

# C.S.P.

---

Consorzio intercomunale del Novese  
dei **servizi alla persona**

---

**Piazzale Partigiani, 1 - 15067 NOVI LIGURE (AL)**

☎ (0143) 334311 – 📠 (0143) 334350

E-mail: [segreteria@cspnovi.it](mailto:segreteria@cspnovi.it) – PEC: [info@pec.cspnovi.it](mailto:info@pec.cspnovi.it) – C.F. 01742390063

# CARTA DEI SERVIZI

# 2024

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## Sommario

CARTA DEI SERVIZI.....	1
CHE COS'E' IL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE .....	4
CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI .....	5
I PRINCIPI SU CUI SI BASA LA CARTA DEI SERVIZI .....	6
STORIA DEL SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE .....	7
CHI FINANZIA I SERVIZI .....	8
LE FIGURE PROFESSIONALI DEL NOSTRO SERVIZIO.....	9
I NOSTRI SERVIZI.....	10
SEGRETARIATO SOCIALE.....	12
SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE.....	13
ASSISTENZA ECONOMICA.....	14
PERCORSI DI ATTIVAZIONE SOCIALE SOSTENIBILE (PASS).....	15
EDUCATIVA TERRITORIALE .....	16
INSERIMENTI IN COMUNITÀ RESIDENZIALI PER MINORI .....	18
AFFIDO FAMILIARE .....	19
AFFIANCAMENTO FAMILIARE.....	19
COORDINAZIONE GENITORIALE .....	21
LUOGHI NEUTRI / Spazi per il diritto di visita e relazione .....	22
CENTRO PER LE FAMIGLIE .....	23
ASSEGNO DI INCLUSIONE .....	24
ASSITENZA DOMICILIARE.....	25
ADOZIONI NAZIONALI E INTERNAZIONALI .....	26
PERCORSI DI SUPPORTO INDIVIDUALIZZATI VOLTI A FAVORIRE L'AUTONOMIA IN SOGGETTI DISABILI – PROGETTI DI VITA INDIPENDENTE.....	27
INSERIMENTI IN CENTRI DIURNI SOCIO-SANITARI PER PERSONE CON DISABILITÀ .....	28
GESTIONE DIRETTA DEL CENTRO DIURNO DISABILI “TOSO” SALITA BRICCHETTA NOVI LIGURE.....	29
INSERIMENTI IN CENTRI RESIDENZIALI SOCIO-SANITARI PER PERSONE CON DISABILITÀ .....	30
INSERIMENTI IN PRESIDII SOCIO SANITARI PER ANZIANI .....	31
INTEGRAZIONI RETTE IN STRUTTURA RESIDENZIALE .....	32

AFFIDAMENTO DI PERSONE ANZIANE .....	33
PUNTO UNICO DI ACCESSO PUA.....	34
PRONTO INTERVENTO SOCIALE.....	35
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	36

CSP NOVILIGURE

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## CHE COS'E' IL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

Il Servizio Socio Assistenziale è rivolto a tutti i cittadini che presentano problemi familiari, economici, sociali, relazionali ed educativi, perseguendo l'obiettivo del benessere della persona, della prevenzione del disagio, del miglioramento continuo della qualità della vita delle comunità locali nonché della promozione sociale. Il suo fine è quello di accogliere e ascoltare i bisogni dell'utenza del territorio e intervenire in caso di necessità per sostenere la famiglia e il singolo. Il Servizio deve essere inteso come processo di aiuto che tende ad attivare e sviluppare nell'utente potenzialità, energie, capacità, anche sopite, che lo rendono artefice del cambiamento positivo della propria situazione attraverso:

un uso adeguato di risorse personali, sociali, ambientali;

l'attivazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali elaborato in collaborazione con gli altri soggetti attuatori;

l'erogazione di prestazioni socio-assistenziali.

Gli interventi socio-assistenziali garantiscono prestazioni rispondenti alle specifiche esigenze della persona: sono infatti predisposti a seguito dell'analisi e della valutazione del bisogno e formulati come progetti individualizzati, concordati con la persona singola o con la sua famiglia, che definiscono la natura del bisogno stesso, gli obiettivi e le modalità di intervento, il cosato, la durata e gli strumenti di verifica. Essi sono attuati quanto più possibile nell'ambito del nucleo familiare stesso, avvengono nel normale ambiente di vita e con la partecipazione dell'avente diritto, nel rispetto della sua dignità e libertà, nonché delle sue personali convinzioni.

Il C.S.P. favorisce quanto più possibile lo sviluppo della domiciliarità, attraverso interventi e servizi mirati al mantenimento, all'inserimento ed al reinserimento della persona nel contesto familiare, sociale, scolastico e lavorativo per il superamento degli interventi di natura residenziale.

## CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del C.S.P. costituisce la dichiarazione di impegno al miglioramento della qualità del servizio e del rapporto con la persona fruitrice dei Servizi, in termini di accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri. Tale obiettivo viene perseguito tenendo nella primaria considerazione le esigenze della persona insieme a fattori importanti quali l'efficienza e l'efficacia della prestazione, la trasparenza, la continuità e la regolarità nell'erogazione delle prestazioni.

Questa Carta è stata redatta con riferimento alla legge nazionale n. 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" ed alla legge regionale n. 1/04 "Norme per la realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione di riferimento".

La Carta dei Servizi è finalizzata alla stipulazione da parte del Consorzio di un patto sociale per il benessere della cittadinanza, attraverso l'assunzione di impegni generali sui servizi da attivare sul territorio e all'individuazione dei criteri e delle mappe di accesso ai servizi, delle modalità di erogazione e di finanziamento dei servizi e delle prestazioni, dell'elenco dei soggetti autorizzati o accreditati, dei livelli di assistenza erogati, degli standard di qualità dei servizi, delle modalità di partecipazione dei cittadini al costo dei servizi, delle forme di tutela dei diritti degli utenti, delle regole da applicare in caso di mancato rispetto delle garanzie previste dalla Carta, nonché delle modalità di ricorso da parte degli utenti, anche attraverso gli istituti di patronato.

