

La Carta dei Servizi

GESTIONE DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI DELEGATE DAI COMUNI
DELL'AREA TERRITORIALE EX USSL 34 – ORBASSANO

ESTRATTO

C.I. di S.

Indice

<i>Presentazione</i>	pag. 4
La Carta dei Servizi: dichiarazione d'impegno.....	pag. 5
Cos'è il servizio socio-assistenziale	pag. 6
I nostri principi.....	pag. 7
La nostra storia	pag. 9
Com'è fatto il Consorzio	pag. 10
I nostri servizi.....	pag. 11
Assistenza economica	pag. 12
Assistenza domiciliare.....	pag. 13
Inserimenti in centri diurni socio-assistenziali.....	pag. 14
Inserimenti in presidi residenziali socio-assistenziali	pag. 15
Inserimenti lavorativi	pag. 16
Interventi per gestione tutele, minori e adulti incapaci	pag. 17
Assistenza socio-educativa territoriale	pag. 18
Interventi per minori nell'ambito dei rapporti con l'autorità giudiziaria	pag. 19
Adozioni nazionali ed internazionali	pag. 20
Affidamento di minori presso famiglie, persone singole e comunità familiari	pag. 21
Le sedi del Consorzio	pag. 22
La qualità del servizio: gli indici.....	pag. 22

Quando un servizio pubblico, nell'osservanza della legge, adotta la Carta dei servizi, significa che ha deciso di cambiare il modo con cui fino ad ora si è messo in relazione con i cittadini i cui diritti ha il compito di garantire.

È la legge stessa, infatti, a dire che l'Amministrazione pubblica nell'organizzazione dei servizi deve mettere al centro dell'attenzione le esigenze del cittadino e, a maggior ragione, ciò vale se egli è povero, disabile, in situazione di grave disagio ed ha la necessità di essere tutelato.

È sempre la legge che dice che il cittadino deve essere trattato con rispetto e cortesia; che deve essere agevolato nell'esercitare i suoi diritti e nell'adempiere ai suoi doveri; che non va discriminato; che va trattato con giustizia ed imparzialità; che deve poter accedere facilmente ai servizi con continuità e senza interruzioni, scegliendo, quando è possibile gli operatori di riferimento; che deve poter partecipare alla prestazione dei servizi pubblici attraverso un'informazione precisa e trasparente; che può formulare suggerimenti per migliorare il servizio; che ha diritto a servizi efficienti ed efficaci.

L'adozione della Carta dei servizi può rendere giustizia al cittadino della lunga situazione di sudditanza con la quale è stato costretto a rapportarsi con l'ente pubblico. Ciò potrà avvenire solo se non si tratterà di un'operazione formale, ma dell'uso di uno strumento di analisi continua dei servizi per correggerne le criticità in base ai bisogni del cittadino.

Ma non è che l'inizio.

L'attenzione alla qualità dei servizi pubblici deve essere costante nell'adeguamento alle necessità che cambiano, nell'approfondimento dei problemi che via via emergono, nell'interazione tra gli amministratori, gli operatori, la cittadinanza.

A queste condizioni accrescere la qualità dei servizi pubblici può contribuire in maniera determinante al miglioramento della qualità della vita dei cittadini.

E poiché il livello di qualità dei servizi che si raggiunge è anche un indicatore del livello di democrazia e di civiltà di un paese, ad esso va rivolto in modo prioritario il nostro impegno istituzionale.

Amalia Neirotti

Piovasco, Giugno 1998

La Carta dei Servizi: dichiarazione d'impegno

Con questa Carta dei Servizi il Consorzio Intercomunale dei Servizi si assume di fronte ai cittadini un impegno scritto: quello di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con la persona che ne usufruisce.

Ciò significa innanzi tutto che le nostre strutture dovranno sforzarsi di tenere nella massima considerazione le esigenze del cittadino e di conciliarle con altri fattori importanti. Il rapporto fra il costo e la bontà della prestazione, ad esempio. E poi, il diritto del cittadino ad essere messo a conoscenza di tutto ciò che lo riguarda. Infine, la continuità e la regolarità del servizio.

