



# CONSORZIO INTERCOMUNALE SOCIO ASSISTENZIALE C. I. S. A. - TORTONA



## C.I.S.A. - TORTONA

Consorzio Intercomunale  
Socio Assistenziale

Sede: Viale A. De Gasperi, 1/B  
15057 Tortona (AL)

Tel: 0131 - 829211 Fax: 0131 - 829212

<http://www.cisa-tortona.it> - E-mail: [info@cisa-tortona.it](mailto:info@cisa-tortona.it)



Sistema di Gestione per la Qualità Certificato  
a fronte della norma UNI EN ISO 9001:2000  
certificato n°485



# Carta dei Servizi

## 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 scopo è innanzitutto di accogliere chi ne ha bisogno e di ascoltare quali sono i suoi problemi. Il Consorzio interviene in caso di necessità per sostenere la famiglia e il singolo.

Il Servizio, quindi, 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 attraverso il Piano di Zona ed 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 costo, 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.I.S.A. 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.

- Inserimenti in presidi socio-sanitari per soggetti non autosufficienti	pag. 25
- Inserimenti in centri diurni socio-sanitari per anziani	pag. 26
- Integrazioni rette in caso di inserimento in struttura residenziale	pag. 27
- Inserimenti in centri residenziali socio-sanitari Per diversamente abili	pag. 28
- Inserimenti in centri diurni socio-sanitari per diversamente abili	pag. 29
- Servizio di trasporto per diversamente abili	pag. 30
- Contributi economici lavorativi	pag. 31
- Agenzia formativa per figure socio-sanitarie	pag. 32
- Telesoccorso/Teleassistenza	pag. 34
- Sportello informativo socio-sanitario	pag. 35
- Sportello Alzheimer e demenze affini	pag. 36
- Sportello ascolto genitori - insegnanti - adolescenti	pag. 37
- Spazio informativo cittadinanza	pag. 38
<b>Le nostre sedi</b>	pag. 39
<b>La misurazione della qualità del Servizio</b>	pag. 42
- Alcuni indicatori della qualità del servizio	pag. 43
<b>Questionario sulla soddisfazione degli utenti</b>	pag. 44
<b>La procedura del reclamo</b>	pag. 47

<b>Che cos'è il servizio socio-assistenziale</b>	pag. 2
<b>Che cos'è la Carta dei servizi</b>	pag. 3
<b>Principi fondamentali</b>	pag. 4
<b>Storia del Servizio socio-assistenziale</b>	pag. 6
<b>Competenza territoriale del C.I.S.A.</b>	pag. 7
<b>Gli organi del Consorzio</b>	pag. 8
<b>Chi finanzia i Servizi</b>	pag. 9
<b>Gli interventi e le figure professionali del Servizio</b>	pag. 10
<b>Le prestazioni</b>	pag. 12
- Segretariato Sociale	pag. 14
- Servizio Sociale Professionale	pag. 15
- Assistenza Economica	pag. 16
- Assistenza Domiciliare Territoriale	pag. 17
- Assistenza socio educativa territoriale per minori e diversamente abili	pag. 18
- Inserimenti in comunità residenziali per minori	pag. 19
- Affidamento di minori presso famiglie o persone singole	pag. 20
- Adozioni nazionali ed internazionali	pag. 22
- Interventi per minori e soggetti deboli nell'ambito dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria	pag. 24

La Carta dei Servizi del C.I.S.A. 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.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

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 Socio Assistenziale di Tortona 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.I.S.A. si basano sul “principio di uguaglianza 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.I.S.A. 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.I.S.A. ricerca, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

*Indice*

*Carta dei Servizi*



Il C.I.S.A. è il Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali, nato dalla volontà dei 40 Comuni del territorio dell'ex U.S.S.L. n. 72 in applicazione della Legge Regionale n. 62 del 1995 che, ribadendo la centralità dei Comuni nella gestione dell'assistenza pubblica sancita dalla legge 142/90, inizia la propria attività il 1° aprile 1997. 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.

### MODALITA' DI PRESENTAZIONE E GESTIONE DEL RECLAMO

Gli utenti e tutti i cittadini che ne abbiano interesse possono esercitare il proprio diritto al reclamo secondo le seguenti modalità:

- presentazione di lettera in carta semplice, firmata, trasmessa o consegnata all'Ente via posta o fax o e-mail;
- compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'utente, distribuito presso la sede centrale o le sedi decentrate del C.I.S.A.;
- colloquio con la Direzione del C.I.S.A. su appuntamento.

Le segnalazioni anonime non verranno prese in considerazione.

Come precedentemente evidenziato, la risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre in casi più complicati è necessario procedere ad un'istruttoria. Il C.I.S.A. di Tortona predispone e trasmette entro 30 giorni la lettera di risposta al cittadino.



## GLI ORGANI DEL CONSORZIO

L'Assemblea Consortile, ha autonomia organizzativa ed è composta dai Sindaci dei Comuni aderenti al Consorzio e dal Presidente della Comunità Montana, della Comunità Collinare e delle altre Comunità previste dalla legge (o loro delegati). Essa ha il compito di determinare gli indirizzi del Consorzio per il conseguimento dei compiti statutari e di controllare l'attività dei vari organi. L'Assemblea è convocata dal Presidente dell'Assemblea e le sedute sono pubbliche.

Il **Presidente dell'Assemblea Consortile**, eletto per un quinquennio nella prima seduta valida dell'Assemblea, assolve ai compiti istituzionali previsti dalla legge e dallo statuto dell'Ente.

Il **Consiglio di Amministrazione** è eletto dall'Assemblea e dura in carica un quinquennio, è composto da 5 consiglieri, compreso il Presidente, ed è l'organo che attua gli indirizzi generali stabiliti dall'Assemblea e compie gli atti amministrativi definiti dall'Assemblea.

Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione** è il Presidente del Consorzio, è eletto dal Consiglio di Amministrazione e dura in carica 5 anni, è l'organo di raccordo fra Assemblea e Consiglio di Amministrazione ed ha il compito di controllare l'attività complessiva dell'Ente, coordinando l'attività di indirizzo con quella di governo e di amministrazione.

Il **Direttore** è il legale rappresentante del Consorzio ed è l'organo cui compete, con responsabilità manageriale per il raggiungimento dei risultati, l'attività di gestione per l'attuazione degli indirizzi programmatici e degli obiettivi individuati per il perseguimento dei fini del Consorzio.

Il **Collegio dei Revisori dei Conti**, composto da 3 membri, è eletto dall'Assemblea ed è l'organo cui compete la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione del Consorzio.

## QUESTIONARIO DI PRIMO CONTATTO PER IL SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

Stiamo conducendo una ricerca per migliorare la qualità del Servizio Socio Assistenziale. Le chiediamo di rispondere ad alcune domande che ci permetteranno di conoscere quali aspetti della nostra attività possono essere corretti per fornire un servizio in linea con le sue attese.

Il questionario è anonimo e le assicura la massima privacy, in quanto non sarà possibile risalire all'autore delle risposte.

Qui di seguito troverà elencate delle affermazioni riferite ad alcuni aspetti importanti delle nostre attività. Esprima un giudizio di soddisfazione rispetto agli elementi proposti secondo la seguente scala di valutazione:

1. = PER NULLA SODDISFATTO
2. = POCO SODDISFATTO
3. = ABBASTANZA SODDISFATTO
4. = MOLTO SODDISFATTO

La ringraziamo per la cortesia e la collaborazione.

1. L'accoglienza ricevuta al front office del C.I.S.A. ha soddisfatto le sue aspettative? 1 2 3 4 non so
2. Le informazioni ricevute nel momento in cui è entrato al C.I.S.A. sono state chiare e comprensibili? 1 2 3 4 non so
3. Ritieni di aver ricevuto un trattamento adeguato dagli operatori del C.I.S.A.? 1 2 3 4 non so

Ripensando al suo primo impatto con il C.I.S.A. ritiene che:

4. i locali siano confortevoli? 1 2 3 4 non so
5. l'orario di apertura del Servizio Socio Assistenziale sia comodo? 1 2 3 4 non so

## QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il grado di soddisfazione degli utenti del C.I.S.A. di Tortona viene rilevato attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi dei seguenti questionari:

Servizio Socio Assistenziale;  
Casa di Riposo;  
Assistenza Domiciliare;  
Centro Diurno;  
Agenzia Formativa.

### Modalità di somministrazione.

Per quanto riguarda il Servizio Socio Assistenziale, il questionario viene distribuito agli utenti che si presentano presso la sede centrale dagli operatori del front office o presso le sedi decentrate del C.I.S.A. La compilazione da parte degli utenti è libera e la raccolta dei questionari compilati avviene in una scatola adibita a tale scopo posta nell'atrio del C.I.S.A.

Per quanto riguarda l'Agenzia Formativa, il questionario viene distribuito e raccolto a fine percorso formativo dal Responsabile del Corso

Per quanto riguarda i servizi a gestione indiretta quali la Casa di Riposo, l'Assistenza Domiciliare ed il Centro Diurno, il questionario viene somministrato agli ospiti e/o ai familiari concordando i tempi più appropriati per i responsabili/referenti delle strutture.

## CHI FINANZIA I SERVIZI

Le principali fonti di finanziamento dei servizi sono rappresentate da:

- La Regione Piemonte, tramite il “Fondo per la gestione delle attività socio-assistenziali”.
- L'A.S.L., per le attività socio-assistenziali a rilievo sanitario per servizi residenziali e semi-residenziali e territoriali.
- I Comuni, con la quota consortile.
- La partecipazione finanziaria degli utenti (compartecipazione al costo del Servizio di Assistenza domiciliare e pagamento delle rette di ricovero per diversamente abili, proventi per rette di ospitalità presso strutture per anziani a gestione diretta, ticket telesoccorso, ticket per il trasporto diversamente abili, ticket per i pasti per i diversamente abili).
- Altre fonti (fondi comunitari e regionali per i percorsi di formazione nel settore socio-assistenziale).

## GLI INTERVENTI E LE FIGURE PROFESSIONALI DEL SERVIZIO

L'attività svolta dal Consorzio avviene mediante interventi individualizzati di sostegno al nucleo familiare ed al singolo, nonché mediante interventi mirati attraverso la formulazione e l'attuazione di progetti socio-educativi al fine di promuovere il pieno sviluppo della persona in difficoltà.

Le figure professionali del Servizio sono:

- **l'Assistente Sociale**, la cui attività è volta a :
  - favorire l'informazione e l'utilizzo corretto dei servizi;
  - favorire il benessere della persona, la prevenzione del disagio e il miglioramento della qualità della vita, valorizzando le risorse personali e dell'ambiente (parenti, vicinato, volontariato, ecc.) in grado di fornire aiuto;
  - condurre colloqui, visite domiciliari per la rilevazione del bisogno e per la progettazione degli interventi, concordati con la persona singole o la famiglia, per definire obiettivi, modalità, costo, durata, strumenti di verifica;
  - promuovere, organizzare e gestire iniziative e interventi per le situazioni di disagio, in collaborazione con altri servizi, enti e organizzazioni di volontariato.
- **l'Educatore Professionale**, un operatore che, nell'ambito dei servizi socio - assistenziali ed educativi extra-scolastici, residenziali e diurni, svolge la propria attività nei riguardi di persone di diverse età, mediante