Gli "standard" dei servizi dichiarati nella presente Carta, la regolarità e la continuità delle prestazioni sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio delle attività, con esclusione delle situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'Autorità Pubblica o da normative specifiche del settore.

## I PRINCIPI SU CUI SI BASA LA CARTA DEI SERVIZI

In riferimento alla legge regionale n. 1/04 “Norme per la realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione di riferimento”, i principi fondamentali di erogazione dei servizi da parte del Consorzio Intercomunale Novese per Servizi alla Persona si basano sul rispetto della dignità della persona, della sua riservatezza e del suo diritto di scelta e sono i seguenti:

**Uguaglianza:** tutti i servizi erogati dal C.S.P. si basano sul “principio di eguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’art. 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”.

Garantisce, inoltre, uniformità di trattamento alle persone residenti nel territorio, nell’ambito dei Regolamenti consortili che disciplinano i vari interventi, e con particolare attenzione alle caratteristiche peculiari di ogni singola situazione.

**Imparzialità e continuità:** il C.S.P. svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo attraverso tutte le strutture decentrate sul territorio, la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.

**Diritto di scelta:** il C.S.P. ricerca, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

**Partecipazione:** il C.S.P. promuove ogni forma di partecipazione dei cittadini alla programmazione ed organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un’informazione completa e trasparente. La persona fruitrice del Servizio ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può presentare reclami e istanze e può formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Nella gestione ed offerta dei servizi è riconosciuto ed agevolato il ruolo delle organizzazioni di volontariato, delle cooperative sociali, degli organismi non lucrativi di utilità sociale, delle associazioni e degli enti di promozione sociale, degli organismi della cooperazione, delle società di mutuo soccorso, delle fondazioni, degli enti di patronato, degli altri soggetti privati non aventi scopo di lucro.

**Efficienza ed efficacia:** l’erogazione dei servizi è effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. Il C.S.P. si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche, migliorando al tempo stesso la qualità dell’intervento. Al fine di perseguire il più alto grado di efficienza ed efficacia degli interventi, il C.S.P. opera in coordinamento ed integrazione con i servizi sanitari, dell’istruzione, della giustizia minorile, nonché delle politiche attive della formazione, del lavoro, delle politiche migratorie, della casa, della sicurezza sociale e degli altri servizi sociali del territorio.

## STORIA DEL SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

Il C.S.P. – Consorzio Intercomunale del Novese dei Servizi alla Persona è un Ente Pubblico costituitosi per la programmazione e l'erogazione dei servizi socio-assistenziali sul territorio dei 30 Comuni che costituiscono l'area territoriale del Novese: la Regione Piemonte, infatti, ha individuato nella gestione associata la forma più idonea a garantire l'efficacia e l'efficienza delle azioni da realizzare a beneficio della popolazione residente.

Istituito il 1° aprile 1997, opera all'interno di un sistema integrato di servizi destinati alle persone e alle famiglie sostenendole nelle condizioni di bisogno e di disagio individuale, nelle difficoltà sociali e nelle condizioni di non autonomia, anche temporanee.

La volontà di gestire i Servizi sociali in modo associato e lo spirito solidaristico che si è sviluppato tra Comuni più grandi e Comuni più piccoli, più ricchi e meno ricchi, ha caratterizzato in modo costante le politiche sociali del territorio e il potenziamento che negli anni i Servizi hanno registrato non ha fatto che consolidare e confermare la bontà della scelta iniziale.

I suddetti Comuni, attraverso il Consorzio, intendono perseguire, nell'ambito del territorio di competenza, una politica di sicurezza sociale mediante il riordino e lo sviluppo dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, offrendo ai cittadini tutti i servizi necessari a garanzia della migliore qualità della vita, promuovendo interventi mirati a prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno, di rischio e di emarginazione.

## CHI FINANZIA I SERVIZI

I Comuni aderenti al Consorzio, attraverso il versamento di una quota pro-capite per ogni cittadino residente.

La Regione Piemonte, per il tramite del “Fondo nazionale per le politiche sociali” e del “Fondo regionale per la gestione delle attività socio-assistenziali”, l’assistenza alla maternità, all’infanzia e ai disabili sensoriali.

L’A.S.L., per le attività socio-assistenziali a rilievo sanitario, a favore di disabili e anziani non autosufficienti.

La partecipazione finanziaria degli utenti (compartecipazione al costo sia del Servizio di Assistenza domiciliare sia delle rette di ricovero per disabili, proventi per rette di ospitalità presso strutture per disabili a gestione diretta, ecc.).

Altre fonti (progetti finalizzati, funzioni delegate dalla Regione, Unione Europea, Progetti Pon ecc.).

## LE FIGURE PROFESSIONALI DEL NOSTRO SERVIZIO

L'attività svolta dal Consorzio avviene mediante interventi di aiuto e di sostegno al nucleo familiare ed al singolo che attraversano momenti di difficoltà, nonché mediante interventi di sostituzione, anche temporanea, del nucleo familiare, ove quelli di sostegno risultino insufficienti. Le persone che intendono usufruire dei Servizi e delle prestazioni erogate dal Consorzio devono rivolgersi, in prima istanza, all'Assistente Sociale competente per il Comune di residenza.

L'Assistente Sociale è un professionista che svolge essenzialmente una funzione di aiuto e che opera con l'obiettivo di rendere la persona in difficoltà protagonista del cambiamento positivo della propria situazione.

L'Assistente sociale si avvale delle proprie specifiche competenze professionali e delle risorse messe a disposizione dall'Ente (aiuti economici, supporto domiciliare, servizi diurni o residenziali, ecc.) Strumenti professionali propri dell'assistente sociale sono il colloquio, la visita domiciliare, la progettazione degli interventi, il lavoro di gruppo, la documentazione, la collaborazione con altre figure professionali. Il titolo professionale di Assistente Sociale si consegue in seguito alla frequenza di un corso di Laurea in Servizio Sociale, post scuola secondaria superiore, di durata triennale.

Per operare l'Assistente Sociale deve obbligatoriamente essere iscritta nello specifico Albo Professionale, previo superamento di un Esame di Stato.