Gli standard di servizio, che illustreremo più avanti e che il Consorzio si impegna a mantenere, sono validi, in condizioni normali, e non in situazioni eccezionali, determinate, ad esempio, da eventi naturali, scioperi o atti dell'autorità pubblica o, ancora, dal cambiamento delle norme che regolano il settore.

Questa Carta dei Servizi sarà verificata tutti gli anni dal Comitato permanente istituito presso il Dipartimento della Funzione Pubblica; sarà inoltre aggiornata costantemente per seguire l'evoluzione della società e dei suoi bisogni.

CHI SIAMO, COSA FACCIAMO

Cos'è il servizio socio-assistenziale

Il servizio socio-assistenziale è rivolto a tutti i cittadini che hanno problemi familiari, economici, sociali, educativi. Il suo scopo è innanzi tutto di accogliere chi ne ha bisogno e di ascoltare quali sono i suoi problemi. Il Servizio, quindi, aiuta le persone a comprendere quali sono i propri bisogni e ad affrontare i propri problemi. Per scendere nel concreto: il Consorzio Intercomunale di Servizi interviene in caso di necessità per sostenere la famiglia ed il singolo. Gli interventi socio-assistenziali garantiscono prestazioni rispondenti alle specifiche esigenze della persona. Sono attuati quanto più possibile in famiglia e avvengono nel normale ambiente di vita, con partecipazione attiva della persona, nel rispetto della sua dignità e libertà e delle sue convinzioni personali.

I nostri principi

I principi generali che ci guidano sono stabiliti per legge; li riportiamo qui di seguito, impegnandoci nel contempo a rispettarli.

Eguaglianza:

Tutti i servizi erogati dal CONSORZIO INTERCOMUNALE DI SERVIZI si basano sul “principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti” fondato a sua volta sull’articolo 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.

Ciò garantisce, inoltre, uniformità di trattamento dei cittadini-clienti residenti dei Comuni del territorio.

Imparzialità e continuità:

Il CONSORZIO INTERCOMUNALE DI SERVIZI svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; garantisce attraverso tutte le sue strutture la regolarità e la continuità della prestazione e adotta tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.

Diritto di scelta:

Compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali e nel rispetto del vincolo dell’Area territoriale di residenza, ogni cittadino-cliente può scegliere tra gli operatori del servizio di cui necessita.

Partecipazione:

Il CONSORZIO INTERCOMUNALE DI SERVIZI promuove ogni forma di partecipazione dei cittadini-clienti alla prestazione del servizio; garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un’informazione completa e trasparente.

Il cittadino-cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può presentare reclami e istanze e può formulare suggerimenti per migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

Efficienza ed efficacia:

I servizi devono essere forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell’attuazione dei progetti.

Il Servizio si impegna inoltre a garantire l'aggiornamento del personale in termini di crescita professionale.

Da questi principi abbiamo tratto delle regole generali che ci impegniamo quotidianamente di seguire:

- *rispettare la dignità della persona ed il suo diritto alla riservatezza;*
- *privilegiare i servizi e gli interventi che mantengono la persona all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo;*
- *garantire uguale trattamento a tutti coloro che ne hanno bisogno in maniera uguale;*
- *integrare e coordinare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici, dell'Autorità giudiziaria e con tutti gli altri servizi sociali territoriali;*
- *riconoscere la funzione delle organizzazioni di volontariato e della cooperazione sociale;*
- *promuovere ed incentivare le varie forme di solidarietà liberamente espresse dai cittadini;*
- *promuovere tutte le forme di integrazione di cittadini di culture diverse.*

Chi siamo: la nostra storia

Il 1 gennaio 1997 i sei Comuni che costituivano l'ex USSL 34, e cioè Beinasco, Bruino, Orbassano, Piovascico, Rivalta e Volvera si sono costituiti in Consorzio. Da quel giorno, il Consorzio gestisce direttamente per conto dei sei Comuni il Servizio socio-assistenziale.

Il Consorzio è completamente autonomo dal punto di vista della gestione. Il suo compito è quello di garantire ad ogni cittadino-cliente una migliore qualità della vita attraverso una politica di sicurezza sociale.

Complessivamente, il Consorzio serve una popolazione di 86.777 abitanti.