## Alcuni indicatori della qualità del servizio

1. Presenza di informazioni (Carta dei Servizi, brochures, depliant) relative ai servizi offerti dal C.I.S.A. di Tortona presso i Comuni del territorio consortile, gli studi dei medici di famiglia, l'Ospedale, l'ASL territoriale, le strutture diurne o residenziali e tutte quelle sedi anche non pubbliche che hanno un ruolo significativo in campo educativo, sociale e sanitario.
2. Indicazioni presso i Comuni del territorio consortile sulle modalità di reperimento e contatto dei Servizi del C.I.S.A. di Tortona.
3. N° complessivo Sportelli Informativi sul territorio consortile.
4. N° Sportelli Informativi per Ambito territoriale.
5. Localizzazione delle sedi di ricevimento pubblico (sale di attesa, spazi impropri, PC, telefono).
6. N° ore di ricevimento pubblico (primo accesso + front office) rispetto al N.° ore di apertura del servizio.
7. N° giorni di attesa per il primo accesso ai servizi su appuntamento.
8. N° complessivo reclami ricevuti dal C.I.S.A.
9. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza (Questionario di Primo Contatto per il Servizio Socio Assistenziale e per l'Agenzia Formativa, erogati presso la sede centrale, o come da capitolato d'appalto per i servizi a gestione indiretta ovvero Casa di Riposo, Assistenza Domiciliare, Centro Diurno).

## LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' 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.

la formulazione e l'attuazione di progetti educativi, volti a promuovere il pieno sviluppo delle potenzialità di crescita personale e di inserimento e partecipazione sociale, agendo, per il perseguimento di tali obiettivi, sulla relazione interpersonale, sulle dinamiche di gruppo, sul sistema familiare, sul contesto ambientale e sull'organizzazione dei servizi in campo educativo.

- **l'Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)**, la cui attività è volta a soddisfare i bisogni primari della persona e a favorire il benessere e l'autonomia dell'utente a domicilio o in struttura.

I compiti dell'O.S.S. sono finalizzati al recupero, al mantenimento ed allo sviluppo del livello di autonomia dell'utente, nel rispetto della sua volontà.

Destinatari degli interventi dell'O.S.S. sono pertanto i cittadini le cui risorse sono, anche temporaneamente, compromesse, e che appartengono alla fasce deboli, quali i minori in nuclei familiari multiproblematici, gli anziani in condizioni di solitudine o di non autosufficienza, i diversamente abili, i malati cronici, i malati terminali, ecc.



## LE PRESTAZIONI

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 di servizio del Consorzio, sono le seguenti:

1. Segretariato Sociale
2. Servizio Sociale Professionale
3. Assistenza Economica
4. Assistenza Domiciliare Territoriale
5. Assistenza socio-educativa territoriale per minori e diversamente abili
6. Inserimenti in Comunità Residenziali per minori
7. Affidamento di minori presso famiglie e persone singole
8. Adozioni Nazionali ed Adozioni Internazionali
9. Interventi per minori e soggetti deboli nell'ambito dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria

## Ricevimento Pubblico

Presso:

Sede Centrale di Tortona: su appuntamento, per i residenti nel Comune di Tortona, il lunedì ed il mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Viguzzolo: tutti i mercoledì dalle ore 10 alle ore 12

S. Sebastiano Curone: tutti i martedì dalle ore 10 alle ore 12

Castelnuovo Scrivia: tutti i lunedì e giovedì dalle ore 10 alle ore 12

Sale: tutti i mercoledì dalle ore 10 alle ore 12

Pontecurone: tutti i martedì dalle ore 10 alle ore 12

Villalvernia: il secondo e quarto giovedì del mese dalle ore 10 alle ore 12

Villaromagnano: tutti i martedì e venerdì dalle ore 9 alle ore 11

Casalnoceto: il terzo giovedì del mese dalle ore 10 alle ore 12

Garbagna: il secondo ed il quarto lunedì del mese dalle ore 10 alle ore 12

Sono possibili variazioni per motivi organizzativi:

**per informazioni rivolgersi alla Sede Centrale del C.I.S.A. di Tortona telefonando al numero 0131/829211**

## Sede Centrale

Viale Alcide De Gasperi, n° 1/B - 15057 Tortona  
Tel. 0131/829211 Fax. 0131/829212

### Orario del centralino:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle  
15.00 alle ore 17.00

### Apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e  
martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

## Strutture Residenziali

Per anziani non autosufficienti, gestite direttamente  
dal C.I.S.A. di Tortona:

BOSSI Pontecurone: Via Bossi, n. 32 - Pontecurone -  
Tel.: 0131/887679

Presidio di Castelnuovo Scivia: Viale Lamarmora, n. 1 -  
Tel.: 0131/823543

Per diversamente abili, gestita direttamente dal  
C.I.S.A. di Tortona:

Centro Diurno San Carlo di Castelnuovo Scivia:

Via Caduti per la Patria, n. 1 - Tel.: 0131/856191

10. Inserimenti in Presidi socio - sanitari per soggetti non autosufficienti
11. Inserimenti in Centri Diurni socio - sanitari per anziani
12. Integrazioni Rette in caso di Inserimento in Struttura Residenziale
13. Inserimenti in Centri Residenziali socio - sanitari per diversamente abili
14. Inserimenti in Centri Diurni socio - sanitari per diversamente abili
15. Servizio di trasporto per diversamente abili
16. Contributi economici lavorativi
17. Agenzia Formativa per figure socio - sanitarie
18. Telesoccorso / Teleassistenza
19. Sportello Informativo Socio Sanitario
20. Sportello Alzheimer e demenze affini
21. Sportello Ascolto Genitori - Insegnanti - Adolescenti
22. Spazio informativo cittadinanze

