglio di Amministrazione secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità.

#### Contatti:

- ◆ telefono: 0173-361017
- ◆ e-mail: [ssaalba@sesaler.it](mailto:ssaalba@sesaler.it)

## 1.4. Le risorse umane e l'organizzazione

### 1.4.1. Le persone che erogano i servizi

#### ***L'Assistente Sociale***

L'assistente sociale, attraverso l'utilizzo dei principi, delle conoscenze e dei metodi del "servizio sociale professionale", è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l'autonomia, la soggettività, la capacità di assunzione di responsabilità; li sostiene nell'uso delle risorse proprie e della società nel prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e nel promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione.

L'assistente sociale si attiva su richiesta dell'interessato o di familiari responsabili ed è tenuta al segreto professionale.

#### ***L'Educatore Professionale (E.P.)***

L'educatore professionale svolge il proprio lavoro con persone singole o gruppi, di età diverse, con l'obiettivo di facilitare e promuovere l'inserimento e la partecipazione sociale dei cittadini in difficoltà. In particolare: sostiene il minore e la sua famiglia nel processo di crescita ed educazione, accompagna il disabile nello sviluppo delle proprie autonomie, affianca l'anziano nel cammino verso una nuova identità.

Svolge quindi la propria attività in contesti diversi: nella quotidianità attraverso il rapporto individuale con la persona in difficoltà, nel quartiere con gli adolescenti, a scuola, nei gruppi di genitori, al centro di incontro ed anche in contesti meno formali ma altrettanto significativi per gli obiettivi che si propone.

Collabora con svariate figure professionali, con il volontariato e altre agenzie - educative, del lavoro, del volontariato, della cooperazione sociale - per definire e realizzare progetti di sviluppo della "comunità" in cui lavora.



## **L'Operatore socio – sanitario (O.S.S.) e l'Assistente domiciliare e dei servizi tutelari (A.D.E.S.T.)**

L'O.S.S. e l'A.D.E.S.T., attraverso una specifica preparazione teorico-pratica, forniscono prestazioni sostitutive delle cure familiari attraverso attività integrate di aiuto domestico, di assistenza diretta alla persona, di aiuto alla vita di relazione e prestazioni igienico-sanitarie. I compiti dell'O.S.S. e dell'A.D.E.S.T. sono finalizzati al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di autonomia della persona nel rispetto della sua autodeterminazione.

### **1.4.2. La formazione**

Il Consorzio interviene nella formazione del personale dei servizi sociali mediante:

- ◆ la qualificazione e la riqualificazione di operatori che saranno inseriti o che sono già inseriti nel sistema dei servizi alla persona (servizi territoriali, cooperative ed associazioni, presidi residenziali...);
- ◆ la formazione permanente del personale che opera all'interno dei servizi del Consorzio;
- ◆ i tirocini per gli allievi dei corsi di laurea per educatori professionali e per assistenti sociali, a seguito di specifiche convenzioni con l'Università.

L'elemento che accomuna le diverse attività formative è l'attenzione a migliorare sistematicamente i livelli di qualità degli interventi professionali, all'interno del Consorzio e nell'ambito della rete degli enti e delle istituzioni del territorio.

Inoltre, l'impegno nella qualificazione e nella riqualificazione degli operatori sociali esterni al Consorzio produce opportunità di nuova occupazione: l'obiettivo è conseguito direttamente o, per lo più, tramite collaborazioni con agenzie formative del territorio.

## 1.5. Le sedi e gli orari

### 1.5.1. La sede legale ed amministrativa

Il Consorzio ha sede legale ed amministrativa ad Alba, in Via A. Diaz n. 8.

La sede legale ed amministrativa ospita gli organi istituzionali del Consorzio, il Direttore e i seguenti servizi amministrativi:

- ◆ Servizio di Segreteria e Affari generali;
- ◆ Servizio Economico, Finanziario e del Personale
- ◆ Servizio Economato e Provveditorato

Sede	Indirizzo	Tel. e fax	E-mail	Apertura al pubblico
Sede legale ed amministrativa	Via A. Diaz, 8 – 12051 Alba (CN)	Tel. 0173/361017 Fax 0173/35771	ssaalba@sesaler.it	Da Lunedì a venerdì: ore 9.00-12.00



## 1.5.2. Area Territoriale n. 1

### **Comuni interessati:**

Alba, Grinzane Cavour, Monforte d'Alba, Barolo, Castiglione Falletto, Diano d'Alba, Monchiero, Montelupo Albese, Rodello, Roddi, Roddino, Novello, Serralunga d'Alba, Sinio.

### **Orari di ricevimento degli assistenti sociali:**

Comune	Sede di ricevimento	Orari di ricevimento
<b>Alba</b> <b>Quartiere Moretta</b>	Alba, Via Cuneo 14	Martedì 9.00 – 12.00 Giovedì 14.00 – 16.00
<b>Alba</b> <b>Quartiere Piave</b>	Alba, Via Cuneo 14	Mercoledì 9.00 – 12.00
<b>Alba</b> <b>Quartiere Centro</b>	Alba, Via Cuneo 14	Mercoledì 14.00 – 16.00 Venerdì 9.00 – 12.00
<b>Alba</b> <b>Quartiere Mussotto</b>	Alba, Via Cuneo 14	Lunedì 9.00 – 12.00
<b>Grinzane Cavour</b>	Grinzane Cavour, Via dell'Asilo, 8	Mercoledì 9,00 – 12,00
<b>Monforte d'Alba</b>	Monforte d'Alba c/o Municipio	Lunedì 9,00 – 12,00
<b>Barolo</b>	Monforte d'Alba c/o Municipio	Lunedì 9,00 – 12,00
<b>Castiglione Falletto</b>	Monforte d'Alba c/o Municipio	Lunedì 9,00 – 12,00
<b>Diano d'Alba</b>	Grinzane Cavour, Via dell'Asilo, 8	Mercoledì 9,00- - 12,00
<b>Monchiero</b>	Monforte c/o Municipio	Lunedì 9,00 – 12,00
<b>Montelupo Albese</b>	Grinzane Cavour, Via dell'Asilo, 8	Mercoledì 9,00 – 12,00
<b>Rodello</b>	Grinzane Cavour, Via dell'Asilo, 8	Mercoledì 9,00 – 12,00

<b>Comune</b>	<b>Sede di ricevimento</b>	<b>Orari di ricevimento</b>
Roddi	Grinzane Cavour, Via dell'Asilo, 8	Mercoledì 9,00 – 12,00
Roddino	Monforte d'Alba c/o Municipio	Lunedì 9,00 – 12,00
Novello	Monforte d'Alba c/o Municipio	Lunedì 9,00 – 12,00
Serralunga d'Alba	Monforte d'Alba c/o Municipio	Lunedì 9,00 – 12,00
Sinio	Monforte d'Alba c/o Municipio	Lunedì 9,00 – 12,00

### ***Recapiti delle sedi operative***

<b>Sede</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>	<b>Fax</b>	<b>E-mail</b>
Alba	Via Cuneo, 14	0173/363676 364398	0173/440032	ssaalbadec@sesaler.it
Grinzane Cavour	Via dell'Asilo, 8	0173/262615	0173/262423	ssagallo@sesaler.it

La sede operativa di Alba è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, ai seguenti orari: ore 9.00 – 12.30 e 14.30 – 16.30, esclusi i pomeriggi del martedì e del venerdì.



### 1.5.3. Area Territoriale n. 2

#### **Comuni interessati:**

Canale, Corneliano d'Alba, Guarene, Baldissero d'Alba, Castagnito, Castellinaldo, Govone, Magliano Alfieri, Monticello d'Alba, Montà, Montaldo Roero, Monteu Roero, Piobesi d'Alba, Priocca, S.Stefano Roero, Vezza d'Alba.

#### **Orari di ricevimento degli assistenti sociali:**

Comune	Sede di ricevimento	Orari di ricevimento
Canale	Canale, P.zza Europa, 3	Martedì 9,00 – 12,00
Castellinaldo	Canale, P.zza Europa, 3	Martedì 9,00 – 12,00
Montà	Montà, c/o Municipio	Giovedì 9,00 – 12,00
Montaldo Roero	Montà, c/o Municipio	Giovedì 9,00 – 12,00
Monteu Roero	Montà, c/o Municipio	Giovedì 9,00 – 12,00
Priocca	Canale, P.zza Europa, 3	Martedì 9,00 – 12,00
S. Stefano Roero	Montà, c/o Municipio	Giovedì 9,00 – 12,00
Corneliano d'Alba	Corneliano, Via Castellero, 3	Martedì e Giovedì 9,00 – 12,00
Baldissero d'Alba	Corneliano, Via Castellero, 3	Martedì e Giovedì 9,00 – 12,00
Monticello d'Alba	Corneliano, Via Castellero, 3	Martedì e Giovedì 9,00 – 12,00
Piobesi d'Alba	Corneliano, Via Castellero, 3	Martedì e Giovedì 9,00 – 12,00
Vezza d'Alba	Corneliano, Via Castellero, 3	Martedì e Giovedì 9,00 – 12,00
Guarene	Guarene, P.za don Morone, 2	Lunedì 9,00 – 12,00 Giovedì 14,00 – 16,00
Castagnito	Guarene, P.za don Morone, 2	Lunedì 9,00 – 12,00 Giovedì 14,00 – 16,00
Govone	Guarene, P.za don Morone, 2	Lunedì 9,00 – 12,00 Giovedì 14,00 – 16,00
Magliano Alfieri	Guarene, P.za don Morone, 2	Lunedì 9,00 – 12,00 Giovedì 14,00 – 16,00

### *Recapiti delle sedi operative*

<b>Sede</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>	<b>Fax</b>	<b>E-mail</b>
Canale	Canale, P.za Europa, 3	0173/978985	0173/95836	ssacanal@sesaler.it
Guarene	Guarene, P.za don Morone, 2	0173/212578		ssaguarene@sesaler.it
Corneliano	Corneliano, Via Castellero, 3	0173/619623	0173/614700	ssacorneliano@sesaler.it



### 1.5.4. Area Territoriale n. 3

#### **Comuni interessati:**

Cortemilia, Neive, Santo Stefano Belbo, Cossano Belbo, Barbaresco, Bergolo, Camo, Castelletto Uzzone, Castiglione Tinella, Feisoglio, Levice, Mango, Neviglie, S. Giorgio Scarampi, Torre Bormida, Treiso, Trezzo Tinella

#### **Orari di ricevimento degli assistenti sociali:**

<b>Comune</b>	<b>Sede di ricevimento</b>	<b>Orari di ricevimento</b>
Cortemilia	Cortemilia, V. Divisioni Alpine, 35	Venerdì 9,00 – 12,00
Cossano Belbo	Cossano Belbo c/o Municipio	Mercoledì 10,00 – 12,00
Bergolo	Cortemilia, Via Divisioni Alpine, 35	Venerdì 9,00 – 12,00
Castelletto Uzzone	Cortemilia, Via Divisioni Alpine, 35	Venerdì 9,00 – 12,00
Feisoglio	Cortemilia, Via Divisioni Alpine, 35	Venerdì 9,00 – 12,00
Levice	Cortemilia, Via Divisioni Alpine, 35	Venerdì 9,00 – 12,00
San Giorgio Scarampi	Cortemilia, Via Divisioni Alpine, 35	Venerdì 9,00 – 12,00
Torre Bormida	Cortemilia, Via Divisioni Alpine, 35	Venerdì 9,00 – 12,00
Neive	Neive, Vicolo dell'Asilo, 1	Giovedì 9,00 – 12,00
Castiglione Tinella	Castiglione T. c/o Municipio	Lunedì 10,00 – 12,00
Mango	Neive, Vicolo dell'Asilo, 1	Giovedì 9,00 – 12,00
Barbaresco	Neive, Vicolo dell'Asilo, 1	Giovedì 9,00 – 12,00
Camo	Neive, Vicolo dell'Asilo, 1	Giovedì 9,00 – 12,00
Neviglie	Neive, Vicolo dell'Asilo, 1	Giovedì 9,00 – 12,00
Treiso	Neive, Vicolo dell'Asilo, 1	Giovedì 9,00 – 12,00
Trezzo Tinella	Neive, Vicolo dell'Asilo, 1	Giovedì 9,00 – 12,00
Santo Stefano Belbo	S. Stefano Belbo , Via Bruno Caccia, 36/c	Lunedì 9,00 – 12,00

## *Recapiti delle sedi operative*

<b>Sede</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>	<b>Fax</b>	<b>E-mail</b>
Cortemilia	Cortemilia, Via Divisioni Alpine,35	0173/81331	0173/81055	ssacorte@sesaler.it
Neive	Neive, Vicolo dell'Asilo, 1	0173/677015	0173/677584	ssaneive@sesaler.it
S. Stefano Belbo	S. Stefano Belbo, Via Bruno Caccia, 36/c	0141/843420		ssabelbo@sesaler.it



## 2. I nostri valori

La missione del Consorzio è promuovere il benessere della persona. Ciò significa dare valore:

- ◆ all'**accoglienza** e all'**ascolto** dei bisogni della persona, condizione indispensabile per affrontare in modo corretto e non superficiale le domande di aiuto, che talvolta nascono da bisogni complessi e che richiedono, in primo luogo, la capacità di ascolto;
- ◆ alla **sussidiarietà**. Il Consorzio svolge un ruolo di sostegno alla persona che presuppone una **responsabilità condivisa** con l'utente, con la famiglia e con la comunità locale per l'attivazione delle reciproche risorse;
- ◆ alla **prevenzione** del disagio sociale sul territorio, attraverso la collaborazione con le istituzioni per promuovere iniziative rivolte alla popolazione, per diffondere una cultura di solidarietà, di attenzione alla qualità della vita e per fornire strumenti che promuovano il pieno esercizio delle responsabilità familiari.