L'Educatore Professionale, svolge la propria attività nei riguardi di persone di diverse età (minori, disabili, adulti) attraverso la messa in atto di progetti educativi, al fine di promuovere il pieno sviluppo delle potenzialità di crescita personale, di inserimento e partecipazione sociale dei soggetti interessati. Il titolo professionale di Educatore si consegue in seguito alla frequenza di un corso di Diploma Universitario, post scuola secondaria superiore, di durata triennale.

Operatore Socio Sanitario, svolge attività di cura e assistenza alle persone fragili sul piano fisico e /o psichico, al fine di soddisfarne i bisogni primari e favorirne il benessere, l'autostima e l'integrazione sociale. Le attività dell'OSS sono finalizzate a soddisfare i bisogni primari della persona e a favorirne il benessere e l'autonomia. L'operatore socio sanitario:

- i. svolge attività di cura con semplici apparecchi medicali e aiuta nell'assunzione dei farmaci;
- ii. rileva i parametri vitali dell'assistito e ne percepisce le comuni alterazioni;
- iii. procede alla raccolta dei rifiuti, al trasporto del materiale biologico, sanitario e dei campioni per gli esami diagnostici;
- iv. supporta e assiste la persona nelle attività quotidiane e di igiene personale, nella vestizione, nella mobilità e nell'assunzione dei cibi;
- v. si adopera per mantenere le capacità motorie dell'assistito e per fargli assumere posture corrette;
- vi. realizza attività di animazione e socializzazione.

La qualifica di O.S.S. si consegue in seguito alla frequenza di un corso professionale di 1000 ore, post scuola dell'obbligo.

## I NOSTRI SERVIZI

Le prestazioni socio assistenziali erogate direttamente da questo Ente e che possono essere richieste dai cittadini in possesso dei requisiti necessari, in conformità agli specifici Regolamenti in vigore, sono le seguenti:

- a) Segretariato Sociale
- b) Servizio Sociale Professionale
- c) Assistenza Economica
- d) Reddito di Cittadinanza / Patto di inclusione
- e) Percorsi di attivazione sociale sostenibile (PASS)
- f) Educativa territoriale
- g) Interventi di Home Visiting
- h) Inserimenti in comunità residenziali per minori
- i) Affidamento familiare
- j) Affiancamento familiare
- k) Luogo Neutro / Spazi per il diritto di visita e relazione
- l) Sostegno alla genitorialità
- m) Assistenza domiciliare territoriale
- n) Adozioni nazionali e internazionali

- o) Inserimenti in centri diurni socio sanitari per persone con disabilità
- p) Inserimenti in centri residenziali socio sanitari per persone con disabilità
- q) Gestione diretta del Centro Diurno Disabili "Toso"
- r) Inserimenti in presidi socio sanitari per anziani
- s) Integrazioni rette in caso di inserimento in struttura residenziale
- t) Sportello Informativo socio sanitario
- u) Centro famiglie
- v) Coordinazione genitoriale
- w) Dopo di Noi
- x) Pronto intervento sociale
- y) Centro Diurno
- z) Spazio aggregazione disabili

## SEGRETARIATO SOCIALE

NATURA DELLA PRESTAZIONE	Il Segretariato Sociale svolge un'attività di informazione, orientamento e consulenza rivolta a tutti i cittadini con problemi relativi all'area sociale, avvalendosi delle professionalità dell'assistente sociale e/o di operatori socio-sanitari.
COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Il Segretariato Sociale informa le persone che si rivolgono al C.S.P. in merito a : servizi e prestazioni che il Consorzio offre; servizi, prestazioni e modalità di accesso ad altri Enti; opportunità offerte dal privato sociale (volontariato, associazioni) presenti sul territorio; indicazioni rispetto all'espletamento di pratiche burocratiche nell'ambito socio-sanitario; consulenza personalizzata da parte del Servizio Sociale Professionale al singolo ed ai nuclei familiari italiani e stranieri in possesso del permesso di soggiorno.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Tutti i cittadini residenti nel territorio del Consorzio, i gruppi, gli Enti e le istituzioni che si rivolgono al C.S.P. per informazioni.
DECORRENZA	Il servizio è erogato su appuntamento o presentandosi al Servizio nei giorni di apertura, a seconda della sede territoriale di competenza.
DURATA	Valutata in base alla richiesta formulata dal cittadino.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	L'accesso al servizio avviene gratuitamente nei giorni ed orari stabiliti ed è garantito ai cittadini italiani e stranieri in possesso del permesso di soggiorno.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

NATURA DELLA PRESTAZIONE	Il Servizio Sociale Professionale ha compiti di prevenzione, rilevazione dei bisogni dell'utenza e di prima risposta agli stessi.
COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Il Servizio Sociale Professionale è svolto dall'assistente sociale che valuta i problemi della persona e le possibili soluzioni attraverso un progetto da sviluppare insieme. Per questi interventi, l'assistente sociale utilizza e coordina le diverse risorse del Servizio Socio Assistenziale e del territorio, collabora con i Comuni, i Servizi sanitari, le istituzioni scolastiche, i Sindacati, il Terzo Settore, le cooperative sociali, l'Autorità giudiziaria, le strutture residenziali.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Tutti i cittadini italiani residenti nel territorio del Consorzio che necessitano dell'intervento dell'assistente sociale. Sono inoltre fruitori della prestazione i minori stranieri non accompagnati, gli stranieri con permesso di soggiorno per motivi di protezione sociale, i rifugiati, i richiedenti asilo e gli apolidi che necessitano dell'intervento dell'assistente sociale.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Trovarsi in situazione di bisogno sociale.
DECORRENZA	Il servizio è erogato su appuntamento o presentandosi al Servizio nei giorni di apertura, a seconda della sede territoriale di competenza.
DURATA	Secondo il progetto individualizzato, concordato fra l'assistente sociale e l'interessato.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	L'accesso al servizio avviene gratuitamente presentandosi all'Assistente Sociale del Servizio interessato o chiedendo informazioni direttamente al servizio di Segretariato Sociale.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## ASSISTENZA ECONOMICA