## 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.I.S.A. in merito a : <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizi e prestazioni che il Consorzio offre;</li> <li>• servizi, prestazioni e modalità di accesso ad altri Enti;</li> <li>• opportunità offerte dal privato sociale (volontariato, associazioni) presenti sul territorio;</li> <li>• indicazioni rispetto all'espletamento di pratiche burocratiche nell'ambito socio-sanitario;</li> <li>• consulenza personalizzata da parte del Servizio Sociale Professionale al singolo ed ai nuclei familiari italiani e stranieri in possesso del permesso di soggiorno.</li> </ul>
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.I.S.A. 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.
NOTIZIE UTILI	Per qualsiasi ulteriore informazione rivolgersi agli Uffici del C.I.S.A.: Viale Alcide De Gasperi, 1 B - Tortona Tel.: 0131/829211



NATURA DELLA PRESTAZIONE	Lo sportello “Spazio informativo Cittadinanze” si pone come obiettivi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• favorire l’accesso alle informazioni;</li> <li>• creare uno spazio di interscambio di notizie;</li> <li>• creare una rete di supporto;</li> <li>• contribuire ad alleggerire il clima comunicativo attraverso una corretta informazione.</li> </ul>
COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Informazioni sulle evoluzioni normative in ambito immigrazione. Informazioni in materia di pratiche amministrative. Informazioni sui diversi servizi presenti sul territorio.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Cittadini, impiegati comunali, operatori del settore e chiunque sia interessato al tema immigrazione.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Non è richiesto alcun requisito.
DURATA	Secondo necessità.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Presentandosi nei giorni di apertura dello sportello. Trattandosi di uno sportello itinerante si consiglia di telefonare alla sede centrale del C.I.S.A. per ottenere l’elenco degli orari e dei luoghi di apertura.
NOTIZIE UTILI	Per qualsiasi ulteriore informazione rivolgersi agli Uffici del C.I.S.A.: Viale Alcide De Gasperi, 1 B - Tortona - Tel.: 0131/829211

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.
NOTIZIE UTILI	Per qualsiasi ulteriore informazione rivolgersi agli Uffici del C.I.S.A.: Viale Alcide De Gasperi, 1 B - Tortona Tel.: 0131/829211

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Contributi economici erogati con i criteri del: 1. Minimo Vitale; 2. Straordinario.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Nuclei familiari o singoli in condizioni economiche disagiate, per favorirne il ritorno all'autonomia. Residenti nei Comuni facenti parte del Consorzio
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	<u>Contributi economici erogati con il criterio del Minimo Vitale:</u> invalidi civili, minori con nucleo familiare disgregato, persone o famiglie a "rischio" sociale, con reddito inferiore al Minimo Vitale. <u>Contributi economici erogati con il criterio dello Straordinario ("una-tantum"):</u> soggetti in stato di bisogno grave ed eccezionale, strettamente connesso a particolari ed impreviste esigenze di vita e di salute.
DECORRENZA	Dalla data di presentazione della domanda, da 1 a 2 mesi. I casi urgenti vengono presi in carico nel più breve tempo possibile e successivamente ratificati dalla Commissione preposta.
DURATA	Legata al progetto individuale predisposto dal Servizio Sociale: <u>Contributi economici erogati con il criterio del Minimo Vitale:</u> fino ad un massimo di 12 mesi all'anno, eventualmente rinnovabili. <u>Contributi economici erogati con il criterio dello Straordinario:</u> secondo il progetto individualizzato; il contributo può essere erogato più volte nell'arco dell'anno secondo un tetto massimo stabilito dal Consiglio di Amministrazione.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Su presentazione della domanda all'assistente sociale competente per territorio e predisposizione del progetto individualizzato da parte dell'assistente sociale.
COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE	<u>Contributi economici erogati con il criterio del Minimo Vitale:</u> (Minimo Vitale, tenuto conto delle spese per l'abitazione e dell'eventuale presenza di minori nel nucleo familiare). <u>Contributi economici erogati con il criterio dello Straordinario:</u> Secondo il progetto individualizzato. Gli importi del Minimo Vitale e del massimale per l'affitto ed il riscaldamento vengono aggiornati annualmente.
ESCLUSIONI	Extracomunitari privi del permesso di soggiorno. Reddito superiore al Minimo Vitale.
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.

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Consulenza psicologica alle famiglie inerente la relazione con i figli e con la scuola. Consulenza psicologica ai docenti inerente la relazione e la gestione degli allievi. Consulenza psicologica agli allievi in età adolescenziale inerente problemi e tematiche legate alla fase evolutiva. Progettazione di percorsi condivisi con la scuola.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Famiglie, docenti, allievi che frequentano le scuole situate nel territorio consortile.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Residenza nel territorio del Consorzio.
DURATA	Lo Sportello Ascolto Genitori - Insegnanti - Adolescenti è attivo nel periodo di apertura degli istituti scolastici del territorio consortile.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Attraverso appuntamento presso la sede del Consorzio. Attraverso appuntamento presso le sedi degli istituti scolastici in cui è prevista l'apertura locale del Servizio.
NOTIZIE UTILI	Il Servizio garantisce l'anonimato di chi vi si rivolge. Esso fornisce consulenza sulla mappa dei servizi territoriali per minori, fungendo da filtro e lavorando in un'ottica di rete. Lo Sportello è aperto presso la sede centrale del Consorzio ed alcune sedi scolastiche decentrate. Il Servizio è gratuito.

## Sportello Alzheimer e demenze affini

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività assistenziali individuali e di gruppo.</li> <li>• Sostegno alle famiglie.</li> <li>• Sostegno psicologico alla persona che si occupa della cura del malato.</li> <li>• Informazioni sulla gestione della malattia e sui servizi di cui ha diritto la persona affetta da Alzheimer ed il familiare di riferimento.</li> </ul>
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Personale affette da Alzheimer e demenze affini e le loro famiglie.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Certificazione attestante la patologia di Alzheimer e/o riconoscimento dell'invalidità civile (o domanda di invalidità in corso).
DECORRENZA	Da 30 a 60 giorni dalla presentazione della richiesta.
DURATA	In base al progetto individualizzato.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Segnalazione da parte del medico di famiglia, dell'assistente sociale competente, dell'ospedale o dell'Associazione Italiana Malati di Alzheimer.
NOTIZIE UTILI	E' prevista la collaborazione del personale dell'Associazione Italiana Malati di Alzheimer per la gestione integrata degli interventi. Gli interventi sono attivati presso la sede centrale del Consorzio sulla base di un appuntamento. Il Servizio è gratuito.