### 3. I nostri impegni

Fornire servizi socio – assistenziali, per il Consorzio di Alba, significa rispettare questi principi:

- ◆ la **centralità della persona**. Il Consorzio definisce progetti individualizzati che specificano le prestazioni che saranno erogate all'utente e gli obiettivi di crescita della persona. Esso è il contratto che definisce gli impegni del Consorzio e le responsabilità dell'utente, il quale partecipa alla sua definizione;
- ◆ l'**uguaglianza**. A parità di esigenze e di condizioni economiche, ad ogni cittadino sono assicurate le medesime prestazioni, senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità, religione, di condizioni psicofisiche e di opinioni politiche (art. 3, c. 2 Costituzione);
- ◆ l'**equità**. Il personale del Consorzio s'impegna a garantire imparzialità, neutralità e i medesimi livelli di qualità nella valutazione dei bisogni e nell'erogazione dei servizi su tutto il territorio. La valutazione professionale effettuata dall'operatore è supportata da criteri uniformi definiti nei regolamenti e resi noti agli utenti;
- ◆ la **regolarità** e la **continuità** nell'erogazione dei servizi. Il Consorzio s'impegna a ridurre al minimo le sospensioni e le interruzioni del servizio, compatibilmente con le risorse disponibili e tenendo conto di cause di forza maggiore.



## 4. La Vostra partecipazione

Senza la partecipazione dell'utente non è possibile erogare servizi che siano davvero **rispondenti** alle sue **esigenze reali**.

Per questo, tra i nostri valori fondamentali abbiamo citato l'**ascolto** autentico del cittadino che si rivolge ai nostri servizi: siamo convinti, infatti, che nessun problema possa trovare risposta se la risposta non è cercata e trovata **insieme** alla persona che è portatrice della domanda di aiuto e del bisogno che ne sta all'origine.

Questa impostazione vuole caratterizzare l'organizzazione e la tipologia del sistema dei servizi che il nostro Consorzio prevede, garantendo la partecipazione dei cittadini, innanzi tutto attraverso gli **sportelli informativi**.

Gli sportelli informativi per i disabili e per gli anziani, oltre che quelli per gli immigrati, avendo funzioni di "informazione, orientamento, ed ascolto", sono istituiti:

- ◆ per fornire tutte le **informazioni utili** ai destinatari circa le possibilità di aiuto che il sistema dei servizi del Consorzio può garantire, insieme alle altre risorse previste dalla normativa nazionale e regionale;
- ◆ per ricevere dai cittadini e dagli utenti **collaborazioni e proposte** indispensabili per erogare risposte di aiuto efficaci alla singola persona che si trova nel bisogno, e anche per "inventare insieme" modalità per affrontare la soluzione dei problemi non soltanto individuali.

Infine, una parola per ricordare che **partecipazione** comporta anche **responsabilità** per il cittadino utente: essa si traduce in una serie di comportamenti "corretti" che l'utente si impegna a garantire, come il rispetto delle persone e dell'ambiente in cui usufruisce dei servizi, o la disponibilità a fornire informazioni veritiere alle richieste del personale, quando sia in grado di farlo.

# 5. I servizi che eroghiamo

## 5.1. L'accesso ai servizi del Consorzio

L'accesso al sistema dei servizi del Consorzio è garantito da due servizi fondamentali: il segretariato sociale e il servizio sociale professionale. Per loro natura e funzioni, essi accolgono i bisogni del cittadino e avviano processi utili a ricercare la messa in atto delle possibili risposte.

### 5.1.1. Il segretariato sociale

Il segretariato sociale garantisce la prima accoglienza del cittadino e delle sue istanze. Opera in una duplice direzione:

- ◆ fornisce ogni utile informazione sul sistema dei servizi garantito dal Consorzio nonché dalla rete delle risorse territoriali, sulla base della normativa vigente;
- ◆ rileva la tipologia e le caratteristiche delle richieste di aiuto formulate dai cittadini (anche di tipo informativo), per consentire le opportune riflessioni tecnico-politiche indispensabili per la programmazione del sistema dei servizi.

Il segretariato sociale è un servizio affidato ad operatori amministrativi opportunamente formati o ad assistenti sociali.

### 5.1.2.- Il servizio sociale professionale

Il servizio sociale professionale è l'insieme dei principi, delle conoscenze e dei metodi che costituiscono il contenuto specifico della professione dell'assistente sociale.

Il servizio sociale professionale si occupa della **“presa in carico”** del cittadino che formula una richiesta di aiuto o che esprime, anche in modo non esplicito, disagi di varia tipologia e natura.



All'assistente sociale spetta l'avvio del processo necessario per attivare, insieme al cittadino che diventa utente, la ricerca di ogni opportunità per uscire dal problema o dallo stato di disagio, tramite l'accesso al sistema dei servizi che il Consorzio complessivamente garantisce, insieme alla rete delle risorse istituzionali e non istituzionali del territorio.

## 5.2. Come orientarsi tra i servizi

Nelle pagine seguenti sono descritte le principali caratteristiche dei servizi erogati dal Consorzio, attraverso le mappe di accesso ai servizi.

Le mappe forniscono il quadro complessivo dei servizi erogati dal Consorzio in funzione dei bisogni manifestati da ciascuna fascia di utenza.

Attraverso la mappa, ciascun utente può orientarsi all'interno della gamma di servizi offerti dal Consorzio individuando le alternative più adeguate per soddisfare i propri bisogni.

In questo modo sarà più facile consultare la Carta dei servizi per avere informazioni solo sui servizi che realmente interessano.

Alcune mappe, inoltre, nel riquadro *“Informazioni, orientamento e ascolto”*, evidenziano la presenza di una struttura specificamente dedicata a fornire informazioni

### 5.3.3. Assegno di cura

#### Cos'è

L'assegno di cura è un contributo economico erogato al fine di consentire alle famiglie di anziani di età superiore a 65 anni e non autosufficienti di assistere l'anziano presso il proprio domicilio. L'assegno contribuisce al pagamento, da parte della famiglia, delle prestazioni di un'assistente familiare assunta con regolare contratto di lavoro.

#### Come si accede

La richiesta per ottenere l'assegno di cura – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - avviene presentando le certificazioni:

- ◆ di non autosufficienza, rilasciata dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.)<sup>1</sup>;
- ◆ dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.), con un valore dell'indice inferiore a € 12.000<sup>2</sup>.

La richiesta va inoltrata al Consorzio, presso la sede territoriale di riferimento.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

---

<sup>1</sup> Per saperne di più sull'U.V.G, si veda il paragrafo 5.3.11.-, a pagina 39.

<sup>2</sup> L'I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente) è un indicatore economico che considera la situazione reddituale e patrimoniale dell'utente e del suo nucleo familiare. Per informazioni più dettagliate ci si può rivolgere all'assistente sociale della sede territoriale di riferimento.

## 5.3. L'anziano e la sua famiglia

### L'anziano e la sua famiglia

#### Bisogni

#### Servizi

Continuare a vivere nella propria casa evitando ricoveri indesiderati

Servizio assistenza domiciliare

Servizio pasti

Assegno di cura

Telesoccorso

Buono famiglia

Centro diurno

Avere opportunità di svago e di socializzazione sul territorio

Laboratorio di attività manuali

Essere accolto in un ambiente sicuro e protetto quando non si può rimanere a casa

Inserimenti in strutture residenziali

Ricoveri di sollievo

Ottenere un sostegno per superare le situazioni di povertà

Assistenza economica

**Informazioni,  
orientamento e ascolto**

**SPORTELLO INFORMA TERZA ETÀ**

Via Manzoni, 8 - 12051 Alba - tel. 0173.440095

ssainforma@sesaler.it

Orario apertura: Lunedì ore 9.00 - 12.00. È prevista un'estensione degli orari di apertura a partire da novembre

### **5.3.1. Servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.)**

#### **Cos'è**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è rivolto a persone di età superiore a 65 anni che non abbiano parenti in grado di sopperire alle loro esigenze di base. L'erogazione degli interventi di assistenza avviene presso l'abitazione dell'utente ed è finalizzata a superare situazioni di difficoltà contingente, per migliorare stati di disagio prolungato e/o cronico e, soprattutto, per evitare ricoveri non volontari o per ritardarne la necessità.

Il servizio offre le seguenti prestazioni:

- ◆ cura della persona e della sua abitazione;
- ◆ accompagnamento alle visite mediche;
- ◆ disbrigo di pratiche burocratiche;
- ◆ sostegno alla vita di relazione.

Il servizio è attivo nei giorni feriali.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su segnalazione e/o richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte dell'interessato, dei familiari, di operatori di altri Servizi o dell'Autorità Giudiziaria;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

La valutazione dell'esigenza di intervento è effettuata dal Servizio Sociale territoriale, anche sulla base della condizione economica e sociale dell'utente.

#### **Quanto costa**

Al momento il servizio è gratuito: eventuali quote di compartecipazione da parte dell'utenza potranno essere previste sulla base delle normative vigenti.

### 5.3.2. Servizio pasti

#### **Cos'è**

Il Servizio pasti è volto a favorire l'autonomia della persona in difficoltà e la sua permanenza al proprio domicilio, al fine di prevenire o ritardare ricoveri impropri in strutture residenziali.

Il servizio può essere erogato:

- ◆ a domicilio dell'utente;
- ◆ presso mense o strutture del territorio.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su segnalazione e/o richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte dell'interessato, dei familiari, di operatori di altri Servizi;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

La valutazione dell'esigenza di intervento è effettuata dal Servizio Sociale territoriale, anche sulla base della condizione economica e sociale dell'utente.

#### **Quanto costa**

E' prevista una compartecipazione alla spesa da parte dell'utente, sulla base di una complessiva valutazione delle sue condizioni socio-economiche.

### 5.3.3. Assegno di cura

#### **Cos'è**

L'assegno di cura è un contributo economico erogato al fine di consentire alle famiglie di anziani di età superiore a 65 anni e non autosufficienti di assistere l'anziano presso il proprio domicilio. L'assegno contribuisce al pagamento, da parte della famiglia, delle prestazioni di un'assistente familiare assunta con regolare contratto di lavoro.

#### **Come si accede**

La richiesta per ottenere l'assegno di cura – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - avviene presentando le certificazioni:

- ◆ di non autosufficienza, rilasciata dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.)<sup>1</sup>;
- ◆ dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.), con un valore dell'indice inferiore a € 12.000<sup>2</sup>.

La richiesta va inoltrata al Consorzio, presso la sede territoriale di riferimento.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

---

<sup>1</sup> Per saperne di più sull'U.V.G., si veda il paragrafo 5.3.11.-, a pagina 39.

<sup>2</sup> L'I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente) è un indicatore economico che considera la situazione reddituale e patrimoniale dell'utente e del suo nucleo familiare. Per informazioni più dettagliate ci si può rivolgere all'assistente sociale della sede territoriale di riferimento.

### 5.3.4. Telesoccorso

#### **Cos'è**

Il servizio di telesoccorso è rivolto a persone anziane, ammalate e/o sole con problemi di inabilità anche solo temporanea e prevede l'attivazione di un collegamento diretto con una Centrale operativa di soccorso, funzionante 24 ore su 24. Attraverso la pressione di un pulsante si attiva un collegamento viva – voce con un operatore che si prende carico del problema ed attiva il tipo di soccorso ritenuto più idoneo in base alle indicazioni ricevute dalla persona interessata.

Tale servizio è assicurato dall'Associazione “*Serenità Via Cavo*”, presso la Croce Rossa Italiana, sezione di Alba.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire su richiesta dell'interessato, di parenti o di conoscenti alla sede territoriale di riferimento o direttamente alla Associazione “*Serenità Via Cavo*”, presso la Croce Rossa Italiana, sede di Alba, telefono: 0173/441744 - 293450.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

#### **Quanto costa**

E' prevista una compartecipazione alla spesa da parte dell'utente, sulla base delle sue condizioni economiche e sociali.

### 5.3.5. Buono famiglia

#### **Cos'è**

Il “buono famiglia” è un beneficio di carattere economico per famiglie che assumono compiti di assistenza e cura di persone adulte o anziane non autosufficienti, al fine di sostenere le spese necessarie per l’acquisto di materiali sanitari e/o di medicinali che non rientrino nelle prestazioni garantite dal Servizio Sanitario Nazionale.

L'erogazione del “buono famiglia” è incompatibile con il ricovero presso una struttura residenziale.

#### **Come si accede**

Il buono famiglia è destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio. La sua erogazione può avvenire:

- ◆ su segnalazione e/o richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte dell’interessato, o dei familiari;
- ◆ su proposta dell’assistente sociale della sede territoriale di competenza.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

La valutazione dell’esigenza di intervento è effettuata dal Servizio Sociale territoriale, sulla base della condizione economica e sociale dell’utente.

La durata massima è di 12 mesi, trascorsi i quali l’interessato deve ripresentare la domanda al Consorzio.

### 5.3.6. Centro diurno

#### **Cos'è**

Il centro diurno per anziani è una struttura assistenziale semiresidenziale che accoglie persone anziane parzialmente o completamente non autosufficienti: i servizi offerti nel centro diurno sono finalizzati a evitarne o ritardarne il ricovero non volontario presso presidi residenziali, oltre che a prevenire stati di emarginazione e di solitudine.

#### **Come si accede**

Al centro diurno possono accedere persone con età superiore a 65 anni, parzialmente o completamente non autosufficienti, residenti sul territorio del Consorzio.

L'accesso al servizio può avvenire:

- ◆ su richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte dell'interessato o dei familiari
- ◆ su proposta dell'assistente sociale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

La valutazione della non autosufficienza è effettuata dalla Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.)<sup>3</sup>.

#### **Quanto costa**

E' prevista una compartecipazione alla spesa da parte dell'utente, per l'anno in corso, dell'importo massimo pari a 20 € giornalieri. La compartecipazione può essere ridotta in caso di reddito insufficiente.