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Contributi economici ad integrazione del reddito familiare: reddito minimo di inserimento, contributi a progetto.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Nuclei familiari o singoli in condizioni economiche disagiate, con Isee inferiore a 9.360 euro, residenti nei Comuni facenti parte del Consorzio.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Non essere percettori di altre forme di sostegno al reddito, attraversare una fase del ciclo di vita caratterizzata da difficoltà tra cui la mancanza di forme adeguate di sostentamento.
DECORRENZA	L'istruttoria viene completata in un mese, salvo approfondimenti specifici ad opera del servizio sociale professionale
DURATA	La natura del contributo ha una durata legata al progetto di aiuto concordato tra il cittadino e il servizio sociale professionale.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	L'assistente sociale, raccolta la domanda del cittadino istituisce la pratica che prevede colloqui di approfondimento della sfera familiare, contatti con i servizi specialistici dell'Asl o dell' Uepe, visita domiciliare. Successivamente formula un progetto di aiuto che viene discusso nella commissione preposta che si riunisce mensilmente.
NOTIZIE UTILI	I parenti obbligati per legge, secondo l'art. 433 del Codice Civile, sono tenuti a contribuire al sostegno dell'individuo o della famiglia in stato di bisogno, proporzionalmente alle loro fasce di reddito.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## PERCORSI DI ATTIVAZIONE SOCIALE SOSTENIBILE (PASS)

OBIETTIVO	Favorire il mantenimento di abilità sociali ed educative, mettere i cittadini in posizione attiva rispetto ai loro bisogni economici/educativi.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Intervento di natura educativa con valenza socio-assistenziale, volto all'inserimento sociale di soggetti fragili o in stato di bisogno attraverso la promozione dell'autonomia personale e la valorizzazione delle capacità dell'assistito.
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	Educatore Professionale e Assistente Sociale.
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	I beneficiari dell'intervento sono soggetti che si trovano nell'impossibilità di svolgere attività produttive economicamente rilevanti e per i quali non è possibile avviare un percorso finalizzato all'inserimento lavorativo ai sensi della normativa vigente.
REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO	Essere in carico al Servizio Sociale ed avere Isee inferiore ai 9.360 euro.
A CHI RIVOLGERSI	Agli sportelli di segretariato sociale e all'assistente sociale.
RIFERIMENTI NORMATIVI	D.G.R. 26-7181 del 06/07/2018 D.G.R. 22-2521 del 30/11/ 2015.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## EDUCATIVA TERRITORIALE

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	<p>Il Servizio di Educativa Territoriale si rivolge ai minori seguiti dal Servizio Sociale e si realizza nel loro contesto familiare e socio-ambientale di vita. È intesa come risorsa da attivare a sostegno della crescita affettiva e socio-relazionale del minore e delle funzioni educative genitoriali, nelle situazioni di disagio, di rischio evolutivo, di difficoltà relazionali e comportamentali, di difficoltà di integrazione con rischio di emarginazione, di deprivazione, di carenza di risorse e competenze all'interno della famiglia tali da condizionare in modo negativo la crescita del minore. Per i minori con disabilità viene condiviso con la famiglia un Piano Educativo Individualizzato sulla base delle valutazioni effettuate dall'equipe multidisciplinare socio-sanitaria (U.M.V.D.).</p>
OBIETTIVO	<p>La finalità del Servizio di Educativa Territoriale è quello, attraverso la realizzazione di interventi di supporto educativo a domicilio, di sostenere i minori appartenenti a nuclei familiari che presentano elementi di fragilità al fine di prevenire, superare e contrastare l'instaurarsi di sofferenza psico-affettiva, di emarginazione, di devianza e il ricorso agli inserimenti in strutture residenziali. Per i minori con disabilità gli obiettivi vengono definiti nel Piano Educativo Individualizzato seguendo le indicazioni dell'Equipe multidisciplinare sociosanitaria.</p>
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	<p>Momenti di gioco, di svago, di aiuto nello studio o nello svolgimento dei compiti, accompagnando il minore alla scoperta e all'utilizzo di luoghi e occasioni del territorio dove è possibile socializzare con coetanei e trascorrere costruttivamente il tempo libero.</p>
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	<p>Assistente Sociale, Educatore Professionale.</p>
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	<p>Il Servizio si rivolge a: minori che vivono in situazioni di disagio sociale, relazionale e a rischio di devianza; minori con difficoltà di inserimento scolastico; minori appartenenti a famiglie che si trovano in difficoltà ad esercitare la funzione educativa e genitoriale; minori appartenenti a famiglie portatrici di problemi di ordine strutturale che determinano condizioni di marginalità e di disadattamento; minori con disabilità attraverso progetto individualizzato.</p>
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	<p>Essere residenti in uno dei Comuni appartenenti al CSP. Il Servizio è proposto dall'assistente sociale</p>

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

	all'interno di un progetto di aiuto a favore di minori in difficoltà.
A CHI RIVOLGERSI	Allo sportello di segretariato sociale presso la sede del CSP o agli sportelli territoriali.
ALTRI SERVIZI COINVOLTI	ASL NPI (Neuropsichiatria Infantile) - Unità Multidisciplinare Valutazione Disabili – Minori (UMVD).
RIFERIMENTI NORMATIVI	L.R. 1/2004. L. 184/1983. L. 149/2001. L. 104/92 e s.m.i.

## INSERIMENTI IN COMUNITÀ RESIDENZIALI PER MINORI

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Inserimento in Comunità di minori la cui famiglia di origine stia attraversando un momento di difficoltà. Sostegno alla famiglia naturale per superare le difficoltà al fine di favorire il rientro del minore.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Minori per i quali il Tribunale per i Minorenni dispone l'inserimento in Comunità. Minori le cui famiglie per vari motivi non riescono a prendersi temporaneamente cura dei figli, previa valutazione del Servizio Sociale in accordo con la famiglia.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Difficoltà temporanea della famiglia a prendersi cura del minore. Predisposizione del progetto da parte del Servizio Sociale.
DECORRENZA	In base al progetto individualizzato.
DURATA	La durata dell'inserimento in Comunità è temporanea e viene definita di volta in volta a seconda delle caratteristiche del minore, della famiglia e quindi del progetto.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	In seguito alla disposizione del Tribunale per i Minorenni. Attraverso richiesta all'assistente sociale competente per territorio, da parte della famiglia. Su proposta dell'assistente sociale competente per territorio.
NOTIZIE UTILI	In casi di emergenza esiste nel territorio consortile la possibilità di pronta accoglienza presso posti letto convenzionati.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## AFFIDO FAMILIARE