NATURA DELLA PRESTAZIONE	Interventi di aiuto alla persona o al nucleo familiare atti a mantenere il soggetto nel proprio ambiente di vita.
COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Le prestazioni consistono in: Mobilitazione (anche per gli allettati); Igiene personale; Alimentazione (compresa anche: spesa e preparazione pasti); Igiene dell'ambiente; Cura degli abiti e della biancheria; Prestazioni igienico - sanitarie non previste dal mansionario infermieristico di semplice attuazione, da eseguirsi su indicazione del medico; Attività di informazione/educazione alla salute; Stimolo alla vita di relazione; Disbrigo pratiche e sostegno per il migliore utilizzo dei servizi sanitari esistenti; Altre prestazioni, attinenti al tipo di servizio, su richiesta dell'utente
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Soggetti parzialmente o totalmente non autosufficienti, sia per motivi fisici che psichici. Nuclei familiari con figli minori nei quali si evidenzino incapacità organizzative ed educative. Nuclei familiari con membri diversamente abili che di norma frequentino attività esterne. Nuclei familiari con soggetti affetti da gravi patologie invalidanti anche terminali, in condizioni di cronicità che possono essere anche sottoposti ad interventi sanitari attivati dall'ASL.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Residenza nei Comuni facenti parte del Consorzio. Progetto individualizzato elaborato dal Servizio Sociale concordato con il beneficiario.
DECORRENZA	Circa 15 giorni. I casi urgenti vengono presi in carico nel più breve tempo possibile ed in seguito ratificati dalla Commissione preposta.
DURATA	In base al progetto individuale.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Richiesta dell'interessato e/o dei familiari all'assistente sociale competente. Proposta dell'assistente sociale su segnalazione di medici di famiglia, Comuni, Volontari, ecc. Valutazione della Commissione preposta.
COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE	Le persone o i nuclei che accedono al Servizio sono tenute al versamento di una quota che va dall'esenzione totale ad un massimo stabilito annualmente, per fasce di reddito familiare.
ESCLUSIONI	Extracomunitari privi del permesso di soggiorno. Non residenti nel territorio del Consorzio.
NOTIZIE UTILI	Gli operatori del servizio di assistenza domiciliare sono Operatorio Socio Sanitari (O.S.S.) dipendenti diretti del Consorzio e/o soci di Cooperativa. E' prevista la collaborazione del medico di famiglia e del personale ospedaliero e dei servizi sanitari territoriali per la gestione integrata degli interventi specifici.

## Assistenza socio educativa territoriale per minori e diversamente abili

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Intervento educativo, riabilitativo e di integrazione sociale a favore di diversamente abili e di minori in difficoltà e delle loro famiglie, a domicilio e/o sul territorio.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Minori appartenenti a famiglie che per vari motivi presentino una situazione di disagio. Diversamente abili per i quali è previsto un progetto educativo del Servizio Sociale.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Predisposizione del progetto da parte del Servizio Sociale anche in collaborazione con l'équipe materno - infantile. Diversamente abili con invalidità riconosciuta o con certificazione dell'équipe socio sanitaria.
DECORRENZA	In base al progetto individualizzato e/o alla lista di attesa.
DURATA	Secondo il progetto socio - educativo individuale.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Attraverso richiesta al Servizio Sociale da parte della famiglia. Su segnalazione di altri Servizi territoriali. Su segnalazione dell'Autorità Giudiziaria.
NOTIZIE UTILI	E' prevista la collaborazione del personale sanitario per la gestione integrata di interventi specifici. Esiste la possibilità di inserimento in Centri estivi per minori, su progetto dell'assistente sociale che ha in carico il caso. Per la realizzazione di questo Servizio, il Consorzio utilizza le "Vacanze-ragazzi" organizzate dai Comuni del territorio e dalla Provincia di Alessandria.

## Sportello Informativo Socio Sanitario

NATURA DELLA PRESTAZIONE	Lo Sportello Informativo Socio Sanitario si configura come stimolo, regolatore, controllo e monitoraggio delle relazioni che debbono unire i nodi della rete assistenziale del territorio, affinché si possa realizzare concordemente l'individuazione del bisogno assistenziale e la corretta e mirata risposta.
COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Informazioni su servizi e prestazioni pubbliche e private appartenenti ai settori dei servizi sociali, sanitari ed educativi in merito al complesso dei servizi, alle procedure per accedervi, alle prestazioni ed alle normative utili per effettuare una libera scelta tra le risorse disponibili per fruirne correttamente.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Tutti i cittadini che vi si rivolgono.
DURATA	Secondo necessità.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Presentandosi o telefonando alla sede centrale del C.I.S.A.
NOTIZIE UTILI	Per qualsiasi ulteriore informazione rivolgersi agli Uffici del C.I.S.A.: Viale Alcide De Gasperi, 1 B - Tortona Tel.: 0131/829211

## Telesoccorso - Teleassistenza

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Assistenza immediata in caso di necessità di soccorso ed assistenza sanitaria.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Adulti affetti da particolari patologie acute e/o croniche, minori diversamente abili non istituzionalizzati, adulti diversamente abili e anziani in stato di bisogno.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Residenza in uno dei Comuni appartenenti al territorio del Consorzio.
DECORRENZA	Dalla valutazione positiva della domanda.
DURATA	Fino alla disdetta da parte dell'utente e/o dei familiari.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Su presentazione della domanda all'assistente sociale competente. Valutazione della Commissione preposta.
COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE	Quota fissa una-tantum all'installazione. Quota mensile a carico dell'utente in base a fasce di reddito.
NOTIZIE UTILI	Il servizio di Telesoccorso è fornito da un ente preposto a tale servizio, con rete capillare sul territorio.