#### **Strutture presenti sul territorio del Consorzio**

Struttura	Indirizzo	Telefono
Centro diurno per anziani	Via Generale Govone, 14 - 12051 Alba (CN)	0173/362277

<sup>3</sup> Per saperne di più sull'U.V.G., si veda il paragrafo 5.3.11.-, a pagina 39.

### 5.3.7. Laboratorio di attività manuali

#### **Cos'è**

I laboratori sono spazi in cui gli anziani possono passare parte del proprio tempo libero svolgendo attività di vita quotidiana, di animazione e di produzione di manufatti, con l'assistenza di operatori e volontari.

Il servizio è finalizzato a sostenere la vita di relazione di persone anziane che, a vario titolo, vivono in condizione di isolamento a rischio di emarginazione.

Attualmente sono in funzione laboratori di attività manuali nei seguenti comuni.

Comune	Indirizzo	Orario di apertura
Magliano Alfieri	Via IV Novembre	Lunedì 14.30 – 17.30
Guarene	C/o la sede territoriale del Consorzio, P.za Don Morone, 2	Martedì 14.30 – 17.30

#### **Come si accede**

L'interessato e/o la sua famiglia può far richiesta di accesso al laboratorio presso le sedi territoriali del Consorzio.

L'inserimento può avvenire anche su segnalazione degli operatori sociali di base. Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

#### **Quanto costa**

Il servizio è gratuito.

### 5.3.8. Inserimenti in strutture residenziali

#### **Cos'è**

Il servizio è mirato a sostenere il cittadino anziano non autosufficiente che necessita di essere ospitato presso un presidio residenziale, per cause socio-sanitarie. A tal fine il Consorzio:

- ◆ fornisce un orientamento informativo circa le strutture residenziali esistenti sul territorio;
- ◆ predispose piani di aiuto individuale per l'inserimento nella struttura idonea ove sia necessario (persone sole, gravi problemi familiari...);
- ◆ eroga contributi finanziari per l'integrazione della retta a favore di anziani con risorse economiche insufficienti, a seguito di un'attenta valutazione della condizione socio-economica complessiva.

#### **Come si accede**

Il servizio è rivolto a persone con età superiore a 65 anni, residenti sul territorio del Consorzio, già ricoverate o che necessitano di un ricovero presso una struttura residenziale. Sono escluse le persone che abbiano ottenuto la residenza a seguito dell'ingresso presso la struttura residenziale.

Per accedere al servizio occorre:

- ◆ presentare un'apposita richiesta al Consorzio, presso la sede territoriale di riferimento da parte dell'interessato o dei suoi familiari. Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5., a pagina 14.
- ◆ corredare la richiesta con l'attestazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) inerente la condizione economica del nucleo familiare di riferimento<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> L'I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente) è un indicatore economico che considera la situazione reddituale e patrimoniale dell'utente e del suo nucleo familiare. Per informazioni più dettagliate ci si può rivolgere all'assistente sociale della sede territoriale di riferimento.

### **Quanto costa**

L'inserimento in strutture residenziali è un servizio che comporta il pagamento di una retta a favore dell'ente che lo gestisce. Il relativo costo è a carico dell'utente.

Le persone anziane non autosufficienti, previa valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.), possono essere inserite in strutture convenzionate, la cui retta è costituita da una quota sanitaria a carico dell'A.S.L. e da una quota non sanitaria (quota ospite) a carico dell'utente.

Il Consorzio, a seguito di un'attenta valutazione della condizione socio-economica complessiva, eroga interventi di integrazione della retta a favore delle persone con risorse economiche insufficienti, secondo i criteri fissati nello specifico regolamento.

### **Strutture presenti sul territorio**

#### **Strutture convenzionate**

<b>Struttura</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>
Casa di Riposo A. B. Ottolenghi	Alba - Corso Asti 3	0173 440406
Fondazione G. e O. Ferrero	Alba - Via De Amicis 16	0173 363821
Piccola Casa della Divina Provvidenza - Cottolengo	Alba - Via Vernazza 10	0173 362911
Ospedale Ricovero P. Toso	Canale - Via Melica 1	0173 95690
Residenza S. Andrea	Castiglione Tinella – P.za XX Settembre 2 bis	0141 855118
Presidio Assistenziale S. Spirito	Cortemilia - Via Dante Alighieri 80	0173 81002

<sup>5</sup> Per saperne di più sull'U.V.G., si veda il paragrafo 5.3.11., a pagina 39.

<b>Struttura</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>
Casa di Riposo Pia Casa S. Carlo	Govone - Via Boetti 1	0173 58148
Casa di Riposo Villa Serena	Magliano Alfieri - Via Manzoni 3	0173 66147
Casa di Riposo Ricovero De Maria	Neive - Via Giulio Cesare 4	0173 67119
Casa di Riposo V. Ravone	S. Stefano Belbo - Via Stazione 21	0141 844173
Casa Albergo per Anziani Sacro Cuore	Veza d'Alba - P.za S. Martino 6	0173 65029
Casa di Riposo La Pineta	Cerretto Langhe - Loc. Pedaggera 1	0173 520201
Hotel Residence I Glicini	Bra - Via S. Giovanni Lontano 31	0172 430619
Piccola Casa della Divina Provvidenza	Bra - Via Fratelli Carando 28	0172 412345
Residenza Mario Francone	Bra - Via Umberto I° 29/A	0172 430360
Residenze Montepulciano	Bra - S. Montepulciano 76	0172 412548
Casa di Riposo Il Mughetto	Ceresole d'Alba - Via Salasco 9 bis	0172 574611
Casa di Riposo Ospedale di Cherasco	Cherasco - Via Ospedale 46	0172 489120
Casa di Riposo SS. Crocifisso	La Morra - Via Mons. G. Grasso 22	0173 50102
Residenza Serena	Sanfrè - Via Racca 1	0172 58497
Casa di Riposo Ospedale Ricovero	Sommariva Bosco - Largo Dottor Vanni 1	0172 54062
Residenza L'Annunziata	Sommariva Perno - Loc. Maunera 64	0172 450244

### **Strutture non convenzionate**

<b>Struttura</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>
Villa Verde	Canale - Via Monteu 152	0173 978291
Casa di Riposo "Maria Assunta di Castellero"	Corneliano d'Alba - Via Torino 21	0173 614002
Casa di Riposo S. Pantaleo	Cortemilia - Via della Chiesa 9	0173 81008
Casa di Riposo Villa Mons. Sampò	Cortemilia - Via Bonafous 8	0173 81164
Casa di Riposo S. Francesco d'Assisi	Guarene - Via Garibaldi 8	0173 611148
Pensionato per Anziani Soggiorno Alfieri	Magliano Alfieri - Via Roma 12	0173 66114
Residenza Don Carlo Ocole	Monforte d'Alba - Via Vallada 9	0173 78403
Casa di Riposo Cà Nostra	Montà - Fraz. S. Rocco 21	0173 971316
Casa di Riposo La Divina Misericordia	Montà - Via Roma 21	0173 976447
Casa di Riposo Casa Serena	Monteu Roero - Via Umberto I 36	0173 90178
Casa di Riposo Margherita Farinasso	Monticello d'Alba - Via Stazione 24	0173 64131
Soggiorno La Residenza	Rodello Via Roma 1	0173 617175
Residenza Le Acacie	S. Stefano Roero - Fraz. S. Lorenzo 60/F	0173 99050
San Giuseppe Lavoratore	S. Stefano Roero - Via Capoluogo 10	0173 90189
Soggiorno Smeraldo	Torre Bormida - Via Villaretti 1	0173 88152

### 5.3.9. Ricoveri di sollievo

#### **Cos'è**

Il ricovero di sollievo è rivolto ad anziani non autosufficienti che si trovano, a causa di eventi straordinari, temporaneamente sprovvisti del supporto assistenziale necessario alla permanenza a domicilio, oppure ad anziani i cui familiari devono essere alleggeriti dal carico assistenziale per eventi di vario genere.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su segnalazione e/o richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte dell'interessato, dei familiari, di operatori di altri Servizi;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale di zona.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

#### **Quanto costa**

Il ricovero di sollievo è un servizio che comporta il pagamento di una retta a favore dell'ente che lo gestisce.

Il Consorzio eroga contributi finanziari per l'integrazione della retta a favore di anziani con risorse economiche insufficienti, a seguito di un'attenta valutazione della condizione socio-economica complessiva.

### 5.3.10. Assistenza economica

#### **Cos'è**

Il servizio di assistenza economica consiste in contributi in denaro che il Consorzio eroga a persone e famiglie in difficoltà, al fine di promuovere percorsi di autonomia sociale ed economica.

Le principali forme di intervento sono :

- ◆ contributi continuativi, per garantire livelli minimi di sussistenza (casa, vestiario, alimentazione);
- ◆ contributi straordinari, a sostegno di esigenze impreviste e per lo più urgenti;
- ◆ piccoli prestiti, a favore di persone in attesa di liquidazione di prestazioni previdenziali;
- ◆ contributi a sostegno di progetti volti a garantire l'autonomia della persone e del nucleo familiare.

#### **Come si accede**

Il servizio è rivolto a persone residenti nel territorio del Consorzio che non dispongono di un reddito sufficiente al fabbisogno.

L'accesso al servizio può avvenire:

- ◆ su richiesta da parte dell'interessato, presso la sede territoriale di riferimento;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

La valutazione dell'esigenza di sostegno economico è effettuata sulla base dei criteri previsti nell'apposito regolamento vigente presso il Consorzio.

---

<sup>6</sup> Per informazioni più dettagliate sulle tipologie di contributi, ci si può rivolgere all'assistente sociale della sede territoriale di riferimento.

### 5.3.11. L'Unità di Valutazione Geriatrica

#### **Cos'è**

L'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) è una commissione multidisciplinare che ha il compito rilasciare la dichiarazione di non autosufficienza dell'anziano, di valutarne i bisogni e di elaborare un progetto individualizzato che stabilisce le forme di intervento più adeguate per ogni singolo caso.

L'U.V.G. valuta anche l'esistenza dei requisiti per il ricovero in struttura dell'anziano. In caso affermativo, si attribuisce un punteggio che regola l'accesso degli utenti ai posti vacanti nelle strutture convenzionate.

L'U.V.G. è composta da figure professionali sanitarie (medico geriatra, infermiere professionale) e socio - assistenziali (assistente sociale del Consorzio) ed opera nell'ambito territoriale coincidente con l'A.S.L. di riferimento (A.S.L. 18 di Alba – Bra).

#### **Come si accede**

Per richiedere una visita da parte dell'U.V.G. occorre rivolgersi all'assistente sociale presso la sede territoriale di riferimento. Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

## 5.4. Il minore e la sua famiglia

### *il minore e la sua famiglia*

#### **B i s o g n i**

#### **S e r v i z i**

Vivere nella propria famiglia superando le situazioni di disagio

*Assistenza domiciliare*

*Educazione territoriale*

*Mediazione familiare*

Avere opportunità educative e di socializzazione sul territorio

*Centro attività minori*

*Estate ragazzi*

*Progetti territoriali di prevenzione*

Trovare opportunità di lavoro e sviluppo professionale

*Borse lavoro*

*Tirocini e stage formativi*

Crescere in un ambiente sicuro e protetto

*Affidamenti familiari*

*Adozioni*

*Inserimenti in comunità residenziali*

### **5.4.1. Servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.)**

#### **Cos'è**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è rivolto a nuclei familiari con presenza di minori che necessitano di un aiuto per superare momenti di difficoltà. L'erogazione degli interventi di assistenza avviene presso l'abitazione del nucleo familiare ed è finalizzata a superare situazioni di disagio, soprattutto per evitare pesanti e dolorose ricadute sui figli in età minore.

Il servizio offre le seguenti prestazioni:

- ◆ cura della persona e della sua abitazione;
- ◆ accompagnamento a visite mediche;
- ◆ disbrigo di pratiche burocratiche;
- ◆ sostegno alla vita di relazione.

Il servizio è attivo nei giorni feriali.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su segnalazione e/o richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte degli interessati, dei loro familiari, di operatori di altri Servizi o dell'Autorità Giudiziaria;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

La valutazione dell'esigenza di intervento è effettuata dal Servizio Sociale territoriale, anche sulla base della condizione economica e sociale dell'utente.

#### **Quanto costa**

Il servizio è gratuito.

## 5.4.2. Educativa territoriale

### **Cos'è**

L'educativa territoriale supporta i minori in difficoltà e le loro famiglie nel superamento di temporanee situazioni di disagio e mira a favorirne una positiva integrazione sociale.

Essa consiste in interventi educativi, effettuati presso il domicilio e/o sul territorio, quali:

- ◆ consulenza e sostegno al minore e alla famiglia;
- ◆ attività extrascolastiche, sportive e del tempo libero;
- ◆ attività aggregative e di socializzazione.

### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su segnalazione e/o richiesta al Consorzio, presso la sede territoriale di riferimento, da parte dei familiari, di operatori di altri servizi o dell'Autorità Giudiziaria;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale o dell'educatore professionale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

### **Quanto costa**

Il servizio è gratuito.

### 5.4.3. Mediazione familiare

#### **Cos'è**

La mediazione familiare è finalizzata a supportare coppie separate o in fase di separazione, con figli minori, le quali abbiano difficoltà:

- ◆ a prendere decisioni soddisfacenti per sé ed i propri figli;
- ◆ ad applicare gli accordi definiti al momento della separazione o del divorzio.

Consiste in una serie di incontri gestiti da mediatori familiari specificamente formati, tenuti in uno spazio neutrale e riservato. Gli accordi ottenuti a seguito del percorso di mediazione, sono riconosciuti dall'Autorità Giudiziaria.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su richiesta degli interessati;
- ◆ su proposta dell'Autorità Giudiziaria.