TIPOLOGIE DI AFFIDO	Affido Familiare Residenziale, Affidato Familiare Diurno Affidato Educativo a Single o Famiglie.
OBIETTIVO	Offrire un ambiente familiare ed educativo adeguato al minore quando la famiglia naturale vive un periodo di difficoltà.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Accoglienza in ambiente familiare alternativo, sia in con-vivenza che di supporto, gestione del quotidiano, condivisione di affetti ed emozioni, educazione. L'affidamento familiare può essere di tipo residenziale o diurno.
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	Assistente sociale, psicologo, famiglie affidatarie.
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	Minori in condizione di disagio o pregiudizio, momentaneamente privi di un ambiente familiare idoneo.
REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO.	Essere residenti in uno dei Comuni appartenenti al CSP.
A CHI RIVOLGERSI	Allo sportello di segretariato sociale presso la sede del CSP o agli sportelli territoriali.
ALTRI SERVIZI COINVOLTI.	ASL NPI (Neuropsichiatria Infantile).
RIFERIMENTI	normativi L.R. 1/2004. L. 184/1983. L. 149/2001.

## AFFIANCAMENTO FAMILIARE

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Sostenere un nucleo familiare attraverso la solidarietà di un altro nucleo o di singole persone in una logica di affiancamento e di condivisione delle risorse e delle opportunità. L'affiancamento familiare si colloca all'interno del continuum delle diverse forme di accoglienza familiare. Con questo dispositivo, infatti, si sceglie intenzionalmente di valorizzare l'ambiente di vita della famiglia e del bambino, piuttosto che collocare il bambino temporaneamente o per alcune ore della giornata in un'altra famiglia. Inoltre, si privilegiano la dimensione informale dell'intervento e la creazione e/o potenziamento di reti sociali che potranno continuare ad essere presenti nella vita della famiglia anche dopo la chiusura dell'intervento istituzionale e in cui anche la famiglia che ha fruito
------------------------------	---

	dell'intervento potrà mettere a disposizione le risorse maturate grazie ad esso.
OBIETTIVO	Offrire sostegno familiare ed educativo adeguato, ai nuclei familiari, quando questi ultimi vivono un periodo di difficoltà. L'affiancamento familiare accompagna il bambino e la sua famiglia nello svolgimento di alcune attività e in alcuni compiti relativi ai suoi bisogni di crescita.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO.	Affiancamento da parte di una famiglia ai genitori nel fronteggiare alcuni problemi della vita quotidiana prestando attenzione a non sostituirsi a loro, ma piuttosto a promuovere le loro capacità, condividendo, supportando la gestione del quotidiano, in un'ottica di collaborazione.
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE.	Assistente sociale, psicologo, famiglie affiancanti.
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO.	Famiglie con minori in condizione di disagio o pregiudizio, momentaneamente privi delle risorse per garantire un ambiente familiare idoneo.
REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO	Essere residenti in uno dei Comuni appartenenti al CSP.
A CHI RIVOLGERSI	Allo sportello di segretariato sociale presso la sede o gli sportelli del CSP.
ALTRI SERVIZI COINVOLTI	ASL NPI (Neuropsichiatria Infantile).
RIFERIMENTI NORMATIVI	L.R. 1/2004. L. 184/1983. L. 149/2001. REC 2013/112/UE REC 2006/19/UE D.G.R. 19/7005. D.P.R./31.08.2016.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## COORDINAZIONE GENITORIALE

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	<p>La Coordinazione Genitoriale è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie centrato sul minore. È rivolta ai genitori la cui conflittualità costituisce un rischio evolutivo per i figli.</p> <p>Essa prevede che un terzo imparziale, professionista adeguatamente formato, aiuti i genitori altamente conflittuali a mettere in pratica la bigenitorialità attraverso l'implementazione ed il mantenimento delle decisioni già assunte dall'Autorità Giudiziaria e di quelle che saranno prese all'interno del percorso di Co.Ge. Sulla base del riconoscimento dei bisogni dei figli. <i>(def. A.I.Co. Ge)</i></p>
OBIETTIVO	<p>La finalità dei percorsi di coordinazione genitoriale è quella di superare le condizioni di alta conflittualità nella coppia genitoriale individuando, attraverso tecniche specifiche, azioni volte a superare le tensioni concentrandosi sul prevalente interesse del minore.</p>
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	<p>Sedute di Coordinazione Genitoriale condotte da Assistenti sociali specificamente formati</p>
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	<p>Assistente Sociale.</p>
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	<p>Il Servizio si rivolge a coppie genitoriali residenti nei Comuni del CSP in condizioni di conflittualità che affrontano un percorso separativo avanti all'Autorità Giudiziaria o che necessitano di un supporto nel superare tensioni che generano malessere nei figli.</p>
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	<p>Su indicazione dell'Autorità Giudiziaria o su richiesta di entrambi i genitori.</p>
A CHI RIVOLGERSI	<p>Allo sportello di segretariato sociale presso la sede del CSP o agli sportelli territoriali.</p>
ALTRI SERVIZI COINVOLTI	<p>Autorità Giudiziaria, Legali di fiducia dei genitori</p>
RIFERIMENTI NORMATIVI	<p>L.R. 1/2004. L. 184/1983. L. 149/2001 - Riforma del Processo Civile.</p>

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## LUOGHI NEUTRI / Spazi per il diritto di visita e relazione