## 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.

## Affidamento di minori presso famiglie o persone singole

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	<p>Possibilità al minore di essere accolto ed accudito per un periodo di tempo determinato presso una famiglia o una persona singola qualora la sua famiglia di origine stia attraversando un momento di difficoltà.</p> <p>Il servizio provvede alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica, al reperimento ed alla selezione famiglie, al contratto di collaborazione con le famiglie, all'elaborazione del progetto di ospitalità del minore, all'attivazione di risorse integrative, al sostegno individuale e di gruppo alle famiglie, a fornire supervisione ai soggetti referenti della famiglia professionale, al controllo ed alla valutazione dell'intervento.</p> <p>Il servizio fornisce inoltre sostegno alla famiglia naturale per superare le difficoltà al fine di favorire il rientro del minore, consulenza e sostegno alle famiglie che accolgono minori in difficoltà.</p> <p>L'affidamento familiare può essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- consensuale, nel caso in cui sia condiviso dalla famiglia naturale;</li> <li>- giudiziario, nel caso in cui sia disposto dal Tribunale per i minori.</li> </ul>
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Minori momentaneamente privi di un ambiente familiare idoneo.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Minori appartenenti a famiglie temporaneamente in difficoltà e disagio, e quindi non in grado di garantire il mantenimento, l'educazione e l'istruzione del minore.
DECORRENZA	Dall'accordo formale tra Servizio Sociale, famiglia naturale e famiglia affidataria, o in base a quanto disposto dall'Autorità Giudiziaria.

DECORRENZA	Sulla base del Regolamento consortile.
DURATA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Formazione di base:</b> Operatore Socio Sanitario 1000 ore.</li> <li>2. <b>Corsi di riqualificazione:</b> Modulo integrativo per Operatore Socio Sanitario in possesso della qualifica ADEST 50 ore. Operatore Socio Sanitario privo di qualifica 360 ore.</li> <li>3. <b>Corsi di formazione permanente:</b> durata minima 36 ore e massima di 180 ore.</li> <li>4. <b>Corsi di aggiornamento:</b> La durata dei corsi di aggiornamento è in funzione al progetto formativo.</li> </ol>
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. - 2. Presentando domanda di ammissione sulla base dei bandi consortili.</li> <li>3. - 4. Su richiesta del proprio Ente o Struttura.</li> </ol>
ESCLUSIONI	I corsi sono a numero chiuso, l'accesso avviene sulla base di una graduatoria i cui criteri di formulazione sono dettagliati in ciascun specifico Bando consortile.
COSTO DELLA PRESTAZIONE	I corsi sono gratuiti, escluso il costo delle marche da bollo per la presentazione della domanda ed il ritiro dell'attestato.
NOTIZIE UTILI	<p>Ogni ulteriore informazione è reperibile all'interno di ciascun specifico Bando, consultabile presso l'Agenzia Formativa del C.I.S.A. di Tortona.</p> <p>Per qualsiasi ulteriore informazione rivolgersi agli Uffici del C.I.S.A.: Viale Alcide De Gasperi, 1 B - Tortona - Tel.: 0131/829211</p>

## Agenzia Formativa per figure socio - sanitarie

NATURA DELLA PRESTAZIONE	Acquisizione e/o approfondimento di una professionalità polivalente coerente con il profilo professionale nell'ambito dei servizi di area sociale.
COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Formazione di base:</b> corsi di base per Operatore Socio Sanitario.</li> <li>2. <b>Corsi di riqualificazione:</b> moduli integrativi per il conseguimento della qualifica di Operatore Socio Sanitario per operatori già in possesso di titoli formativi e/o di servizio pregressi.</li> <li>3. <b>Corsi di formazione permanente:</b> rivolti ad operatori in servizio e mirati a potenziare gli elementi di professionalità necessari alla pratica del lavoro in rete attivato da situazioni complesse con cui interagiscono Servizi ed Istituzioni diverse.</li> <li>4. <b>Corsi di aggiornamento:</b> su tematiche specifiche a seguito dell'introduzione di nuove norme, modalità organizzative, protocolli, ecc.</li> </ol>
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E REQUISITI PER AVERNE DIRITTO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salvo requisiti diversi previsti dalla normativa comunitaria e regionale vigente, assolvimento obbligo formativo, compimento del 17° anno di età e superamento di una prova di ammissione.</li> <li>2. Possesso della qualifica di Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari (ADEST) e svolgimento di attività lavorativa nella qualifica specifica presso servizi di assistenza pubblica o privata; se non in possesso della qualifica ADEST: obbligo formativo assolto, svolgimento di attività lavorativa nella funzione specifica presso servizi di assistenza pubblica o privata per almeno 2 anni al 30/01/2004 e compimento del 18° anno di età.</li> <li>3. Non esistono requisiti specifici, se non l'aver già lavorato presso servizi di assistenza pubblica o privata.</li> <li>4. Personale in servizio in Enti o Strutture socio assistenziali pubbliche o private.</li> </ol>

DURATA	E' funzione del progetto individualizzato in caso di affidamento consensuale, o del decreto del Tribunale per i minorenni in caso di affidamento giudiziario. L'affidamento familiare può inoltre essere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- diurno: per alcune ore al giorno;</li> <li>- residenziale: il minore trascorre giorno e notte con la famiglia affidataria, pur mantenendo rapporti ed incontri con la sua famiglia naturale.</li> </ul>
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Su richiesta della famiglia naturale all'assistente sociale competente per territorio. Su proposta dell'assistente sociale. In seguito a disposizioni del Tribunale per i minorenni.
NOTIZIE UTILI	Chi vuole avere informazioni od offrire la propria disponibilità ad essere affidatario può rivolgersi al Consorzio. Un'apposita équipe costituita da assistenti sociali ed educatori effettua colloqui di conoscenza e preparazione con le famiglie disponibili all'affidamento al fine di poter valutare la loro idoneità ed al momento del bisogno quella più rispondente alle necessità del minore da affidare. È previsto un compenso per le famiglie affidatarie, stabilito dalla normativa regionale.