Dalla gestione comunale a quella associata

Fino al 1 aprile 1987, ogni Comune della zona gestiva direttamente i Servizi Socio-Assistenziali, in maniera spesso molto differente sul territorio.

La gestione associata, invece, ha profondamente modificato l'organizzazione del lavoro, tanto che attualmente essa consente di fornire lo stesso servizio a tutti gli abitanti della zona. Non solo: denaro che, opportunamente reinvestito, permette a sua volta di offrire nuovi servizi ai cittadini.

COM'È FATTO IL CONSORZIO

Le cariche sociali sono quelle che riportiamo in neretto. In corsivo indichiamo i nomi di chi è attualmente in carica*.

L'Assemblea consortile. È composta dai Sindaci o loro delegati dei Comuni aderenti al Consorzio; ha autonomia organizzativa e determina gli indirizzi generali del Consorzio.

Il Presidente dell'Assemblea consortile viene eletto dall'Assemblea consortile e dura in carica quattro anni. Presidente: *Attilio Beltramino*.

Il Consiglio di Amministrazione. È composto da tre Consiglieri, compreso il Presidente.

Membri: *Gianna Busso Moriondo, Franco Florenzi, Giovanni Madonna*.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione: *Gianna Busso Moriondo*.

Il Direttore, *Cristina Pukly*.

Il Segretario, *Giuseppe Geraci*.

* aggiornato al 5 ottobre 2006

I NOSTRI SERVIZI

Il Consorzio garantisce i seguenti servizi:

- a) assistenza economica;**
- b) assistenza domiciliare;**
- c) inserimenti in centri diurni socio-assistenziali;**
- d) inserimenti in presidi residenziali socio-assistenziali;**
- e) inserimenti lavorativi;**
- f) gestione tutele, minori e adulti incapaci;**
- g) assistenza educativa per minori e handicappati;**
- h) telesoccorso;**
- i) affidamenti presso famiglie, persone singole o comunità di tipo familiare;**
- j) adozioni nazionali ed internazionali;**

Di seguito elenchiamo in una serie di schede sintetiche tutti i nostri servizi e le corrispondenti modalità di erogazione:

Assistenza economica

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

Contributi economici:

1. continuativi;
2. particolari;
3. straordinari;
4. prestiti in attesa di previdenze di altri Enti.

CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO

Nuclei familiari o singoli con reddito inferiore al minimo vitale e/o minimo alimentare.

REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO

Residenza.
Permesso di soggiorno per gli extracomunitari.

DECORRENZA

Dall'accettazione della domanda.

DURATA

Continuativi: fino ad un massimo di 12 mesi.
Straordinari: da 1 a 3 volte l'anno con un tetto massimo.
Particolari: fino ad un massimo di 12 mesi.
Titolo di prestito: fino ad un massimo di 12 mesi.

COME SI OTTIENE IL SERVIZIO

Su presentazione della domanda al Servizio Sociale del Comune di residenza.

Assistenza domiciliare

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

Mantenimento del cittadino-cliente in autonomia presso il proprio domicilio.
Interventi di socializzazione e risocializzazione.
Igiene personale, igiene e cura abitazione.
Accompagnamenti.
Disbrigo pratiche amministrative.

CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO

Anziani.
Disabili.
Nuclei con minori.

REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO

Priorità rispetto a:
- condizioni di salute;
- condizioni familiari;
- reddito.

DECORRENZA

Entro 1 mese dall'accettazione della domanda, salvo lista di attesa.

DURATA

Secondo il progetto individualizzato.

COME SI OTTIENE IL SERVIZIO

Su richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari ai Servizi Sociali del Comune di residenza.
Su richiesta di altri Servizi e/o Enti.

Inserimenti in centri diurni socio-assistenziali

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

Attività formative ed educative.
Sostegno alle famiglie.
Assistenza.
Attività di risocializzazione per favorire la vita di relazione.
Mantenimento di capacità possedute e apprendimento di abilità nuove mediante interventi interni ed esterni al centro diurno.

CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO

Ultraquattordicenni con handicap psicofisico.

DECORRENZA

L'inserimento nei centri diurni è programmato con cadenza semestrale, salvo lista d'attesa.

DURATA

In base al progetto individualizzato.