Il servizio deve essere richiesto presso la sede del Centro servizi per le famiglie (Via Cuneo, 14 - primo piano – Alba; tel. 0173/364061).

#### **Quanto costa**

Al momento il servizio è gratuito: eventuali quote di compartecipazione da parte dell'utenza potranno essere previste sulla base delle normative vigenti.

#### **5.4.4. Centro attività minori (C.A.M.)**

##### ***Cos'è***

Il Centro diurno di attività per minori (C.A.M.) – rivolto a minori che frequentano le scuole dell'obbligo – è un servizio pomeridiano extra-scolastico di aggregazione e socializzazione, finalizzato alla prevenzione e al superamento di situazioni di disagio socio-familiare o a rischio di emarginazione sociale.

Il C.A.M. prevede attività di tipo didattico, manuali ed espressive, da un minimo di 10 ore ad un massimo di 20 ore settimanali.

Il servizio è gestito da Parrocchie, Associazioni di volontariato o culturali, convenzionate con il Consorzio, tramite personale dotato di adeguata esperienza ed idonea e continua formazione.

##### ***Come si accede***

Il servizio è rivolto a minori residenti nel territorio del Consorzio che frequentano le scuole dell'obbligo. L'accesso può avvenire:

- ◆ su richiesta di iscrizione autonoma della famiglia, fatta al C.A.M. di riferimento;
- ◆ su segnalazione e/o richiesta al Consorzio, presso la sede territoriale di riferimento, da parte dei familiari o di operatori di altri Servizi (Servizio di Psicologia e Scuola, in particolare).

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

##### ***Quanto costa***

È prevista una compartecipazione alla spesa da parte dell'utente, sulla base delle caratteristiche di ogni centro (numero di ore di apertura, tipologia dei servizi offerti, etc.).

### 5.4.5. Estate ragazzi<sup>7</sup>

#### **Cos'è**

Il servizio offre momenti di aggregazione, socializzazione e svago a minori, nel corso del periodo estivo, anche al fine di prevenire situazioni di disagio o favorire il superamento delle stesse.

Il minore può partecipare a Estate ragazzi per un periodo che va da un minimo di 3 ad un massimo di 8 settimane nel corso delle quali gli saranno proposte attività ludiche, gite ed escursioni, piscina, laboratori, etc.

I Centri estivi di Estate ragazzi sono gestiti da Parrocchie, Associazioni di volontariato o culturali e Pro loco.

Gli animatori di Estate ragazzi, specificamente formati, operano insieme al personale che durante l'anno scolastico gestisce i Centri attività minori, con la collaborazione/consulenza degli educatori professionali di territorio.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato a minori residenti nel territorio del Consorzio che frequentano la scuola dell'obbligo - può avvenire:

- ◆ mediante iscrizione da parte della famiglia, direttamente nel Centro estivo del Comune di riferimento;
- ◆ su proposta del Servizio sociale del territorio al Centro estivo del Comune di riferimento, nel caso di minori in situazioni problematiche.

#### **Quanto costa**

È prevista una compartecipazione alla spesa da parte dell'utente, sulla base delle caratteristiche di ogni centro (numero di giorni di apertura, tipologia dei servizi offerti, etc.).

---

<sup>7</sup> Il servizio Estate ragazzi risponde a una funzione propria dei comuni del territorio: pertanto la sua attivazione dipende dalle scelte operate da ciascun Comune.

#### **5.4.6. Progetti territoriali di prevenzione**

##### ***Cos'è***

Il servizio consiste in una serie di attività volte a sviluppare l'integrazione sociale di un territorio, a prevenire e "riparare" il "disagio" con attenzione a promuovere l'"agio". Tali iniziative (centri di aggregazione giovanili, commissioni giovani, serate per genitori, sportelli di ascolto, "peer education", laboratori vari, "lavoro di strada"... ) sono indirizzate a ragazzi adolescenti, ed hanno caratteristiche specifiche e durata molto legata ai progetti che le singole aree territoriali hanno attivato, nonché ai relativi finanziamenti derivanti da leggi mirate di settore.

##### ***Come si accede***

Le iniziative di volta in volta proposte o sostenute dal Consorzio sono rivolte a minori tra i 15 e i 18 anni residenti nel territorio. Per la partecipazione ai laboratori occorre effettuare l'iscrizione presso le sedi territoriali del Consorzio, illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

##### ***Quanto costa***

Il servizio è in genere gratuito. Può essere prevista una minima partecipazione alla spesa da parte dell'utente, che sarà specificata caso per caso in relazione al tipo di iniziativa attivata.

### 5.4.7. Borse lavoro

#### **Cos'è**

Il servizio è mirato a fornire, anche mediante l'erogazione di contributi in denaro, un aiuto a minori e giovani in difficoltà nella ricerca di un lavoro, o che desiderino svolgere uno stage formativo/socializzante.

A tal fine il Consorzio si occupa di:

- ◆ ricercare sul territorio le aziende disponibili a collaborare per l'attivazione di progetti di pre-inserimento lavorativo;
- ◆ organizzare e finanziare i progetti, seguendo l'utente nella sua esperienza in azienda;
- ◆ monitorare l'andamento del percorso educativo, attraverso la presenza di un tutor, coadiuvato da educatori professionali.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato a minori residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su segnalazione e/o richiesta al Consorzio, presso la sede territoriale di riferimento, da parte del diretto interessato, dei familiari, di operatori di altri servizi o dell'Autorità Giudiziaria;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale o dell'educatore professionale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

#### **Quanto costa**

Il servizio è gratuito.

#### **5.4.8. Tirocini e stage formativi**

##### ***Cos'è***

I tirocini e gli stage formativi servono ad avvicinare alla pratica dell'intervento nel "sociale" i giovani che frequentano gli ultimi anni delle scuole medie superiori.

A tal fine il Consorzio offre l'opportunità di fare esperienze di stage con durata per lo più di 4 mesi, e frequenza di un pomeriggio la settimana, nell'ambito dei diversi servizi da esso offerti. E' possibile anche effettuare stage che prevedono una frequenza più intensiva e conseguentemente una minore durata.

Il progetto di stage è concordato con la scuola di provenienza dello studente.

##### ***Come si accede***

Il servizio è rivolto a giovani studenti, residenti nel territorio del Consorzio, che frequentano le classi 3°, 4° e 5° delle scuole medie superiori (e in particolare il Liceo delle scienze sociali ed umanistiche).

La richiesta del giovane va presentata alla sede territoriale di riferimento e deve essere avallata dalla scuola di provenienza, con la quale si concordano le linee del progetto formativo.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

##### ***Quanto costa***

Il servizio è gratuito.

### 5.4.9. Affidamenti familiari

#### **Cos'è**

L'affidamento familiare è finalizzato a inserire il minore in una famiglia in grado di permettergli condizioni di vita idonee alla propria crescita, quando quella di origine non può, temporaneamente, garantirle.

In particolare, il Consorzio cura i seguenti aspetti:

- ◆ inserimento del minore nella famiglia affidataria;
- ◆ sostegno e progetto di recupero per la famiglia di origine;
- ◆ sostegno e confronto con la famiglia affidataria;
- ◆ intervento economico a favore della famiglia affidataria;
- ◆ incontri con i gruppi di famiglie affidatarie;
- ◆ azioni di promozione dell'affido familiare.

E' prevista la collaborazione/consulenza di operatori sanitari per la gestione integrata di specifici interventi.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su segnalazione e/o richiesta al Consorzio, presso la sede territoriale di riferimento, da parte dei familiari, di operatori di altri servizi o dell'Autorità Giudiziaria;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale o dell'educatore professionale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

La valutazione dell'esigenza di intervento è effettuata dal Servizio Sociale territoriale in stretta collaborazione con l'équipe per le adozioni e gli affidamenti e/o su disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

#### **Quanto costa**

Il servizio è gratuito.

## 5.4.10. Adozioni

### **Cos'è**

Il Consorzio fornisce una serie di servizi, rivolti a coppie coniugate o conviventi da almeno tre anni, per consentire l'adozione di minori, nazionale e internazionale.

In particolare, il servizio consiste in:

- ◆ corsi di formazione;
- ◆ colloqui informativi sull'iter adottivo;
- ◆ colloqui di selezione, supporto e verifica;
- ◆ stesura di relazioni per idoneità all'adozione;
- ◆ sostegno e controllo dell'affido preadottivo e dell'affido “a rischio giuridico”;
- ◆ contatti con il Tribunale per i Minorenni e/o con gli “Enti autorizzati” per le pratiche attinenti l'adozione internazionale.

Gli interventi ed i servizi sono erogati nell'ambito dell'Equipe per le adozioni di Alba-Bra, ove opera un assistente sociale del Consorzio, in integrazione con psicologi del Servizio di psicologia dell'ASL 18.

### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su richiesta delle coppie interessate che abbiano presentato la propria disponibilità all'adozione al Tribunale per i Minorenni di Torino - per quella internazionale - a qualsiasi Tribunale per i Minorenni d'Italia, per quella nazionale.

Per richiedere la modulistica e/o per un primo appuntamento informativo ci si può rivolgere all'Ufficio Adozioni presso la sede del **Centro servizi per le famiglie** (Via Cuneo, 14 - primo piano – Alba; tel. 0173/364061; e-mail: affidi.adozioni@sesaler.it).

### **Quanto costa**

Il servizio è gratuito.

## 5.4.11. Inserimenti in comunità residenziali

### **Cos'è**

L'inserimento in comunità residenziali è finalizzato a garantire l'accoglienza del minore, oppure della madre con il proprio bambino, presso una struttura in grado di assicurare condizioni di vita idonee, quando la famiglia di appartenenza non possa, temporaneamente, garantirle.

In particolare, il Consorzio cura i seguenti aspetti:

- ◆ inserimento in strutture a carattere comunitario;
- ◆ sostegno e progetto di recupero per la famiglia di origine;
- ◆ confronto e verifiche periodiche con la struttura ;
- ◆ integrazione della retta .

Il servizio è garantito da strutture autorizzate al funzionamento dall'autorità competente.

### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato a minori residenti nel territorio del Consorzio<sup>8</sup> - può avvenire:

- ◆ su segnalazione e/o richiesta al Consorzio, presso la sede territoriale di riferimento, da parte dei familiari, di operatori di altri servizi o dell'Autorità Giudiziaria;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale o dell'educatore professionale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

La valutazione dell'esigenza di intervento è effettuata dal Servizio sociale territoriale in stretta collaborazione con l'équipe per le adozioni e gli affidamenti e/o su disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

---

<sup>8</sup> È fatta salva l'organizzazione degli interventi non differibili caratterizzati da motivi di urgenza a favore delle persone che dimorano nel medesimo territorio.



### **Quanto costa**

Al momento il servizio è gratuito: eventuali quote di compartecipazione da parte dell'utenza potranno essere previste sulla base delle normative vigenti.

### **Strutture presenti sul territorio del Consorzio**

<b>Struttura</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>
Comunità Alice Mamme e Bimbi	Strada Cappelletto 38 - 12050 Trezzo Tinella (CN)	0173/630502
Comunità per Minori Sacra Famiglia	Via Boetti 59 - 12040 Govone (CN)	0173/58161





## 5.5. Il disabile e la sua famiglia

### *il disabile e la sua famiglia*

#### Bisogni

Vivere nella propria famiglia evitando ricoveri impropri

Trovare un supporto per condurre una vita indipendente

Trovare opportunità di lavoro e sviluppo professionale

Ottenere un aiuto nel percorso educativo e di cura del familiare disabile

Essere accolto in un ambiente sicuro e protetto quando non si può rimanere a casa

#### Servizi

*Servizio assistenza domiciliare*

*Contributi economici per assistenza domiciliare*

*Interpretariato per non udenti*

*Accompagnamento per non vedenti*

*Progetto "Vita indipendente"*

*Servizio inserimenti lavorativi (S.I.L.)*

*Attività extrascolastiche*

*Laboratori aperti*

*Centri diurni*

*Affidamenti familiari*

*Gruppo appartamento*

*Comunità alloggio*

*Residenza assistenziale flessibile*

*Progetto "Tregua"*

**Informazioni,  
orientamento e ascolto**

**SPORTELLO INFORMA DISABILI**  
Via Manzoni, 8 - 12051 Alba - tel. 0173.440095 - [ssainforma@sesaler.it](mailto:ssainforma@sesaler.it)  
Orario apertura: Lunedì ore 9.00 - 12.00.  
È prevista un'estensione degli orari di apertura a partire da novembre

### **5.5.1. Servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.)**

#### **Cos'è**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è rivolto a persone disabili – minori e adulti - con patologie di tipo fisico, psichico e sensoriale.

L'erogazione degli interventi di assistenza avviene presso l'abitazione dell'utente ed è finalizzata a superare situazioni di difficoltà contingente, per migliorare stati di disagio prolungato e/o cronico e, soprattutto, per evitare ricoveri non volontari o per ritardarne la necessità. Le principali prestazioni del servizio:

- ◆ cura della persona e della sua abitazione;
- ◆ accompagnamento a visite mediche;
- ◆ disbrigo di pratiche burocratiche;
- ◆ sostegno alla vita di relazione.

Il servizio è attivo nei giorni feriali.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su segnalazione e/o richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte dell'interessato, dei familiari, di operatori di altri Servizi o dell'Autorità Giudiziaria;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale della sede territoriale di competenza.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

La valutazione dell'esigenza di intervento è effettuata dal Servizio Sociale territoriale, anche sulla base della condizione economica e sociale dell'utente.

#### **Quanto costa**

Al momento il servizio è gratuito: eventuali quote di compartecipazione da parte dell'utenza potranno essere previste sulla base delle normative vigenti.



## 5.5.2. Contributi economici per assistenza domiciliare

### **Cos'è**

Il servizio prevede l'assegnazione di contributi economici a persone disabili che vivono a domicilio, minori o adulti, per consentire la prosecuzione della permanenza a casa, superando, al possibile, le criticità che si possono presentare.