OBIETTIVO	Fornire uno spazio di incontro tra il bambino e il genitore non affidatario nelle situazioni di conflittualità tra i genitori o su disposizione dell’Autorità Giudiziaria. L’intervento può avere anche funzioni di accompagnamento per favorire il diritto dei minori alla bigenitorialità come da normativa di riferimento (DGR 15-7432 del 2014).
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Accoglienza e protezione del minore per il momento dell’incontro e sostegno alle capacità genitoriali.
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	Educatore Professionale, Assistente Sociale.
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	Minori residenti nel territorio consortile in situazione di disagio o pregiudizio.
REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO	Essere residenti in uno dei Comuni appartenenti al CSP; su mandato del Tribunale. Costi: In alcune condizioni è prevista la compartecipazione al costo del servizio secondo Regolamento Consortile.
A CHI RIVOLGERSI	Allo sportello di segretariato sociale presso la sede o gli sportelli del CSP.
ALTRI SERVIZI COINVOLTI	ASL NPI, Tribunale per i Minorenni di Torino, Tribunale Ordinario sezione civile.
RIFERIMENTI NORMATIVI	D.G.R. 15-7432 del 15/4/2014 L.R. 1/2004. L. 184/1983. L. 149/2001. O.N.U. “Convenzione dei diritti dell’Infanzia” art. 9, New York 1989.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## CENTRO PER LE FAMIGLIE

OBIETTIVO	Fornire uno spazio di incontro, confronto e crescita per minori e le loro famiglie con attività strutturate di natura educativa, socializzativa e supportiva.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Attività educative laboratoriali per minori. Spazio compiti. Conduzione di gruppi di genitori su tematiche educative. Promozione e supporto della genitorialità. Incontri e serate tematiche con esperti.
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	Educatore Professionale e Assistente Sociale, personale del Terzo Settore.
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	Minori e loro famiglie residenti sul territorio consortile.
REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO	Essere residenti in un comune del territorio del CSP.
A CHI RIVOLGERSI	Alla sede del CSP o direttamente al Centro per le Famiglie sito in Villa Zucca, Via Verdi Novi Ligure.
RIFERIMENTI NORMATIVI	L. 328/2000 L.R. 1/2004 Linee guida inerenti finalità e funzioni dei centri per le famiglie in Piemonte.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## ASSEGNO DI INCLUSIONE

OBIETTIVO	Misura di sostegno economico e di inclusione sociale e professionale, condizionata al possesso di requisiti di residenza, cittadinanza e soggiorno, alla prova dei mezzi sulla base dell'ISEE, alla situazione reddituale del beneficiario e del suo nucleo familiare e all'adesione a un percorso personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Sostegno economico a nuclei fragili.
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	Assistente sociale.
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	Nuclei familiari che abbiano almeno un componente in una delle seguenti condizioni: con disabilità; minorenni; con almeno 60 anni di età; in condizione di svantaggio.
REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO	Essere residenti in uno dei Comuni appartenenti al CSP. Essere beneficiari dell'Assegno di Inclusione.
A CHI RIVOLGERSI	Agli sportelli di segretariato sociale presso la sede del CSP.
ALTRI SERVIZI COINVOLTI	INPS, CPI.
RIFERIMENTI NORMATIVI	legge di Bilancio 2023, D.L. 48/2023.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## ASSITENZA DOMICILIARE

OBIETTIVO	Fornire interventi di aiuto alla persona o al nucleo familiare atti a mantenere il soggetto nel proprio ambiente di vita.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	mobilitazione; - igiene personale e ambientale; - cura degli abiti e della biancheria; disbrigo pratiche e sostegno per il migliore utilizzo dei servizi sanitari esistenti; altre prestazioni, attinenti al tipo di servizio, su richiesta dell'utente.
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	Assistente sociale; OSS.
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	Soggetti anziani o adulti, parzialmente o totalmente non autosufficienti, sia per motivi fisici che psichici. Nuclei familiari con figli minori che necessitano di supporto nelle autonomie. Nuclei familiari con membri diversamente abili per i quali si rendono necessari interventi di cura e assistenza.
REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO	Essere residenti in uno dei Comuni appartenenti al CSP.
A CHI RIVOLGERSI	Agli sportelli di segretariato sociale presso la sede del CSP, al Punto Unico di Accesso.
ALTRI SERVIZI COINVOLTI	ASL, Comuni e Medici di Medicina generale, associazioni di volontariato, terzo settore.
COSTI	Le persone o i nuclei che accedono al Servizio sono tenute alla compartecipazione al pagamento del servizio proporzionalmente al proprio Isee, è prevista l'esenzione per le fasce più indigenti.
RIFERIMENTI NORMATIVI	L.R. 1/2004. Legge 328/2000.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## ADOZIONI NAZIONALI E INTERNAZIONALI

OBIETTIVO	Con l'adozione si intende dare una famiglia a minori in stato di abbandono: l'adottato è legalmente equiparato ad un figlio naturale.
COSA FORNISCE IL SERVIZIO	Consulenza e orientamento in merito alle tematiche dell'adozione. Informazioni sulla normativa e sulle modalità di presentazione della domanda di adozione. Indagine psico-sociale sulla famiglia aspirante all'adozione disposta dall'Autorità Giudiziaria Minorile a cura dell'équipe materno infantile costituita da assistenti sociali e psicologi. Vigilanza e sostegno durante il primo periodo di inserimento del minore nel nucleo.
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	Equipe adozione assistente sociale e psicologa.
A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	Le coppie coniugate o in convivenza dimostrata, con o senza altri figli naturali o adottivi, che hanno presentato la dichiarazione di disponibilità all'adozione presso il Tribunale per i Minorenni.
REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO	Vincolo di matrimonio o convivenza dimostrata da almeno tre anni; assenza di separazione legale o di fatto; differenza di età tra la coppia e il minore non inferiore a 18 anni e non superiore a 45 anni.
A chi rivolgersi	L'équipe adozione contatta la coppia entro 60 giorni circa dalla data di ritiro della domanda di adozione presso il Tribunale per i minorenni.
Altri servizi coinvolti	Tribunale dei Minorenni, Asl. AL
Riferimenti normativi	L.R. 1/2004. Legge 328/2000 L.184/1983 L.149/2001.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## PERCORSI DI SUPPORTO INDIVIDUALIZZATI VOLTI A FAVORIRE L'AUTONOMIA IN SOGGETTI DISABILI – PROGETTI DI VITA INDIPENDENTE