## Adozioni nazionali ed internazionali

NATURA DELLA PRESTAZIONE	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 LA PRESTAZIONE	Consulenza 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 a cura dell'équipe materno - infantile costituita da assistenti sociali, psicologi e neuropsichiatra. Vigilanza e sostegno durante il primo periodo di inserimento del minore nel nucleo.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Le coppie coniugate o in convivenza dimostrata, con o senza altri figli naturali o adottivi, che hanno presentato domanda di adozione presso il Tribunale per i minorenni.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	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.
DECORRENZA	L'équipe materno - infantile contatta la coppia entro 60 giorni circa dalla data di ritiro della domanda di adozione presso il Tribunale per i minorenni.
DURATA	4 mesi per l'indagine psico sociale sulla famiglia aspirante all'adozione. La domanda di adozione nazionale scade dopo tre anni dalla data di presentazione ma può essere ripresentata presso il Tribunale per i minorenni. Il Decreto di idoneità all'adozione internazionale ha durata annuale: le coppie che lo ricevono devono conferire l'incarico ad un Ente autorizzato entro 1 anno.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Chiedendo informazioni al Consorzio e presentando domanda di adozione presso il Tribunale per i minorenni.

## Contributi economici lavorativi

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Percorso individualizzato che facilita l'acquisizione di strumenti per la ricerca di un'occupazione lavorativa in autonomia. Si utilizza la Borsa Lavoro come strumento che permette di agevolare il raggiungimento dell'autonomia e della responsabilizzazione, per una piena integrazione sociale, tramite inserimento in situazione lavorativa a prevalente finalità educativa e socializzante.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Soggetti diversamente abili. Soggetti svantaggiati.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Situazione di comprovata necessità previa valutazione dell'assistente sociale competente.
DECORRENZA E DURATA	Secondo il progetto individualizzato.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Su proposta dell'assistente sociale competente per territorio.
COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE	I soggetti inseriti in contesto lavorativo ricevono un contributo economico mensile, secondo quanto stabilito dal Regolamento consortile.
NOTIZIE UTILI	Per qualsiasi ulteriore informazione rivolgersi agli Uffici del C.I.S.A.: Viale Alcide De Gasperi, 1 B - Tortona Tel: 0131/829211

## Servizio di trasporto per diversamente abili

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Servizio di accompagnamento a favore di persone anziane e diversamente abili con problematiche sociali.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Ultra 65enni soli e/o parzialmente autosufficienti. Diversamente abili.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Residenza nel territorio consortile. Prescrizione del medico di famiglia per visite e/o esami, relativi al Servizio Sanitario nazionale nel territorio distrettuale di Tortona. Per i diversamente abili: progetto sociale/riabilitativo individualizzato
DECORRENZA	Entro 1 settimana.
DURATA	Secondo necessità.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Presentazione della domanda presso il C.I.S.A., predisposizione del progetto individualizzato e valutazione positiva della domanda da parte della Commissione preposta.
COSTO DELLA PRESTAZIONE	E' previsto il pagamento di un ticket sulla base di fasce di reddito, secondo quanto stabilito dal Regolamento consortile per il servizio di trasporto.
NOTIZIE UTILI	Per qualsiasi ulteriore informazione rivolgersi agli Uffici del C.I.S.A.: Viale Alcide De Gasperi, 1 B - Tortona Tel: 0131/829211

ESCLUSIONI	Le coppie che non possiedono i requisiti specifici previsti dalla Legge 184/83 e ss.mm.ii. (Legge 476/98 e Legge 149/01).
NOTIZIE UTILI	<p><b>Adozione Internazionale:</b> la domanda di adozione internazionale deve essere presentata presso il Tribunale per i minorenni del capoluogo di Regione; il Tribunale per i minorenni emette un Decreto di idoneità o di non idoneità all'adozione; le coppie in possesso di Decreto di idoneità possono concretizzare l'adozione avvalendosi del supporto di Enti autorizzati, che garantiscono legalità e correttezza nell'espletamento delle procedure; le coppie in possesso di Decreto di non idoneità possono presentare ricorso in Corte di Appello - Sezione minorenni del Tribunale di Torino.</p> <p><b>Adozione Nazionale:</b> la domanda di adozione nazionale può essere presentata presso il Tribunale per i minorenni in più Regioni; il Tribunale per i minorenni non emette Decreto di idoneità: la coppia riceve un riscontro solo in caso di abbinamento con un minore. Nel caso di affidamento preadottivo l'équipe adozioni mantiene rapporti con la famiglia al fine di fornire sostegno ed effettuare la dovuta vigilanza fino alla pronuncia dell'adozione definitiva da parte del Tribunale per i minorenni (minimo 1 anno). Sono utili i contatti diretti tra coppie interessate all'adozione e coppie che hanno già figli adottivi. Il Servizio garantisce l'osservanza del segreto di ufficio.</p>