L'intervento consiste nell'erogazione di un contributo economico da utilizzarsi per l'assunzione di personale di assistenza da parte del disabile e/o dei suoi familiari, con mansioni di supporto per gli atti della vita quotidiana e per il soddisfacimento delle esigenze primarie.

I contributi possono essere:

- ◆ continuativi, per far fronte a spese ordinarie e per supportare la gestione della vita quotidiana;
- ◆ straordinari, qualora la persona disabile sia temporaneamente in situazione di bisogno per l'assenza dei familiari o per particolari condizioni di salute.

### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su richiesta da parte dell'interessato, presso la sede territoriale di riferimento;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale della sede territoriale di competenza.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

La valutazione della domanda di contributo economico è effettuata sulla base della situazione socio-economica complessiva.

### 5.5.3. Assegno di cura

#### **Cos'è**

L'assegno di cura è un contributo economico erogato al fine di consentire alle famiglie di disabili in particolare situazione di gravità e non autosufficienti di assistere il disabile presso il proprio domicilio. L'assegno contribuisce al pagamento, da parte della famiglia, delle prestazioni di un assistente familiare assunto con regolare contratto di lavoro.

I beneficiari sono persone disabili di età compresa tra i 18 ed i 65 anni. Può essere erogato in modo continuativo o per un periodo definito secondo le esigenze specifiche del nucleo familiare.

#### **Come si accede**

La richiesta per ottenere l'assegno di cura – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio – deve essere corredata da:

- ◆ documentazione della condizione di particolare gravità valutata dall'Unità di Valutazione Handicap (U.V.H.)<sup>9</sup>;
- ◆ certificazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.), con un valore dell'indice inferiore a € 12.000<sup>10</sup>.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

---

<sup>9</sup> Per saperne di più sull'U.V.H., si veda il paragrafo 5.5.16.-, a pagina 73.

<sup>10</sup> L'I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente) è un indicatore economico che considera la situazione reddituale e patrimoniale dell'utente e del suo nucleo familiare. Per informazioni più dettagliate ci si può rivolgere all'assistente sociale della sede territoriale di riferimento.



#### 5.5.4. Interpretariato per non udenti

##### **Cos'è**

Il servizio mira a favorire la vita indipendente e, in modo specifico, l'accesso al mondo del lavoro di persone non udenti – minori e adulti – avvalendosi della collaborazione di interpreti L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni), mediante interventi che facilitino la comunicazione fra le persone non udenti e le agenzie del territorio.

Gli interventi devono essere inseriti in un progetto che richiede azioni specifiche di accompagnamento da parte degli operatori del servizio sociale.

Inoltre, per i cittadini che lo richiedono, il Consorzio favorisce i contatti con istruttori L.I.S. per l'apprendimento del linguaggio dei segni.

##### **Come si accede**

Il servizio è prestato nell'ambito del progetto individualizzato, secondo le specifiche esigenze individuali valutate dall'Assistente Sociale di territorio.

Occorre pertanto rivolgersi alle sedi territoriali del Consorzio illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

Per i cittadini che richiedono unicamente un servizio di interpretariato L.I.S. è necessario contattare telefonicamente lo *Sportello "Informadisabili"* (Tel. 0173/440095), dove è possibile reperire informazioni sulla legislazione in materia di sordità attraverso gli operatori dello sportello, o le specifiche associazioni di categoria con sede in Provincia.

##### **Quanto costa**

Al momento il servizio è gratuito: eventuali quote di compartecipazione da parte dell'utenza potranno essere previste sulla base delle normative vigenti.

### **5.5.5. Accompagnamento per non vedenti**

#### ***Cos'è***

Il servizio è destinato a persone non vedenti adulte che necessitano di aiuto per la mobilità e che sono in difficoltà personali per carenza di sostegno da parte della rete familiare.

L'azione è integrativa al servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.) ed è finalizzata in particolare a favorire l'accesso del non vedente al mondo del lavoro e a tutte quelle attività che producono integrazione sociale, mediante l'accompagnamento sia sui mezzi pubblici che nelle altre occasioni in cui fosse necessario un sostegno ai suoi spostamenti.

#### ***Come si accede***

L'accesso al servizio avviene:

- ◆ su segnalazione e/o richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte dell'interessato, o dei familiari;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

#### ***Quanto costa***

Al momento il servizio è gratuito: eventuali quote di compartecipazione da parte dell'utenza potranno essere previste sulla base delle normative vigenti.



### 5.5.6. Progetto “Vita indipendente”

#### **Cos'è**

Progetto “Vita indipendente” è un servizio sperimentale che consiste nell'erogazione di un contributo economico da utilizzare esclusivamente per l'assunzione di addetti all'assistenza del disabile, al fine di favorire il più possibile la “vita indipendente”.

Il contributo è erogato sulla base di un progetto individualizzato formulato dal Servizio Sociale Professionale e finanziato annualmente dalla Regione Piemonte (L. 162/98) tramite un apposito bando a cadenza annuale, cui segue la selezione delle domande di contributo.

L'importo del contributo varia dai 5.000 ai 20.000 euro a persona, ed è determinato in funzione del tipo di progetto individualizzato proposto.

#### **Come si accede**

Il servizio è rivolto a persone disabili residenti nel Consorzio che abbiano compiuto 18 anni e che presentino i requisiti previsti dal bando regionale:

- ◆ invalidità civile riconosciuta al 100%;
- ◆ possesso della certificazione di handicap grave ai sensi della L. 104/92;
- ◆ inserimento in un percorso scolastico e/o lavorativo;
- ◆ autonomia nella gestione della propria vita e capacità di stabilire e gestire il rapporto di lavoro con il personale per l'assistenza.

Le persone che sono in possesso di questi requisiti possono rivolgersi alle sedi territoriali del Consorzio, dove gli operatori predispongono l'istanza di contributo alla Regione Piemonte secondo le scadenze temporali previste.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

I progetti ammessi a sperimentazione sono monitorati dal Servizio Sociale Professionale che provvede a erogare all'interessato il contributo regionale assegnato.

### 5.5.7. Servizio inserimenti lavorativi (S.I.L.)

#### **Cos'è**

Il servizio inserimenti lavorativi (S.I.L.) promuove l'inserimento di persone disabili nel mondo del lavoro. Sono previste due tipologie di inserimento lavorativo:

- ◆ l'inserimento finalizzato all'assunzione: in questo caso il S.I.L. opera in collaborazione con il Centro per l'Impiego locale e provinciale, avvalendosi degli strumenti previsti dalla L. 68/99, la quale offre al disabile la possibilità di sperimentare un periodo di stage a tempo determinato;
- ◆ l'inserimento mediante un progetto di terapia occupazionale, finalizzato a dare concretezza al percorso educativo in atto. In questo caso la persona lavora alcune ore del giorno in azienda, grazie ad un "contratto" stipulato fra l'azienda e il Consorzio.

In entrambi i casi gli operatori del S.I.L. forniscono:

- ◆ la consulenza personalizzata al disabile e il bilancio delle sue competenze esistenti o potenziali; il sostegno e l'affiancamento in azienda;
- ◆ la ricerca attiva di opportunità lavorative adeguate alla persona.

#### **Come si accede**

Il S.I.L. è rivolto a persone disabili in possesso di certificazione di invalidità civile certificata in percentuale del 46%, residenti nel territorio del Consorzio e iscritte al Centro per l'Impiego.

Per accedere al servizio è necessario inoltrare una richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte dell'interessato, dei familiari, o degli operatori di altri Servizi. Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

La valutazione dell'esigenza e della tipologia di intervento necessaria avviene tramite un colloquio individuale con educatori professionali.

#### **Quanto costa**

Il servizio è gratuito.



### 5.5.8. Attività extrascolastiche

#### **Cos'è**

Gli interventi extrascolastici sono destinati a minori disabili di età compresa fra i 3 e i 18 anni, in situazione di handicap riconosciuto e certificato ai sensi della L. 104/92.

Sono finalizzati a garantire un supporto in orario extrascolastico al minore disabile e alla sua famiglia per le attività di socializzazione con i coetanei, per lo svolgimento dei compiti e per favorire l'accesso ad attività sportive e ricreative.

Sono interventi complementari alle normali attività della famiglia e forniscono un supporto ai genitori nei momenti di maggior carico nella cura del figlio disabile.

Il servizio è gestito da Parrocchie, associazioni di volontariato o culturali, convenzionate con il Consorzio, tramite personale dotato di adeguata esperienza ed idonea e continua formazione.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato a minori residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su richiesta autonoma della famiglia, presso la sede territoriale di riferimento;
- ◆ su segnalazione e/o richiesta al Consorzio, presso la sede territoriale di riferimento, da parte di operatori di altri Servizi (Servizio di Psicologia e Scuola, in particolare).

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

#### **Quanto costa**

Il servizio prevede la partecipazione dell'utente esclusivamente per eventuali spese di iscrizione a corsi o ingressi per attività. Eventuali ulteriori quote di compartecipazione finanziaria da parte dell'utenza potranno essere previste sulla base delle normative vigenti.

## 5.5.9. Laboratori aperti

### Cos'è

Il Consorzio offre alcuni momenti di aggregazione a persone disabili adulte che vivono a domicilio, organizzando attività a cadenza settimanale. I “laboratori” sono condotti generalmente da tecnici affiancati da educatori professionali e volontari. L'obiettivo è promuovere occasioni per “uscire di casa” e per incontrare nuovi amici. Si svolgono in orario diurno. Se necessario, il servizio provvede anche al trasporto. I “laboratori” attualmente disponibili sono i seguenti:

Laboratorio	Caratteristiche
<b>Laboratorio di piscina</b>	E' attivo presso gli impianti sportivi del territorio. Prevede la partecipazione a corsi di nuoto o a momenti di nuoto libero con la presenza di tecnici in acqua e personale di assistenza per l'accompagnamento.
<b>Laboratorio di bricolage</b>	E' attivo in più comuni del Consorzio. Un pomeriggio la settimana si svolgono attività manuali di diverso tipo. Il Laboratorio vede la presenza di tecnici e operatori per l'assistenza.
<b>Corso di yoga</b>	E' attivo in due sedi, in funzione delle necessità degli utenti.

### Come si accede

L'accesso al servizio – destinato a adulti disabili residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su richiesta autonoma della famiglia, presso la sede territoriale di riferimento;
- ◆ su segnalazione e/o richiesta al Consorzio, presso la sede territoriale di riferimento, da parte di operatori di altri Servizi.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

### Quanto costa

E' prevista la partecipazione dell'utente per le spese di ingresso ad attività sportive o ricreative. Eventuali ulteriori quote di compartecipazione finanziaria da parte dell'utenza potranno essere previste sulla base delle normative vigenti.



## 5.5.10. Centri diurni

### **Cos'è**

I centri diurni sono strutture che offrono al disabile un progetto educativo fondato sui seguenti aspetti essenziali:

- ◆ assistenza e cura personale;
- ◆ recupero, potenziamento e mantenimento delle competenze di base, sociali e relazionali;
- ◆ consulenza e sostegno alla famiglia del disabile;
- ◆ azioni propedeutiche all'inserimento lavorativo.

Attualmente sono funzionanti 7 centri diurni, di cui 3 gestiti direttamente dal Consorzio e 4 gestiti in forma indiretta, da enti che operano in stretto raccordo con il Consorzio.

Ogni centro ha caratteristiche specifiche in relazione all'utenza e al tipo di progetto educativo proposto. Vi si svolgono attività manuali – bricolage, lavorazione della creta, falegnameria, giardinaggio – attività motorie in palestra e in piscina, attività organizzate dagli operatori in collaborazione con enti e associazioni del territorio.

### **Come si accede**

Il servizio è rivolto a persone disabili con certificazione dell'handicap ai sensi della L. 104/92.

L'accesso al centro diurno e il progetto educativo proposto al disabile sono definiti in seguito alla valutazione effettuata dall'Unità di Valutazione Handicap (U.V.H.)<sup>11</sup>.

A tal fine è necessario presentare la richiesta alla sede territoriale di riferimento, da parte della famiglia o degli operatori di altri servizi. Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

---

<sup>11</sup> Per saperne di più sull'U.V.H., si veda il paragrafo 5.5.16.-, a pagina 73.

### **Quanto costa**

Il servizio prevede la partecipazione dell'utente esclusivamente per eventuali spese di iscrizione a corsi o ingressi per attività: in futuro potranno essere previste compartecipazioni ulteriori alla spesa del servizio sulla base delle normative vigenti.

### **Strutture presenti sul territorio del Consorzio**

<b>Struttura</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>	<b>E-mail</b>
Centro Diurno "Punto e Virgola"	Via Senatore Como 4, 12051 Alba (CN)	0173/440729	cdalba@sesaler.it
Centro Diurno di Canale	Via Bonora 37, 12050 Canale (CN)	0173/95565	cdcanale@sesaler.it
Centro Diurno di Mussotto (ex Centro di Lavoro Protetto)	C.so Bra 71, 12051 Alba (CN)	0173/33683	cdmussotto@sesaler.it
Centro Diurno "Insieme"	Via Pola 12, 12051 Alba (CN)	0173/440270	
Centro Diurno "Il cocchio e la tela"	C.so Michele Coppino 48, 12051 Alba (CN)	0173/ 293153	
Centro Diurno "Agrario"	Fraz. Madonna Como 42, 12051 Alba (CN)	0173/362322	
Centro Diurno "Bonafous"	Via della Chiesa 5, 12074 Cortemilia (CN)	0173/821131	



### 5.5.11. Affidamento di adulti disabili

#### **Cos'è**

Il servizio è finalizzato a sostenere il disabile adulto nella vita quotidiana, sostituendo in parte o del tutto la famiglia di origine, per mantenere o ripristinare un contesto di vita il più normale possibile.