COME SI OTTIENE IL SERVIZIO

Su presentazione della domanda al Servizio Sociale del Comune di residenza.

Inserimenti in presidi residenziali socio-assistenziali

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

Offre una struttura residenziale per persone che non sia possibile assistere presso il domicilio e che necessitano di interventi: socio-sanitari, assistenziali, alberghieri, familiari.

Informazioni sulle strutture e sulla prassi per l'inserimento in strutture convenzionate.

Ricerca di presidi non convenzionati.

Ricerca di strutture adatte per minori o portatori di handicap.

CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO

Anziani.

Minori.

Adulti.

Disabili.

REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO

Soggetti privi di adeguato supporto familiare e/o non autosufficienti nello svolgimento delle proprie autonomie.

DECORRENZA

Secondo il progetto individualizzato e/o la lista d'attesa per l'inserimento in presidi convenzionati.

DURATA

In base al progetto individualizzato.

COME SI OTTIENE IL SERVIZIO

Su presentazione della domanda al Servizio Sociale del Comune di residenza.

COME SI CALCOLA IL SERVIZIO

In base al reddito dell'utente e dei parenti tenuti agli alimenti.

Inserimenti lavorativi

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

Integrazione delle persone disabili nel mondo del lavoro.
Inserimento in aziende pubbliche e private.
Predisposizione di tutte le condizioni per l'ingresso in un ambiente di lavoro.
Individuazione delle abilità del soggetto interessato per un intervento di formazione in una situazione di lavoro.

CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO

Soggetti disabili con più di 14 anni.

REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO

Licenza scuola media inferiore.
Iscrizione al collocamento.
Percentuale di invalidità superiore al 67%.

DECORRENZA

Secondo il progetto individualizzato.

COME SI OTTIENE IL SERVIZIO

Su presentazione della domanda al Servizio Sociale del Comune di residenza.
Su segnalazione di altri Servizi e/o Enti.

Interventi per gestione tutele, minori e adulti incapaci

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

Salvaguardia e gestione del patrimonio della persona.
Attività di supporto nella gestione della vita quotidiana.

CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO

Soggetti interdetti o inabilitati.

REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO

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

DECORRENZA

Dall'emissione del provvedimento dell'Autorità
Giudiziaria.

DURATA

Fino a che non interviene la revoca o la modifica del
provvedimento.

COME SI OTTIENE IL SERVIZIO

Su segnalazione della Procura da parte dei familiari o
del Servizio Sociale.

Assistenza socio-educativa territoriale

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

Aiuto nella gestione delle relazioni genitori figli.
Aiuto per raggiungere un livello sufficiente di autonomia.
Inserimenti e supporti scolastici, lavorativi e del tempo libero.
Individuazione e potenziamento delle aree di autonomia.

CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO

Nuclei familiari con minori.
Minori.

DECORRENZA

Secondo il progetto individualizzato.

COME SI OTTIENE IL SERVIZIO

Su presentazione della domanda al Servizio Sociale del Comune di residenza.
Su segnalazione di altri Servizi e/o Enti.

Interventi per minori nell'ambito dei rapporti con l'autorità giudiziaria

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

Assistenza e tutela dei minori e degli incapaci, sostegno al nucleo, valutazioni alternative alla famiglia.

CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO

Minori che si trovano in situazioni a rischio..

REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO

Segnalazione dell'Autorità Giudiziaria.
Segnalazione di terzi.
Valutazione del Servizio.

DECORRENZA

Dalla richiesta di indagine dell'Autorità Giudiziaria.
Dal provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.
Dal riscontro del rischio.

DURATA

Secondo il provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.
Fino all'archiviazione.

Adozioni nazionali ed internazionali

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

Informazioni sulla normativa per presentazione domande.
Indagine psico sociale per adozione.
Vigilanza e sostegno per affidamenti preadottivi

CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO

Le coppie che hanno presentato presso il Tribunale dei Minori domanda di adozione.
Le coppie con minori in affidamento preadottivo o a rischio.

REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO

I coniugi con almeno tre anni di matrimonio.
Età dei coniugi non inferiore a 18 anni e non superiore a 40 anni rispetto all'adottato.
I requisiti specifici previsti dalla legge 184/83.

