



**C.I.S.S.**  
**BORGOMANERO**

CONSORZIO INTERCOMUNALE  
PER LA GESTIONE DEI SERVIZI  
SOCIO-ASSISTENZIALI

# CARTA DEI SERVIZI

2008



A cura di:

C.I.S.S. BORGOMANERO  
Consorzio Intercomunale per la  
gestione dei Servizi Socio-assistenziali

EDIZIONE AGGIORNATA A GIUGNO 2008

# SOMMARIO

## LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi.....	pag.	7
Leggi di riferimento.....»		8
Finalità.....»		9
Principi fondamentali.....»		10

## PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE

Il territorio.....»		13
Dati identificativi dell'Ente.....»		15
Dallo Statuto al Piano di Zona.....»		17
Organi istituzionali.....»		19
Le risorse finanziarie.....»		20
Piano di Zona dei Servizi Sociali.....»		21

## IL MODELLO DI LAVORO SOCIALE

L'assetto organizzativo.....»		23
Il personale.....»		25
Formazione professionale in ambito sociale.....»		27
Il lavoro sociale territoriale.....»		28
• Operatori sociali titolari.....»		29
• Sedi e orari di ricevimento.....»		31
Il lavoro sociale per aree di servizi.....»		34

**I SERVIZI SOCIALI**

**I SERVIZI PER GLI ADULTI E GLI ANZIANI**

▶ Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) .....	pag.	38
▶ Assistenza Economica .....	»	40
▶ Inserimenti in struttura residenziale o semiresidenziale .....	»	42
▶ Servizi a sostegno della domiciliarità .....	»	44
• Assegno di cura .....	»	44
• Progetto “Clarissa” .....	»	46
• Affidamento anziani .....	»	47
• Spazio Iris .....	»	48
▶ Sportello donna .....	»	50

**I SERVIZI PER I MINORI E LE LORO FAMIGLIE**

▶ Centri educativi per minori (CEM) .....	»	54
▶ Interventi di tutela in collaborazione con l’Autorità Giudiziaria .....	»	56
▶ Servizio di Assistenza Domiciliare .....	»	57
▶ Assistenza Economica .....	»	58
▶ Interventi di Educativa Territoriale .....	»	60
▶ Inserimenti in Comunità per minori .....	»	61
▶ Collocamento in comunità madre-bambino .....	»	62
▶ Adozione nazionale e internazionale .....	»	63
▶ Affidamento familiare .....	»	64
▶ Lavoro di promozione educativa .....	»	66
▶ Servizio di mediazione relazionale .....	»	67
• Incontri protetti in luogo neutro .....	»	67
• Spazio genitori .....	»	68
• Progetto “Informamamme” .....	»	69
• Interventi di supporto alla genitorialità .....	»	70
▶ Contributo a sostegno del minore riconosciuto dalla sola madre .....	»	71

**I SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ**

▶ Centro Addestramento Diurno Disabili (CADD).....	pag. 74
▶ Servizio di Educativa Territoriale.....»	76
▶ Affidamento educativo.....»	77
▶ Servizio di Assistenza Domiciliare.....»	78
▶ Assistenza Economica.....»	79
▶ Interventi a favore di non vedenti e audiolesi.....»	80
▶ Progetti “Vita Indipendente”.....»	81
▶ Inserimenti in strutture residenziali.....»	82
▶ Servizio Inserimenti Lavorativi (SIL).....»	83

**L’INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA**

Che cos’è il Distretto Sanitario.....»	85
Commissione UVG (Unità di Valutazione Geriatrica).....»	86
Commissione UVH (Unità di Valutazione Handicap).....»	88
Commissione Legge 104/92 e Legge 68/99.....»	90
Commissione di vigilanza sui presidi.....»	91
Equipe multidisciplinare sull’abuso sessuale e il maltrattamento dei minori.....»	92

**SERVIZI SANITARI CHE HANNO RILEVANZA SOCIO-ASSISTENZIALE**

Il servizio di cure domiciliari.....»	93
Le strutture per anziani.....»	94
Il Centro Informazione Salute Immigrati (ISI).....»	97

**SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI**

In dialogo con il cittadino.....»	99
Modulo osservazioni, suggerimenti e reclami.....»	101



# LA CARTA DEI SERVIZI

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di informazione tra chi offre e chi utilizza servizi.

Nello specifico del Consorzio Intercomunale per la gestione dei Servizi Socio-assistenziali (detto in sigla C.I.S.S. e denominato in modo generico Ente Gestore, sott'intendendo dei Servizi Sociali), la Carta dei Servizi consente di informare i cittadini residenti nel territorio di competenza in merito:

- **all'assetto e ai dispositivi organizzativi del Consorzio** (sede, orari di apertura al pubblico, aree di competenza, modalità di funzionamento dei singoli servizi, ecc.);
- **alle prestazioni sociali fornite** (sociali, socio-assistenziali, socio-educative, socio-sanitarie);
- **ai criteri e alle modalità per accedere ai servizi**, richiedere le prestazioni e partecipare al processo di realizzazione degli interventi, nonché alla verifica e alla valutazione dei risultati.

### LEGGI DI RIFERIMENTO

La Legge n. 328 dell'8.11.2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", introduce all'art. 13 l'obbligo per ciascun ente erogatore di servizi alla persona di dotarsi della Carta dei Servizi come strumento informativo a tutela degli utenti.