L'affidamento si realizza grazie alla disponibilità di singoli volontari o di famiglie che offrono la propria collaborazione per accogliere o affiancare il disabile.

Il Consorzio garantisce la tutela assicurativa agli affidatari e il supporto necessario.

Sono possibili diverse modalità di affidamento, in relazione alle singole situazioni e alle specifiche esigenze del disabile:

<b>Affidamento diurno</b>	Il disabile trascorre qualche ora della giornata con la famiglia o il singolo affidatario
<b>Affidamento familiare</b>	Il disabile vive con il singolo o la famiglia affidataria e ne condivide la quotidianità
<b>Affidamento di sostegno</b>	Il disabile vive in una comunità e condivide con il singolo o la famiglia affidataria alcuni giorni al mese
<b>Affidamento temporaneo</b>	Il disabile è affidato per un periodo limitato al di sollievo volontario o alla famiglia affidataria e ne condivide il domicilio per un tempo definito

#### **Come si accede**

Il servizio è rivolto a disabili adulti residenti nel territorio del Consorzio che vivono a casa propria, oppure in una struttura residenziale e non hanno legami familiari su cui contare.

L'accesso al servizio può avvenire con le seguenti modalità:

- ◆ segnalazione e/o richiesta al Consorzio, presso la sede territoriale di riferimento, da parte dei familiari, di operatori di altri servizi o dell'Autorità Giudiziaria;
- ◆ proposta dell'assistente sociale o dell'educatore professionale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

Quanto costa

E' prevista una compartecipazione alla spesa da parte dell'utente, sulla base di una complessiva valutazione delle sue condizioni socio-economiche.



## 5.5.12. Gruppo appartamento

### **Cos'è**

Il gruppo appartamento fornisce assistenza e cura a persone con disabilità psichica e psicofisica lieve, in sostituzione o in alternativa al nucleo familiare di origine. Attraverso il gruppo appartamento si ricostituisce un ambiente di tipo familiare nel quale il disabile è seguito dagli operatori, attraverso un progetto educativo individualizzato finalizzato a fargli acquisire progressivamente autonomia nelle attività quotidiane.

Il gruppo appartamento ospita fino a 5 persone ed è gestito in convenzione con enti e associazioni del privato sociale.

### **Come si accede**

Il servizio è rivolto a persone disabili con certificazione di handicap medio - lieve ai sensi della L. 104/92. L'accesso al gruppo appartamento e il progetto educativo proposto al disabile sono definiti in seguito alla valutazione effettuata dall'Unità di Valutazione Handicap (U.V.H.)<sup>12</sup>. E' necessario a tal fine rivolgersi alla sede territoriale di riferimento da parte della famiglia, o degli operatori di altri servizi. Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

### **Quanto costa**

Il gruppo appartamento è un servizio che comporta il pagamento di una retta a favore dell'ente che lo gestisce. Una quota fissa della retta è coperta dall'A.S.L. 18, mentre la quota restante (quota "ospite") è a carico dell'utente. Il Consorzio eroga contributi finanziari per l'integrazione della quota "ospite" a favore di persone disabili con risorse economiche insufficienti, a seguito di un'attenta valutazione della condizione socio-economica complessiva.

### **Strutture presenti sul territorio del Consorzio**

Struttura	Indirizzo	Telefono
Gruppo Appartamento "Sottosopra"	Via Mandelli 13; 12051 Alba (CN)	0173/33508

<sup>12</sup> Per saperne di più sull'U.V.H., si veda il paragrafo 5.5.16.-, a pagina 73.

### 5.5.13. Comunità alloggio

#### **Cos'è**

La Comunità alloggio costituisce per il disabile medio-grave una alternativa, temporanea o definitiva, alla famiglia quando quest'ultima non c'è più o non è in grado di garantire adeguata assistenza.

In Comunità è assicurata la presenza di personale di assistenza 24 ore al giorno per tutto l'anno. I parenti sono comunque tenuti a mantenere i contatti con il familiare disabile e sono previsti brevi periodi di rientro a casa. Il personale, oltre all'assistenza, garantisce attività per mantenere e promuovere l'autonomia della persona disabile e l'inserimento in contesti esterni, anche con il supporto del volontariato.

La Comunità alloggio ospita fino a 10 persone ed è gestita in convenzione con enti e associazioni del privato sociale.

#### **Come si accede**

Il servizio è rivolto a persone disabili residenti nel territorio del Consorzio, con certificazione dell'handicap grave ai sensi della L. 104/92.

L'accesso alla comunità e il progetto educativo proposto al disabile sono definiti in seguito alla valutazione effettuata dall'Unità di Valutazione Handicap (U.V.H.)<sup>13</sup>.

A tal fine è necessario presentare la richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte della famiglia, o degli operatori di altri Servizi. Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

#### **Quanto costa**

La comunità alloggio è un servizio che comporta il pagamento di una retta a favore dell'ente che lo gestisce. Una quota fissa della retta è coperta dall'A.S.L. 18, mentre la quota restante (quota "ospite") è a carico dell'utente.

---

<sup>13</sup> Per saperne di più sull'U.V.H., si veda il paragrafo 5.5.16.-, a pagina 73.



Il Consorzio eroga contributi finanziari per l'integrazione della quota "ospite" a favore di persone disabili con risorse economiche insufficienti, a seguito di un'attenta valutazione della condizione socio-economica complessiva.

### ***Strutture presenti sul territorio del Consorzio***

<b>Struttura</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>
Comunità Alloggio "Alberto Abrate"	C.so Bra 51, 12051 Alba (CN)	0173/363953
Comunità Alloggio "Casa Maria Rosa"	Via S. Giovanni 6, 12051 Alba (CN)	0173/441784
Comunità Alloggio "L'Accoglienza"	C.so Fratelli Bandiera 19, 12051 Alba (CN)	0173/441122

## 5.5.14. Residenza assistenziale flessibile

### **Cos'è**

La residenza assistenziale flessibile (R.A.F.) fornisce assistenza e cura a persone con disabilità psichica e psicofisica grave, in alternativa o in sostituzione alla famiglia.

La R.A.F. garantisce:

- ◆ prestazioni sanitarie e riabilitative;
- ◆ attività di potenziamento e mantenimento delle capacità del disabile.

Sul territorio del Consorzio sono attive 2 R.A.F. per disabili gestite da enti e associazioni del privato sociale.

### **Come si accede**

Il servizio è rivolto a persone disabili residenti nel territorio del Consorzio con certificazione dell'handicap ai sensi della L. 104/92.

L'accesso alla R.A.F. e il progetto educativo proposto al disabile sono definiti in seguito alla valutazione effettuata dall'Unità di Valutazione Handicap (U.V.H.)<sup>14</sup>.

L'accesso al servizio avviene mediante richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte della famiglia, o degli operatori di altri servizi. Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

### **Quanto costa**

La R.A.F. è un servizio che comporta il pagamento di una retta a favore dell'ente che lo gestisce. Una quota fissa della retta è coperta dall'A.S.L. 18, mentre la quota restante (quota "ospite") è a carico dell'utente.

Il Consorzio eroga contributi finanziari per l'integrazione della quota "ospite" a favore di persone disabili con risorse economiche insufficienti, a seguito di un'attenta valutazione della condizione socio-economica complessiva.

---

<sup>14</sup> Per saperne di più sull'U.V.H., si veda il paragrafo 5.5.16.-, a pagina 73.



## **Strutture presenti sul territorio del Consorzio**

<b>Struttura</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>
Centro di Riabilitazione "Giovanni Ferrero"	Via Edmondo de Amicis, 16 - 12051 Alba (CN)	0173/363821
Piccola Casa della Divina Provvidenza - Cottolengo	Via Vernazza, 10 – 12051 Alba (CN)	0173/362911

### **5.5.15. Progetto “Tregua”**

#### **Cos’è**

Il progetto si rivolge a persone disabili che vivono in famiglia e che necessitano di un periodo di “stacco” dai genitori o familiari e, viceversa, quando gli stessi hanno bisogno di esser temporaneamente sostituiti nella cura del figlio per vari motivi (per motivi di salute o anche una breve vacanza). Progetto “Tregua”, inoltre, offre al disabile la possibilità di sperimentare nuovi contesti di vita, dove sviluppare le proprie potenzialità e la propria autonomia.

I periodi di “tregua” hanno durata variabile (da alcuni giorni a qualche mese) in base alle esigenze individuali: nel corso di tali periodi il disabile è accolto in strutture specifiche come le Comunità Alloggio, o le Residenze Assistenziali Flessibili presenti sul territorio. Per i periodi più brevi è possibile organizzare soggiorni in località climatiche con l’appoggio di personale di assistenza o volontario utilizzare l’affido familiare.

Per garantire un servizio efficace è necessario programmare il periodo di “tregua” con un certo anticipo, necessario per individuare la risposta più adeguata, nei limiti delle risorse disponibili.

#### ***Come si accede***

Il servizio è rivolto a persone disabili residenti nel territorio del Consorzio, con certificazione dell’handicap ai sensi della L. 104/92.

L’accesso avviene mediante richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte della famiglia, o degli operatori di altri servizi. Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

#### ***Quanto costa***

Il Progetto “Tregua” è un servizio che comporta il pagamento di una retta a favore dell’ente che lo gestisce.

Il Consorzio eroga contributi finanziari per l’integrazione della retta a favore di persone disabili con risorse economiche insufficienti, a seguito di un’attenta valutazione della condizione socio-economica complessiva.



## 5.5.16. L'Unità di Valutazione Handicap

### **Cos'è**

L'Unità di Valutazione Handicap (U.V.H.) è una commissione multidisciplinare che ha il compito di effettuare la valutazione medica e sociale della persona disabile che necessita di interventi di natura socio - sanitaria.

La valutazione garantisce al disabile la “presa in carico integrata” tra i servizi sociali e quelli sanitari, all'interno di un unico progetto individuale che risponde ai suoi bisogni e a quelli della sua famiglia.

Fra gli interventi sociosanitari soggetti alla valutazione dell'U.V.H. figurano:

- ◆ l'assistenza domiciliare;
- ◆ l'assegno di cura;
- ◆ l'inserimento in centro diurno, comunità alloggio, residenze assistenziali flessibili e gruppi appartamento;
- ◆ gli interventi educativi a domicilio e sul territorio.

Attualmente la valutazione dell'U.V.H. è obbligatoria per usufruire del pagamento della quota della retta a carico del S.S.N. tramite la A.S.L. 18 di Alba-Bra relativa ai centri diurni, alle comunità alloggio, alle residenze assistenziali flessibili e ai gruppi appartamento.

L'U.V.H. è composta da figure professionali sanitarie (medico psichiatra, neuropsichiatra infantile, se il disabile è un minore, ed un educatore dell'A.S.L.) e socio - assistenziali (rappresentante del Consorzio) ed opera nell'ambito territoriale coincidente con l'A.S.L. di riferimento (A.S.L. 18 di Alba – Bra).

### **Come si accede**

La modulistica per richiedere la valutazione dell'U.V.H. è reperibile esclusivamente presso la sede territoriale di riferimento, dove andrà consegnata. Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.



L'istanza di valutazione deve essere compilata insieme all'assistente sociale, il quale, oltre a raccogliere alcune informazioni sull'interessato e la sua famiglia da allegare alla domanda, la invierà alla segreteria dell'U.V.H.

Successivamente, la persona disabile sarà convocata per un colloquio con i componenti della commissione U.V.H. – presso la *sede territoriale di Alba* – e le sarà rilasciato un verbale contenente le indicazioni circa l'intervento richiesto.



## 5.6. L'adulto e la sua famiglia

### *l'adulto e la sua famiglia*

#### **B i s o g n i**

#### **S e r v i z i**

Ottenere un sostegno nell'accesso ai servizi essenziali

*Assistenza economica*

*Accoglienza abitativa*

*Fornitura beni di prima necessità*

Affrontare situazioni di disagio e/o di dipendenza

*progetti mirati per detenuti ed ex detenuti*

*Progetti mirati per i nomadi*

## 5.6.1. Assistenza economica

### **Cos'è**

Il servizio di assistenza economica consiste in contributi in denaro che il consorzio eroga a persone e famiglie in difficoltà, al fine di promuovere percorsi di autonomia sociale ed economica.

Le principali forme di intervento sono<sup>15</sup>:

- ◆ contributi continuativi, per garantire livelli minimi di sussistenza (casa, vestiario, alimentazione);
- ◆ contributi straordinari, a sostegno di esigenze impreviste e perlopiù urgenti;
- ◆ piccoli prestiti, a favore di persone in attesa di liquidazione di prestazioni previdenziali;
- ◆ contributi a sostegno di progetti volti a garantire l'autonomia della persone e del nucleo familiare.

### **Come si accede**

Il servizio è rivolto a persone residenti nel territorio del Consorzio che non dispongono di un reddito sufficiente al fabbisogno.

L'accesso al servizio può avvenire:

- ◆ su richiesta da parte dell'interessato, presso la sede territoriale di riferimento;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

La valutazione dell'esigenza di sostegno economico è effettuata sulla base dei criteri previsti nell'apposito regolamento vigente presso il Consorzio.

---

<sup>15</sup> Per informazioni più dettagliate sulle tipologie di contributi, ci si può rivolgere all'assistente sociale della sede territoriale di riferimento.



## **5.6.2. Accoglienza abitativa**

### ***Cos'è***

Il servizio garantisce un'abitazione temporanea a persone in difficoltà socio-economiche, senza fissa dimora e senza familiari che siano in grado di aiutarli.

L'accoglienza avviene in centri convenzionati con il Consorzio o presso strutture alberghiere residenziali del territorio.

### ***Come si accede***

L'accesso al servizio avviene su richiesta da parte dell'interessato presso la sede territoriale di riferimento, oppure su proposta dell'Assistente Sociale di territorio.