DECORRENZA

Dal ricevimento della richiesta di indagine del Tribunale dei Minori.
Dalla decorrenza dell'affidamento preadottivo.

DURATA

Adozione nazionale:
- la domanda ha durata biennale;
- la vigilanza sul minore permane per il tempo dell'affidamento a rischio giuridico oppure per un anno dall'inserimento nella famiglia adottiva.
Adozione internazionale:
- la vigilanza sulla coppia è della durata di un anno dall'inserimento del bambino in famiglia;
- la vigilanza sulla coppia in possesso del decreto di idoneità in attesa del bambino è semestrale.

COME SI OTTIENE IL SERVIZIO

- chiedendo informazioni e modulistica al Servizio Socio Assistenziale.
- presentando domanda di adozione presso il Tribunale dei Minori.

ESCLUSIONI

- decreto di non idoneità della coppia che fa domanda di adozione internazionale.

Affidamenti di minori presso famiglie, persone singole e comunità familiari

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

Fornisce la possibilità al minore di essere accolto temporaneamente in un contesto alternativo alla famiglia d'origine. Contemporaneamente la famiglia sarà aiutata a superare le difficoltà, al fine di favorire il rientro.

CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO

I minori in stato di disagio.

REQUISITI PER AVERE DIRITTO AL SERVIZIO

Minorenni.
Difficoltà temporanea della famiglia a svolgere il proprio ruolo.

DECORRENZA

La presentazione decorre dall'accordo tra il Servizio e la famiglia o in base a quanto disposto dall'Autorità Giudiziaria.

DURATA

La durata è temporanea e viene definita di volta in volta nel progetto.

COME SI OTTIENE IL SERVIZIO

Su richiesta della famiglia d'origine al Servizio Sociale. Su proposta del Servizio in seguito a disposizioni dell'Autorità Giudiziaria.

LE SEDI DEL CONSORZIO

L'elenco aggiornato delle sedi del Consorzio è consultabile dall'home page del sito internet.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: COME FARE A MISURARLA?

Un'azienda come la nostra, che si sforza di migliorare continuamente la qualità del servizio, deve utilizzare uno strumento appropriato per misurare i propri sforzi e per capire se essi vanno incontro ai bisogni dell'utenza.

Qualità, nei servizi socio-assistenziali, significa infatti proprio questo: cercare di individuare il grado di soddisfazione del cittadino-cliente e sforzarsi di aumentarlo. Ciò dipende da tutti noi, da chi opera sia direttamente che indirettamente a contatto con il cliente.

Per raggiungere questo scopo noi abbiamo individuato alcuni indici oggettivi, quantificabili, che ci permettono di verificare, giorno per giorno, se il servizio che noi offriamo si mantiene al livello delle aspettative.

INDICI (la misurazione oggettiva)

Presidi con segnaletica	
Presidi	
Uffici singoli e/o spazio colloquio	
Uffici dedicati al pubblico	
Personale dotato di cartellino identificativo	
Personale	
Locali esclusivi per colloqui e/o uffici singoli	
Locali dedicati al colloquio	
Locali adeguati a barriere architettoniche	
Locali con accesso al cittadino-cliente	
N° reclami sui pasti (qualità)	
N° reclami sui pasti (quantità)	
Pasti consumati (avanzi)	
Pasti somministrati	
Tempi effettivi di consegna	
Tempi programmati per le forniture	
Interventi manutentivi effettuati	
Interventi manutentivi richiesti	
N° reclami su accesso telefonico	
N° incidenti stradali con messi di servizio	
Mezzi con manutenzione effettuata	
Mezzi di servizio	

Locali effettivamente puliti	
Locali	

N° reclami su presa in carico	
Tempi programmati per presa in carico	

Risorse umane dedicate al contatto	
Risorse umane in servizio	

Casi in carico (cartelle attive)	
Risorse umane dedicate	

Risorse umane (dedicate ai casi) a tempo determinato	
Risorse umane dedicate ai casi	

Ore di formazione e/supervisione	
Risorse umane dedicate ai casi	

Casi gestiti con professionalità aggiuntive al SSA	
Casi programmati con professionalità aggiuntive al SSA	

N° documentazione richiesta al cliente in alternativa ad autocertificazione	
N° documenti autocertificati	