## Interventi per minori e soggetti deboli nell'ambito dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Assistenza e tutela del minore o del soggetto debole in situazioni pregiudizievoli. Sostegno al nucleo. Valutazioni su collocazioni alternative alla famiglia.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Minori o soggetti deboli segnalati dal/al: Tribunale per i minorenni. Tribunale ordinario. Giudice tutelare. Procura della Repubblica penale e civile presso il Tribunale per i minorenni.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Segnalazione dell'Autorità Giudiziaria. Segnalazione da parte dei Servizi Sociali all'Autorità Giudiziaria.
DECORRENZA	Dalla richiesta di indagine o dal provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. Immediata in situazioni di gravissimo rischio (art. 403 del Codice Civile).
DURATA	Secondo il provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Segnalazione all'Autorità Giudiziaria da parte dei Servizi Sociali. Richiesta di indagine sociale da parte dell'Autorità Giudiziaria.
NOTIZIE UTILI	Art. 9 della Legge 184/83: i pubblici ufficiali, gli incaricati di un pubblico servizio, gli esercenti un servizio di pubblica necessità, debbono segnalare al più presto al Tribunale per i minorenni sulle condizioni di cui vengano a conoscenza in ragione del proprio ufficio.

## Inserimenti in Centri Diurni socio-sanitari per diversamente abili

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	Diversamente abili che hanno assolto l'obbligo scolastico con disabilità psicofisica.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Riconoscimento invalidità civile o domanda in corso. Valutazione positiva della domanda da parte della Unità di Valutazione Handicap.
DECORRENZA	L'inserimento in Centro Diurno avviene dopo la valutazione positiva in sede di Unità di Valutazione Handicap.
DURATA	In base al progetto individualizzato.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Presentazione della domanda scritta all'assistente sociale competente. Segnalazione dell'assistente sociale alla Unità di Valutazione Handicap. Valutazione positiva della segnalazione da parte della Unità di Valutazione Handicap.
NOTIZIE UTILI	All'interno dei Centri Diurni opera un'équipe composta da operatori sociali e sanitari. L'orario di apertura dei Centri Diurni è di norma dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 17:00. Sono eventualmente previsti inserimenti temporanei part-time e di sollievo alla famiglia per brevi periodi. La mensa ed il trasporto sono a carico degli utenti in base al Regolamento del Consorzio sulla base del reddito individuale dell'utente.

## Inserimenti in Centri Residenziali socio-sanitari per diversamente abili

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	L'inserimento in presidio offre: cura e assistenza diurna e notturna per tutto l'anno; attività educative e riabilitative, individuali e di gruppo; attività di socializzazione interne ed esterne; servizi alberghieri; sostegno alle famiglie.
CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Diversamente abili 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 di Valutazione Handicap.
DECORRENZA	A partire dalla valutazione positiva in sede di Unità di Valutazione Handicap, 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 alla Unità di Valutazione Handicap. Valutazione positiva della segnalazione da parte della Unità di Valutazione Handicap.
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 prevista un'integrazione della retta da parte del C.I.S.A. secondo il reddito individuale dell'utente, così come previsto dal Regolamento consortile. Esiste la possibilità di inserimento in Centri residenziali estivi per diversamente abili, su progetto dell'assistente sociale che ha in carico il caso. Per la realizzazione di questo Servizio, il Consorzio utilizza i soggiorni estivi organizzati dalla Provincia di Alessandria, presso i propri Centri marini e montani.

## Inserimenti in presidi socio-sanitari per soggetti non autosufficienti

COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Inserimento in strutture residenziali per soggetti non autosufficienti accreditate o autorizzate al funzionamento dalla Regione Piemonte.
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	Valutazione di non autosufficienza da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica.
DECORRENZA	In presenza di disponibilità di posti letto. In base alla posizione in graduatoria.
DURATA	Fino a quando perdura lo stato di bisogno assistenziale continuativo.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Presentazione della domanda da parte dell'interessato o dei familiari all'assistente sociale competente. Valutazione della domanda da parte dell'UVG. Inserimento in graduatoria.
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.
ESCLUSIONI	Autosufficienti.
NOTIZIE UTILI	L'Unità di Valutazione Geriatrica si riunisce periodicamente ed è costituita da personale sanitario e sociale. Sono previsti anche inserimenti diurni: in questo caso parte della quota è a carico dell'utente in base al Regolamento consortile. 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.

## Inserimenti in Centri Diurni socio-sanitari per anziani

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	Anziani ultra 65enni affetti da patologie invalidanti.
REQUISITI PER AVERE DIRITTO ALLA PRESTAZIONE	Valutazione positiva della domanda da parte della Unità di Valutazione Geriatria.
DECORRENZA	L'inserimento in Centro Diurno avviene dopo la valutazione positiva in sede di Unità di Valutazione Geriatrica. I casi urgenti vengono presi in carico nel più breve tempo possibile in accordo con l'Unità di Valutazione Geriatrica e successivamente ratificati dalla Commissione preposta.
DURATA	Secondo il progetto individualizzato.
COME SI OTTIENE LA PRESTAZIONE	Presentazione della domanda scritta all'assistente sociale competente. Segnalazione dell'assistente sociale alla Unità di Valutazione Geriatrica. Valutazione positiva della segnalazione da parte della Unità di Valutazione Geriatrica.
COSTO DELLA PRESTAZIONE	Parte della quota giornaliera è a carico dell'utente in base al Regolamento Consortile.
NOTIZIE UTILI	All'interno dei Centri Diurni opera un'équipe composta da operatori sociali e sanitari. L'orario di apertura dei Centri Diurni è di norma tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 16:30

## Integrazioni rette in caso di inserimento 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, con insufficienza economica per la copertura 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 (personale, da familiari) all'assistente sociale competente con la documentazione della propria situazione familiare ed economica. Valutazione da parte della Commissione preposta.
COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE	In base al regolamento per le integrazioni rette, si calcola l'integrazione a carico del Consorzio.
ESCLUSIONI	Disponibilità finanziaria e/o immobiliare.
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.