La durata dell'accoglienza è stabilita dal progetto individuale redatto dall'Assistente Sociale.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

### ***Quanto costa***

È prevista una compartecipazione finanziaria da parte dell'utente in base a parametri prestabiliti dal regolamento di assistenza economica.

### **5.6.3. Fornitura di beni di prima necessità**

#### ***Cos'è***

Il Consorzio mette a disposizione beni di prima necessità quali generi alimentari e capi di abbigliamento a persone in stato di bisogno.

La fornitura di generi alimentari può avvenire anche attraverso l'utilizzo di buoni ticket spendibili presso centri commerciali convenzionati.

#### ***Come si accede***

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio - può avvenire:

- ◆ su richiesta da parte dell'interessato, presso la sede territoriale di riferimento;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.

#### ***Quanto costa***

Il servizio è gratuito.



#### 5.6.4. Progetti mirati per i detenuti e gli ex detenuti <sup>16</sup>

##### **Cos'è**

I progetti mirati per i detenuti e gli ex detenuti si inseriscono tra le iniziative attivate sul territorio a favore di persone detenute, o che beneficiano di misure alternative alla detenzione (semilibertà, affidamento in prova al servizio sociale...).

Tali progetti sono attivati esclusivamente grazie a finanziamenti derivanti da normative nazionali, regionali o europee. Il Consorzio vi partecipa insieme a numerosi altri enti ed istituzioni, ciascuno dei quali concorre a garantire la realizzazione del progetto complessivo.

I progetti possono realizzarsi all'interno o all'esterno del carcere e prevedono attività di diverso tipo che riguardano:

- ◆ l'istruzione e la formazione;
- ◆ la formulazione di percorsi tesi al reinserimento socio-lavorativo dei detenuti ed ex detenuti;
- ◆ la fornitura di informazioni al fine di sviluppare abilità necessarie per sapersi muovere in modo efficace all'interno della comunità locale e del territorio.

##### **Come si accede**

Si può usufruire delle iniziative su segnalazione da parte del personale della Casa Circondariale o da parte degli operatori del territorio.

---

<sup>16</sup> Per informazioni più dettagliate sui progetti attualmente attivati dal Consorzio, ci si può rivolgere all'assistente sociale della sede territoriale di riferimento.

### 5.6.5. Progetti mirati per i nomadi

#### **Cos'è**

Con questi progetti si vuole avviare un lavoro attraverso il quale affrontare il difficile inserimento dei nomadi nel tessuto sociale, al fine di:

- ◆ contrastare le punte elevate di disoccupazione, forti sacche di analfabetismo, un'incompleta scolarizzazione, una scarsa qualità di competenze e professionalità spendibili sul mercato del lavoro;
- ◆ ridurre comportamenti sociali a rischio e fenomeni di devianza.

Gli interventi e le iniziative non sono imposte dall'alto, ma sono elaborate con le comunità nomadi stesse, partendo da una scolarizzazione di base per proseguire in percorsi di formazione professionale che permettano di conseguire abilità spendibili in lavori autonomi o dipendenti.

L'attività finora svolta ha favorito e sostenuto la costituzione di una Cooperativa Sociale di lavoro denominata "Mussotto società cooperativa sociale".

La cooperativa svolgerà la propria attività nel campo della manutenzione e pulizia del verde.

#### **Come si accede**

Per informazioni circa i progetti e le problematiche relative al lavoro del Consorzio con i nomadi ci si può rivolgere alle sedi territoriali di riferimento, illustrate nel Paragrafo 1.5.- a pagina 14.



## 5.7. Servizi per gli immigrati

*l'immigrato e la sua famiglia*

**B i s o g n i**

**S e r v i z i**

Ottenere un supporto nell'inserimento  
e nell'integrazione con la comunità  
e il territorio

*Sportelli informativi*

## 5.7.1. Sportelli informativi

### Cos'è

Il servizio è attivato in forma sperimentale grazie ad un finanziamento regionale. Lo sportello garantisce assistenza informativo-giuridica sulla tutela e sui diritti della popolazione immigrata, ed è svolto con la presenza di mediatori culturali.

Possono usufruire dello sportello informativo:

- ◆ i cittadini stranieri presenti sul territorio;
- ◆ i datori di lavoro;
- ◆ gli operatori dei servizi pubblici e del privato sociale;
- ◆ tutte le persone che necessitano di informazioni sulla normativa relativa agli stranieri.

### Come si accede

Gli sportelli informativi attualmente attivi sono presenti nei seguenti comuni:

Comune	Indirizzo	Tel. e fax	E-mail	Apertura al pubblico
<b>Alba</b>	c/o Ufficio stranieri, Via Coppa, 3/d 12051 - Alba (CN)	0173/35580 0173/364680	informagiovani@ comune.alba.cn.it	Martedì (su appuntamento): ore 16 - 19 Mercoledì: ore 9 - 12 Giovedì: ore 9 - 13 e 16 - 19
<b>Canale</b>	Piazza Europa, 3 - 12043 - Canale (CN)	0173/978985 0173/95836	ssacorte@sesaler.it	Martedì: ore 9 - 12
<b>Cortemilia</b>	Via Divisioni Alpine, 35 - 12074 Cortemilia (CN)	0173/81331 0173/81055	ssacorte@sesaler.it	Mercoledì: ore 14 - 16
<b>S. Stefano Belbo</b>	Via, Bruno Caccia - 36/c - 12058 Santo. Stefano B. (CN)	0141/843420	ssabelbo@sesaler.it	Mercoledì: ore 9 - 12

### Quanto costa

Il servizio è gratuito.



## 6. Come finanziamo i servizi

Nel triennio 2001 – 2003, il Consorzio ha finanziato i propri servizi ricorrendo alle fonti di finanziamento indicate nella tabella seguente.

Modalità finanziamento	2001		2002		2003	
	importo	%	Importo	%	Importo	%
Trasferimenti dai Comuni consorziati	€ 1.669.651,96	39,61 %	€ 1.671.306,69	38,34 %	€ 1.892.932,82	39,39 %
Trasferimenti dalla Regione	€ 1.676.083,39	39,76%	€ 1.476.490,81	38,87 %	€ 1.568.475,58	32,64 %
Quota a carico dell'ASL (Fondo Sanitario Nazionale)	€ 354.461,21	8,41 %	€ 424.747,63	9,74 %	€ 363.507,19	7,56 %
Leggi di Finanziamento	€ 291.446,73	6,91 %	€ 229.049,24	5,25 %	€ 344.134,70	7,16 %
Compartecipazione degli utenti	€ 36.651,09	0,80%	€ 40.876,70	0,94 %	€ 27.131,88	0,56 %
Altre modalità di finanziamento	€ 190.073,39	4,51 %	€ 517.244,57	11,86 %	€ 609.677,83	12,69 %
<b>Totale</b>	<b>€ 4.215.367,77</b>	<b>100,00 %</b>	<b>€ 4.359.715,64</b>	<b>100,00 %</b>	<b>€ 4.805.860,00</b>	<b>100,00 %</b>

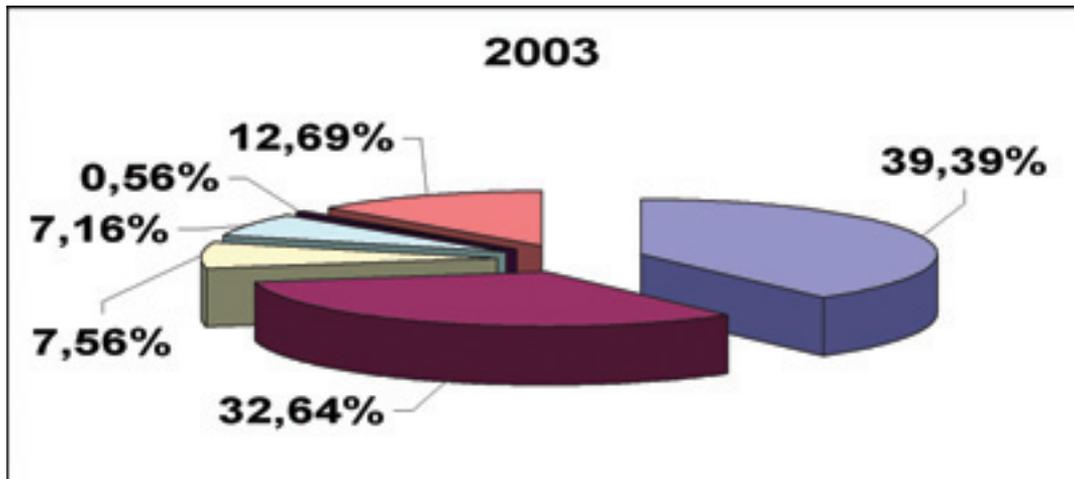
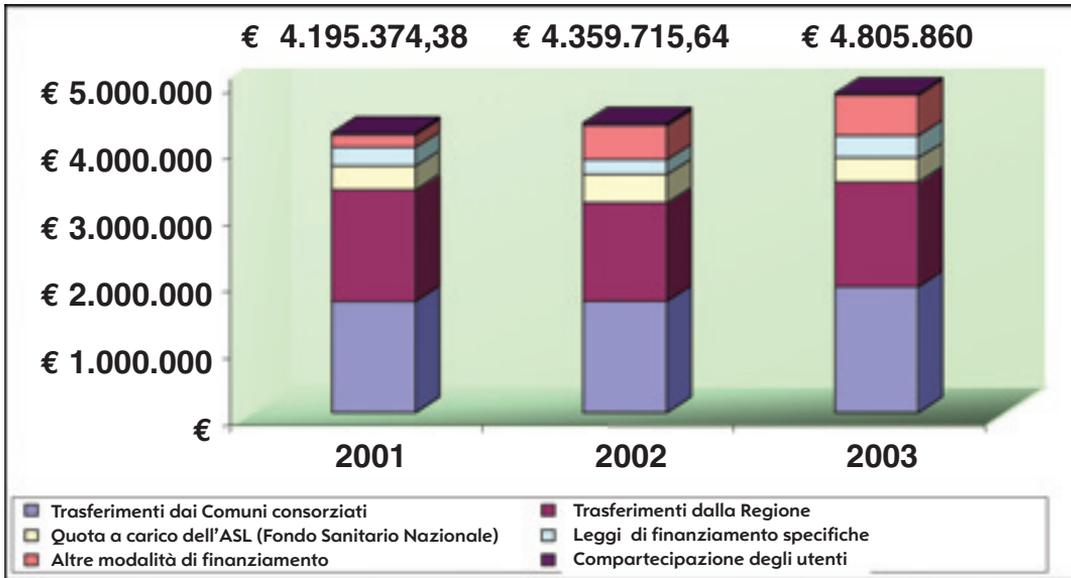
Per comprendere meglio le cifre presentate, è opportuno sapere come sono state calcolate:

- ◆ i trasferimenti dai comuni consorziati sono ricavati direttamente dai consuntivi annuali e sono determinati in base alla quota pro-capite di ciascun comune;

- ◆ i trasferimenti dalla Regione sono indicati nell'importo effettivamente assegnato ogni anno. Il maggior trasferimento del 2001 è dovuto ad una quota di finanziamento straordinaria, limitata, per tutti gli Enti gestori socio-assistenziali del Piemonte, a quell'unico esercizio finanziario;
- ◆ le quote ASL sono determinate in funzione del N. di inserimenti e di presenze nei centri diurni disabili, a cui si aggiunge una quota forfetaria per il centro diurno anziani. L'importo del 2001 (1° anno di funzionamento del Consorzio) è stato totalmente determinato in misura forfetaria;
- ◆ gli importi derivanti da specifiche leggi di finanziamento variano in funzione della quantità e tipologia dei progetti presentati;
- ◆ la compartecipazione degli utenti è composta da tutte le somme che il Consorzio incassa dagli utenti a fronte dei servizi resi: soprattutto rette del centro diurno anziani, corrispettivi per il servizio pasti e rimborsi di rette anticipate dal Consorzio. L'importo più elevato rilevato nel 2002 è dovuto alla presenza di un numero maggiore di rimborsi di rette rispetto agli altri anni;
- ◆ le altre modalità di finanziamento comprendono risorse di diverso tipo, tra cui:
  - le risorse destinate alla "formazione esterna" delle figure professionali che operano nei servizi socio – assistenziali;
  - contributi regionali relativi alle dimissioni di persone dagli ex Ospedali Psichiatrici e dai Centri di Riabilitazione (ex art. 26, L. 833/78);
  - finanziamenti e contributi destinati a realizzare investimenti per il miglioramento delle strutture e delle sedi del Consorzio.

Il notevole incremento di questa voce nel 2002 e nel 2003 è motivato da questi elementi.

I due grafici successivi illustrano l'evoluzione delle fonti di finanziamento del Consorzio nel triennio, e la loro composizione % nel 2003.