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Formulazione di un progetto individualizzato sulla base delle caratteristiche e dei bisogni della persona finalizzato a favorire l'autonomizzazione del soggetto disabile attraverso percorsi inclusivi che favoriscano la piena partecipazione alla vita sociale e lavorativa.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Soggetti adulti fino a 65 anni con disabilità certificata.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Riconoscimento di invalidità civile, legge 104/1992 e valutazione positiva da parte della commissione Unità Multidisciplinare della Valutazione della Disabilità (U.M.V.D.).
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	Assistente sociale e membri commissione U.M.V.D.
A chi rivolgersi	CSP e Sportello unico socio sanitario Asl Al .
COSTI	I progetti possono coprire spese per sostenere i costi di assistenza personale per vivere esperienze di vita autonoma considerando anche le possibili difficoltà legate all'invecchiamento nel tempo dei caregiver interni alla famiglia.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## INSERIMENTI IN CENTRI DIURNI SOCIO-SANITARI PER PERSONE CON DISABILITÀ

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Attività assistenziali, educative, riabilitative individuali e di gruppo. Attività di socializzazione interne ed esterne. Mensa. Trasporto. Sostegno alle famiglie.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Minori e adulti fino a 65 anni con disabilità.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Riconoscimento di invalidità civile, legge 104/1992 e valutazione positiva da parte della commissione Unità Multidisciplinare della Valutazione della Disabilità (U.M.V.D.).
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	Assistente sociale e membri commissione U.M.V.D.
A chi rivolgersi	CSP e Sportello unico socio sanitario Asl AI.
COSTI	La retta di frequenza si compone di una quota sanitaria e una sociale a carico dell'Asl AI e del Consorzio. L'ospite paga una compartecipazione alle spese di trasporto e vitto.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## GESTIONE DIRETTA DEL CENTRO DIURNO DISABILI “TOSO” SALITA BRICCHETTA NOVI LIGURE

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	<p>Il Centro semiresidenziale per disabili è gestito in forma diretta dal CSP attraverso personale interno (Operatori Socio Sanitari – Educatori Professionali – Assistenti Sociali).</p> <p>Accoglie 20 ospiti affetti da disabilità medio – grave per i quali è stato formulato un idoneo progetto di intervento da parte dell’Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità (UMVD)</p> <p>Il Centro offre attività assistenziali, educative, riabilitative individuali e di gruppo. Attività di socializzazione interne ed esterne. Mensa. Trasporto. Sostegno alle famiglie.</p>
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Minori e adulti fino a 65 anni con disabilità.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Riconoscimento di invalidità civile, legge 104/1992 e valutazione positiva da parte della commissione Unità Multidisciplinare della Valutazione della Disabilità (U.M.V.D.).
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	Assistente sociale e membri commissione U.M.V.D.
A chi rivolgersi	CSP e Sportello unico socio sanitario Asl Al.
COSTI	La retta di frequenza si compone di una quota sanitaria e una sociale a carico dell’Asl Al e del Consorzio. L’ospite paga una compartecipazione alle spese di trasporto e vitto.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## INSERIMENTI IN CENTRI RESIDENZIALI SOCIO-SANITARI PER PERSONE CON DISABILITÀ

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Sono fornite prestazioni sanitarie, di riabilitazione, di mantenimento e un supporto socio assistenziale.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Persone con disabilità che non possono più permanere in modo continuativo in famiglia e/o sono privi di familiari.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Riconoscimento invalidità civile o domanda in corso. Valutazione positiva della domanda da parte della Unità Multidisciplinare della Valutazione della Disabilità (U.M.V.D.) .
DECORRENZA	A partire dalla valutazione positiva in sede di U, M.V.D in base al progetto individualizzato e/o alla lista di attesa per l'inserimento in presidio.
DURATA	Secondo il progetto individualizzato.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Presentazione della richiesta all'assistente sociale competente da parte della famiglia. Segnalazione dell'assistente sociale all' U.M.V.D. Valutazione positiva della segnalazione da parte della U.M.V.D.
COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE	Quota socio-assistenziale a carico dell'utente. Quota sanitaria a carico dell'ASL competente per territorio per i posti in convenzione.
NOTIZIE UTILI	Il Consorzio non dispone di strutture a gestione diretta per il Servizio Residenziale ma stipula convenzioni con presidi o strutture private in possesso dell'autorizzazione al funzionamento della Regione. È previsto un contributo all'ospitalità da parte del CSP per chi ne fa richiesta e presenta una condizione reddituale compatibile con i parametri previsti dal Regolamento consorziale.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## INSERIMENTI IN PRESIDI SOCIO SANITARI PER ANZIANI

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Inserimento in strutture residenziali per soggetti non autosufficienti accreditate o autorizzate al funzionamento dalla Regione Piemonte che necessitano di assistenza continua e di interventi a rilievo sanitario.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Soggetti non autosufficienti impossibilitati a rimanere al proprio domicilio, con necessità di assistenza continuativa.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Residenza in uno dei comuni consorziati nel CSP.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Valutazione sociale della domanda da parte della commissione multidisciplinare Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.).
COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE	Quota socio-assistenziale a carico dell'utente. Quota sanitaria a carico dell'ASL competente per territorio per i posti in convenzione.
NOTIZIE UTILI	L'U.V.G. si riunisce mensilmente ed è costituita da personale sanitario e sociale. Sono previsti anche inserimenti temporanei, c.d. letto di sollievo, la quota sanitaria è a carico dell'Asl AI e la quota sociale è a carico dell'utente. L'Asl AI mette a disposizione, in alcune Strutture Residenziali per anziani non autosufficienti del territorio i posti c.d. di continuità assistenziale. L'inserimento in continuità assistenziale avviene previa valutazione da parte dell'unità di continuità assistenziale a seguito di dimissioni ospedaliere ed impossibilità di far rientro presso il proprio domicilio. Può venire attivata anche in casi di utenti a domicilio che necessitano con urgenza cure presso strutture residenziali. Il costo è a totale carico dell'Asl AI e la durata è di 30 giorni prorogabili a 60 giorni sempre previa valutazione dell'unità di valutazione della continuità assistenziale.
A CHI RIVOLGERSI	CSP e Sportello unico socio sanitario Asl AI.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## INTEGRAZIONI RETTE IN STRUTTURA RESIDENZIALE