## 7. Le cooperative sociali del territorio

Cooperativa	Attività	Indirizzo	Telefono
Alberto Abrate Società Cooperativa Sociale a r.l.	Servizi socio - sanitari ed educativi	Alba - C.so Langhe n. 31	0173/361373
C.O.S. Società Cooperativa Sociale a r.l.	Servizi socio - sanitari ed educativi	Alba - C.so Langhe n. 31	0173/290904
Cooperativa Sociale Alice - Società Coop. a r.l.	Servizi socio - sanitari ed educativi	Alba - C.so M. Coppino n. 7	173/440054 0
Cooperativa Sociale Progetto Emmaus S.C. a r.l.	Servizi socio - sanitari ed educativi	Alba - Via Rattazzi n. 9	0173/363450
Il Ginepro – Società Cooperativa Sociale a r.l.	Servizi socio - sanitari ed educativi	Alba – Località Como n. 1	0173/286971
Proposte - Società Cooperativa Sociale a r.l.	Servizi socio - sanitari ed educativi	Alba - C.so M. Coppino n. 7	0173/441457
Tingolo Piccola Società Cooperativa Sociale a r.l.	Servizi socio - sanitari ed educativi	Alba - Via Liberazione n. 21	0173/366294
Ro & Ro Società Cooperativa Sociale a r.l.	Servizi socio - sanitari ed educativi	Montà – Corso A. Manzoni n. 12	0173/979343
Coop. Sociale Anqà Società Cooperativa a r.l.	Impiantistica civile, restauro, vendita ceramica, lavorazione artigianale tessuti	Alba - C.so M. Coppino n. 48	0173/364617
Cooperativa Sociale Astrolavoro Soc. Coop. a r.l.	Servizio ristoro bar, lavanderia, piccola manutenzione, pulizie, affissioni	Alba - C.so Langhe n. 31	0173/361373
Cooperativa Sociale Insieme Società Coop. a r.l.	Assemblaggio, legatoria, incisoria	Alba - Via Pola n. 12	0173/440270
Solaris Società . Cooperativa Sociale a r.l.	Edilizia, agricoltura, manutenzione aree verdi, pulizie, falegnameria	Alba - Località Como n. 1	0173/286971
Le Rocche Società Cooperativa Sociale a r.l. Onlus	Pulizie, manutenzione aree verdi, agricoltura	Corneliano d'Alba Via Manzoni n. 18	0173/979343



## 8. La collaborazione con il volontariato

Il volontariato in ambito sociale realizza un'azione concreta ed immediata di aiuto al Consorzio e, anche grazie ad una accresciuta “coscienza civica” nei cittadini, è diventato un vero e proprio “laboratorio” dove sperimentare idee e iniziative innovative.

La legge quadro 266/91 ha dato riconoscimento al volontariato organizzato quale forma di solidarietà operante sul territorio, ed attualmente spetta alla Provincia il compito di coordinare le associazioni e gestire le risorse finanziarie attraverso i Centri di Servizio per il Volontariato.

Nel nostro territorio, le associazioni di volontariato che operano nel settore socio-assistenziale sono un'importante realtà che collabora e interagisce con il Consorzio per fornire diversi servizi e che, al tempo stesso, rappresenta un osservatorio privilegiato per la rilevazione dei bisogni emergenti.

La collaborazione con il volontariato si è strutturata nel tempo in forme diverse, sfruttando le possibilità offerte dalla normativa e tenendo conto delle caratteristiche delle singole organizzazioni e del ruolo che rivestono sul territorio.

Nella tabella successiva sono elencate le associazioni di volontariato sociale presenti sul territorio di Alba<sup>17</sup>: esse rappresentano una risorsa preziosa per il Consorzio, e un'opportunità significativa per le persone che intendono mettersi in gioco in un'esperienza di aiuto per gli altri e di arricchimento per sé stessi.

---

<sup>17</sup> La lista generale delle associazioni di volontariato operanti sul territorio è stata fornita del Centro Servizi per il Volontariato – Sezione di Alba: numerose associazioni hanno attivato con il Consorzio collaborazioni costanti o occasionali, talvolta anche con la stipula di apposite convenzioni.

<b>Associazione</b>	<b>Indirizzo</b>
A.G.E.S.C.I.	Via Vida, 1 – 12051 Alba (CN)
A.N.D.O.S. Associazione Nazionale Donne Operate al Seno – ONLUS	Via Gazzano, 10 – 12051 Alba (CN)
Aquiloni	Via Papa Giovanni XXIII, 1 – 12051 Alba (CN)
A.S.A.V.A. Associazione Servizio Autisti Volontari Autoambulanza	Via P. Belli, 28 - 12051 Alba (CN)
Associazione ACAT di Alba, Langhe e Roero	C. Coppino, 40 – 12051 Alba (CN)
Associazione “Bottega di Elia”	P.za Pertinace, 4 – 12051 Alba
Associazione culturale “MAGOG”	Via Senatore Como, 4/a – 12051 Alba (CN)
Associazione Ex Allieve Figlie di Maria Ausiliatrice	C. Langhe, 77 – 12051 Alba (CN)
Associazione “Il Campo”	Via Papa Giovanni XXIII, 1 – 12051 Alba (CN)
Associazione “In Cerchio”	Via Papa Giovanni XXIII, 1 – 12051 Alba (CN)
Associazione Italiana Trapiantati di Fegato	Strada Rorine, 29/2 – 12051 Alba (CN)
Associazione “La Bottega di Gira e Rigira”	Via Vittorio Emanuele, 30 – 12051 Alba (CN)
Associazione “La Carovana”	Str. Sottoripa, 70 – 12051 Alba (CN)
Associazione “Sandro Toppino”	Via Papa Giovanni XXIII, 1 – 12051 Alba (CN)
Caritas diocesana e Caritas parrocchiali	P.za Monsignor Grassi, 9 – 12051 Alba (CN)
Casa S. Barbara – Animatrici sul territorio	Via S, Barbara 2/A – 12051 Alba (CN)
C.A.V.: Centro Aiuto per la Vita	Via Mandelli, 9 – 12051 Alba (CN)
Centro Migrantes Bakhita	Via Pola, 12 – 12051 Alba (CN)
Confraternita di Misericordia di Santa Chiara	P.za Monsignor Grassi, 9/b – 12051 Alba (CN)
C.R.I. di Alba e sezioni comunali	Via Cocito – 12051 Alba (CN)
C.V.A.: Centro Volontari Assistenza	Via Pola,12 – 12051 Alba (CN)
Gruppo volontariato Vincenziano	Via Liberazione, 21 – 12051 Alba (CN)



<b>Associazione</b>	<b>Indirizzo</b>
Effata' – Volontari Carcere	Via Senatore Como, 4 – 12051 Alba (CN)
Gruppo A.I.M.A. (Malati Alzheimer)	Via Pola, 12 – 12051 Alba (CN)
Gruppo Sportivo S. Margherita	Via P. Gallizio, 65/17 – 12051 Alba (CN)
Gruppo Sportivo Europa	Via T. Bubbio, 20 – 12051 Alba (CN)
Gruppo Sportivo Koala	C.so Canale, 49/2 – 12051 Alba (CN)
Gruppo Solidarietà Margarida	Via S. Margherita 32 – 12051 Alba (CN)
Gruppo Volontari Consultorio	Via A. Diaz, 3 – 12051 Alba (CN)
Lega Italiana Lotta contro i Tumori	Via Gazzano, 1 – 12051 Alba (CN)
Serenità Via Cavo	Via Cocito, 14 – 12051 Alba (CN)
Sportello Donna	P.za Risorgimento 1 – 12051 Alba (CN)
Vides 2000	C.so Langhe, 77 – 12051 Alba (CN)
Volontari Quartiere Mussotto	Fraz. Mussotto – 12051 Alba (CN)
C.V.A. Sezione di Canale	Via Roma 128 – Canale (CN)
Volontari Ambulanza Roero	Via Melica, 3 – Canale (CN)
Gruppo Volontariato Castagnito	Fraz. S. Giuseppe Castagnito (CN)
CIVIS	C.so Riddone, 3 – Corneliano (CN)
Associazione Volontari Ambulanza	C.so Div. Alpine, 119 – Cortemilia (CN)
Associazione Ex Allieve di Maria Ausiliatrice	c/o Asilo Infantile – Grinzane Cavour (CN)
Gruppo Volontari	Via Vallada, 7 – Monforte (CN)
Associazione Volontariato	Via Roma, 2 – Priocca (CN)
Gruppo Volontari	P.za Umberto I, 4 – Roddi (CN)
AVAV Valle Belbo	Via IV Novembre, 35/b – S. Stefano Belbo (CN)
Chorus 2000	Via Cuneo, 62/a – Veza d'Alba (CN)

## 9. La collaborazione con l'autorità giudiziaria

Il Consorzio collabora con l'Autorità Giudiziaria sia adempiendo a specifiche richieste nell'ambito di procedimenti già avviati, sia a livello preventivo, concordando interventi che garantiscano la tutela delle persone senza l'avvio di procedimenti giudiziari.

### 9.1. Tutele di minori e adulti incapaci

#### ***Cos'è***

Le tutele forniscono un sostegno specifico a minori in stato di abbandono o i cui genitori siano decaduti dalla potestà, ovvero a soggetti adulti incapaci (interdetti, inabilitati) residenti nel territorio di competenza del Consorzio.

Il servizio consiste nel supporto alla persona e nella salvaguardia e gestione del suo patrimonio.

#### ***Come si accede***

La tutela della persona incapace viene assegnata dall'Autorità Giudiziaria al Consorzio, e dura fino alla cessazione della causa dell'interdizione o dell'inabilitazione o fino alla revoca del provvedimento che l'ha disposta.

#### ***Quanto costa***

Il servizio è gratuito, salvo eventuali indennità assegnate con provvedimento del Giudice Tutelare.



## 9.2. Interventi per minori nell'ambito di rapporti con l'Autorità Giudiziaria

### **Cos'è**

Il Consorzio mira a garantire tutela ed assistenza al minore in situazioni pregiudizievoli, assicurando:

- ◆ lo svolgimento delle indagini sociali su mandato dell'Autorità Giudiziaria;
- ◆ interventi di sostegno alle famiglie con problemi di disagio;
- ◆ valutazioni su collocazioni del minore alternative alla sua famiglia (affidamento, comunità o apertura dello stato di adottabilità da parte dell'Autorità Giudiziaria);
- ◆ la gestione dei progetti di assistenza relativi a minori che hanno commesso reati.

### **Come si accede**

Il servizio è attivato su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, ovvero mediante segnalazione da parte dei Servizi Sociali all'Autorità Giudiziaria.

### **Quanto costa**

Il servizio è gratuito.

# 10. Come tuteliamo i diritti degli utenti

## 10.1. Procedure di reclamo

La possibilità di formulare osservazioni e di presentare reclami rappresenta una componente essenziale della tutela dei diritti dei cittadini.

Le osservazioni ed i reclami rappresentano anche un importante strumento per il miglioramento continuo dei servizi erogati, in quanto misurano il grado di soddisfazione dell'utenza ed indicano le criticità del sistema.

Le osservazioni ed i reclami possono essere presentati in forma orale o in forma scritta. In entrambi i casi occorre rivolgersi al responsabile dell'area organizzativa interessata, nelle sedi di seguito indicate:

Area organizzativa	Indirizzo	Telefono e fax	E-mail
Area adulti - anziani	Via A. Diaz, 8 - 12051 Alba (CN)	Tel. 0173/361017 Fax 0173/35771	anziani@sesaler.it
Area disabili	Via A. Diaz, 8 - 12051 Alba (CN)	Tel. 0173/361017 Fax 0173/35771	disabili@sesaler.it
Area minori e sistema informativo territoriale	Via Cuneo, 14 - 12051 Alba (CN)	Tel. 0173/364061 Fax 0173/440032	minori@sesaler.it
Area territoriale	Via Cuneo, 14 - 12051 Alba (CN)	Tel. 0173/363676 Fax 0173/440032	territorio@sesaler.it
Area amministrativa, legale e vigilanza	Via A. Diaz, 8 - 12051 Alba (CN)	Tel. 0173/361017 Fax 0173/35771	alevi@sesaler.it
Area risorse	Via A. Diaz, 8 - 12051 Alba (CN)	Tel. 0173/361017 Fax 0173/35771	risorse@sesaler.it



Quando le osservazioni ed i reclami sono presentati in forma scritta, il Consorzio provvede a fornire risposta scritta al cittadino entro il termine massimo di 30 gg. dal ricevimento.

I reclami scritti vengono protocollati e archiviati in un apposito fascicolo reclami.

Quando le osservazioni ed i reclami sono presentati **verbalmente**, il Consorzio fornisce una risposta verbale immediata, se non sono necessari verifiche e/o accertamenti. Negli altri casi viene fissato un appuntamento per la risposta entro il termine massimo di 30 gg.

## 10.2. La privacy

Il Consorzio garantisce la riservatezza intesa come discrezione e rispetto del cittadino.

Il trattamento delle informazioni acquisite dagli utenti nel corso dell'erogazione dei servizi è garantito nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Il Consorzio adotta come strumento ordinario di lavoro la cartella sociale informatizzata, che consente di ridurre al minimo la documentazione cartacea e garantisce maggiore sicurezza nel trattamento dei dati.

# 11. Una Carta per coinvolgere i cittadini e gli utenti

In questa prima edizione della Carta dei servizi abbiamo lavorato soprattutto per fornirvi uno strumento chiaro e comprensibile in grado di orientarvi all'interno dei servizi e delle opportunità offerte dal Consorzio.

Il nostro impegno per il futuro non si limiterà ad un'informazione chiara, trasparente e comprensibile. Intendiamo coinvolgere progressivamente i cittadini, ed in particolare i nostri utenti, nella valutazione della qualità dei servizi e nella definizione dei nostri obiettivi, per trasformare la Carta dei servizi in un vero e proprio patto mediante il quale:

- ◆ il Consorzio:
  - illustra finalità, caratteristiche, modalità di accesso ai servizi e modalità di compartecipazione ai costi da parte dell'utenza,
  - garantisce il rispetto di alcuni standard di qualità significativi relativi ai servizi erogati,
  - prevede forme di tutela per gli utenti che ricevono prestazioni non coerenti con gli standard di qualità dichiarati;
- ◆ l'utente può, attraverso le forme di consultazione previste:
  - partecipare all'individuazione degli standard di qualità,
  - conoscerli e verificarne il rispetto,
  - fornire commenti, idee e suggerimenti per migliorare sia il contenuto, sia il processo attivato mediante la Carta dei servizi.

Questo percorso verrà sviluppato gradualmente, partendo in via sperimentale da un servizio o da una serie di servizi che verranno individuati nei prossimi mesi, fino a interessare, in futuro, la generalità dei servizi del Consorzio.

Tutto ciò nella convinzione che sapremo promuovere e realizzare insieme il benessere delle persone, grazie al nostro impegno e alla vostra partecipazione.