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Aiuto economico finalizzato all'integrazione del pagamento della quota socio - assistenziale in presidio residenziale.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Soggetti impossibilitati a rimanere al proprio domicilio, con necessità di assistenza continuativa, inserite in strutture residenziali in difficoltà economica nel pagamento della quota socio—assistenziale della retta.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Insufficienza economica. Valutazione positiva della domanda da parte della Commissione preposta.
DECORRENZA	Da 1 a 2 mesi dalla presentazione della domanda.
DURATA.	Sino al variare dei requisiti specifici.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Richiesta individuale compilata personalmente o tramite familiari presentata al Consorzio. La domanda viene integrata con la situazione economica patrimoniale (I.S.E.E. per prestazioni residenziali) La richiesta viene valutata da apposita commissione Consortile composta da operatori sociali.
COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE	Sulla base dei criteri definiti nel Regolamento in vigore.
ESCLUSIONI	Disponibilità finanziaria e/o immobiliare.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## AFFIDAMENTO DI PERSONE ANZIANE

NATURA DELLA PRESTAZIONE	Affido Residenziale, Affidato Diurno di supporto
COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Il servizio affidamento anziani, costituisce un'opportunità e un'alternativa all'inserimento in struttura per quei soggetti che non possono essere adeguatamente assistiti nell'ambito della famiglia di appartenenza o che sono soli e in possesso di un livello di autonomia che permetta la permanenza al proprio domicilio.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Anziani privi di parenti tenuti agli alimenti ovvero privi di una rete familiare adeguata, autosufficienti o parzialmente autosufficienti in situazione di disagio sociale per la quale sia di sostegno l'istituto dell'affido, selezionati dal Servizio Sociale professionale
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Essere anziani e residenti in uno dei Comuni appartenenti al CSP.
DURATA	Secondo il progetto individualizzato, concordato fra l'assistente sociale, l'interessato e la risorsa affidataria
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	L'accesso al servizio avviene gratuitamente presentandosi all'Assistente Sociale del Servizio interessato o chiedendo informazioni direttamente al servizio di Segretariato Sociale o al Pua. Nel caso di anziani parzialmente non autosufficienti il servizio sociale referente segnala la proposta di intervento all'UVG che provvederà a definire il progetto d'intervento.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## PUNTO UNICO DI ACCESSO PUA

NATURA DELLA PRESTAZIONE	Il servizio che ha come obiettivo il miglioramento delle modalità di presa in carico delle persone e la semplificazione dei passaggi burocratici ai quali l'assistito ed i suoi familiari devono adempiere. Pertanto, è il luogo dove viene fornito l'accesso ai servizi sociali e sanitari.
COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Accoglienza ed orientamento mirati alla comprensione della domanda e del bisogno dell'utente al fine di fornire risposte adeguate. Informazione: ubicazione e modalità d'accesso ai servizi socio-sanitari siti del territorio, sulle prestazioni offerte, sulla documentazione necessaria per accedervi e sulle modalità di attivazione contesto socio - economico - familiare dell'utente.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Si rivolge a tutti i Cittadini residenti nell'ambito territoriale, con particolare riferimento alla condizione di non autosufficienza: anziani affetti da patologie che determinano condizioni di non autosufficienza; persone, minori ed adulte, affette da patologie croniche invalidanti, che ne determinano notevoli limitazioni della loro autonomia; persone colpite da minorazioni fisiche.
DURATA	Secondo necessità.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Presentandosi o telefonando alla sede centrale del CSP.

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## PRONTO INTERVENTO SOCIALE

NATURA DELLA PRESTAZIONE	<p>Garantire la disponibilità costante (24 ore su 24) per 365 gg/anno per un adeguato intervento immediato e non; fornire prime azioni di sostegno ed assistenza, ove necessario; abbassare il grado di criticità personale del soggetto accolto attraverso l'avvio di un percorso di sostegno da realizzarsi in tempi compatibili con la caratteristica stessa del servizio.</p> <p>Favorire, attraverso i servizi aderenti alla rete e attivi sul territorio, la fuoriuscita dei soggetti accolti dalla fase di criticità, attraverso un adeguato piano individualizzato.</p>
COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	<p>Ricezione chiamata, valutazione della richiesta e rilevazione del bisogno reale.</p> <p>Pianificazione dell'intervento tramite counseling telefonico o azione diretta sul luogo della segnalazione.</p> <p>Facilitazione del processo di avvicinamento della persona ai Servizi Pubblici e ai servizi informali del territorio.</p>
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	<p>Il numero della centrale telefonico è fornito alle Forze dell'Ordine e ai nosocomi della Provincia di Alessandria</p>
DURATA	<p>Secondo necessità.</p>
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	<p>Telefonando alla Centrale telefonica.</p>

CINDS - - 1 - 2024-04-15 - 0002568

## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Misurare la qualità nell'ambito socio-assistenziale, significa andare ad individuare il grado di soddisfazione della persona che usufruisce del Servizio (*qualità percepita*) nell'utilizzo di un determinato servizio che dipende da tutti coloro che operano direttamente ed indirettamente a contatto con il cittadino. Sulla base dei fattori di qualità dei servizi individuati, occorre tradurre gli impegni di miglioramento assunti in:

- standard quali-quantitativi di servizio;
- individuazione delle relative metodologie di controllo.

Il Servizio Socio-Assistenziale pertanto assicura il rispetto degli standard di qualità e di quantità definiti.

1. aspetti visibili      aspetti tangibili e visibili della presenza dell'Ente sul territorio in cui opera.
2. facilità di accesso      elementi che concorrono a determinare la facilità di entrare in contatto con l'Ente per la fruizione del servizio.
3. tempestività      velocità di esecuzione delle diverse fasi del servizio.
4. competenza      abilità e conoscenze manifestate attraverso la realizzazione del servizio.
5. fiducia      elementi che determinano il livello di fiducia del cittadino nei confronti dell'Ente, ossia la distanza dal dubbio, la certezza di servizio, l'affidabilità complessiva.
6. informazione      modalità, livelli e qualità dell'informazione, cortesia organizzativa, qualità del rapporto.
7. appropriatezza      far comprendere le funzioni e gli ambiti di intervento propri dell'Ente.