La Legge Regionale n. 1 dell'8 gennaio 2004, in applicazione della legge quadro, all'art. 24 ribadisce il fondamentale diritto del cittadino ad avere informazioni sui servizi, sui livelli essenziali di prestazioni sociali erogabili, sulle modalità di accesso ai servizi e sulle tariffe praticate.

Sottolinea, inoltre, il diritto dei singoli utenti e delle loro famiglie a partecipare alla definizione del progetto personalizzato di presa in carico e al relativo contratto informato, diritto che può essere esercitato solo attraverso un'informazione precisa e completa.



**FINALITÀ**

La finalità più generale della Carta dei Servizi, in quanto strumento di informazione e di orientamento ai servizi, è quella di contribuire alla costruzione di migliori condizioni di vita sociale per il cittadino.

L'Ente Gestore si adopera infatti per migliorare la qualità della vita sociale delle comunità del territorio.

Per perseguire questa finalità si impegna a:

- **valorizzare il lavoro sociale** come ascolto diffuso del contesto e come rilevazione globale delle necessità della cittadinanza, con particolare attenzione alla lettura dei bisogni inespressi;
- **comprendere i problemi**, approfondendo l'analisi anche di quelli complessi, solo parzialmente risolvibili, attraverso il confronto e il coinvolgimento della rete di soggetti attivi nella comunità;
- **prendere in carico le situazioni che generano disagio** attraverso percorsi orientati al cambiamento, in un'ottica preventiva, non solo compensativa/riparativa, e promozionale, finalizzata cioè a favorire la crescita della persona e lo sviluppo delle sue potenzialità;
- **favorire l'inclusione sociale**, promuovendo il senso di appartenenza dei singoli e delle famiglie alla comunità.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### *Universalità di accesso*

Tutti i cittadini residenti e dimoranti nel territorio del C.I.S.S. possono accedere ai servizi e fruire delle prestazioni, sulla base del riconoscimento del bisogno e a seguito della valutazione di opportunità di intervento da parte dell'operatore sociale preposto all'incontro, all'ascolto e all'accompagnamento delle persone.

Il Consorzio si impegna a garantire lo stesso trattamento a tutti, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceti sociali.

### *Partecipazione*

Il coinvolgimento del cittadino nei processi di lettura, comprensione e analisi dei problemi si considera fondamentale. Il cittadino è sollecitato a partecipare attivamente al processo di presa in carico, concordandone le modalità, sottoscrivendo accordi relativi al progetto d'intervento e alla compartecipazione economica previsti, nonché prendendo parte alla verifica/valutazione della qualità delle prestazioni fruite. Ciascun cittadino può segnalare osservazioni e suggerimenti sulla qualità del servizio. Il C.I.S.S. assicura la disponibilità e l'accessibilità delle informazioni sui servizi offerti e provvede a misurarne la qualità.

### *Prestazioni essenziali*

Non tutti i bisogni sociali, per quanto significativi in termini di incidenza sul globale stato di benessere della persona, possono trovare risposta in prestazioni e servizi dell'Ente Pubblico, allorché dispone solo di risorse per garantire l'essenziale. L'individuazione delle prestazioni essenziali avviene in considerazione del contingente sviluppo dei servizi dell'Ente Gestore e delle risorse disponibili.

### ***Compartecipazione al costo delle prestazioni sociali***

A fronte di problemi sociali che aumentano e di risorse insufficienti, la normativa vigente prevede che gli interventi socio-assistenziali siano erogati con priorità ai soggetti in stato di grave disagio sociale e in situazione di povertà.

Ciò vuol dire che le risorse pubbliche dovranno essere indirizzate prioritariamente verso chi ha minori risorse proprie, personali e familiari. Nei casi di difficoltà economica le prestazioni saranno assicurate gratuitamente; per le persone, invece, in condizioni economiche adeguate viene richiesta una contribuzione privata al costo della prestazione, standard o per fasce di reddito familiare, come previsto dai regolamenti dei singoli servizi (es. Servizio di Assistenza Domiciliare, Centro diurno disabili, ecc.).

In genere, eccetto per fasce d'utenza particolari per le quali specifiche normative prescrivono di valutare la situazione economica a partire dal solo reddito/patrimonio individuale (ad esempio, anziani non autosufficienti, ospiti di strutture residenziali), nella valutazione della situazione economica dell'utente si considera la condizione generale del suo nucleo familiare di appartenenza, in base al principio secondo cui le prestazioni erogate ad una persona in difficoltà sono destinate indirettamente anche alla sua famiglia, che ne trarrà sostegno e beneficio. La Legge 328/2000 individua infatti nella famiglia il soggetto a cui sono dirette le prestazioni sociali.

### ***Rete di protezione sociale***

Pubblico, Privato e Terzo Settore concorrono alla costruzione del sistema integrato dei servizi alla persona. L'Ente Pubblico è chiamato a svolgere una funzione di regia, per favorire la condivisione di conoscenze ed esperienze, per creare connessioni e sinergie, per coordinare integrazioni operative al fine di costruire risposte ai problemi, che siano mirate e sostenibili.

### *Tutela dell'utenza*

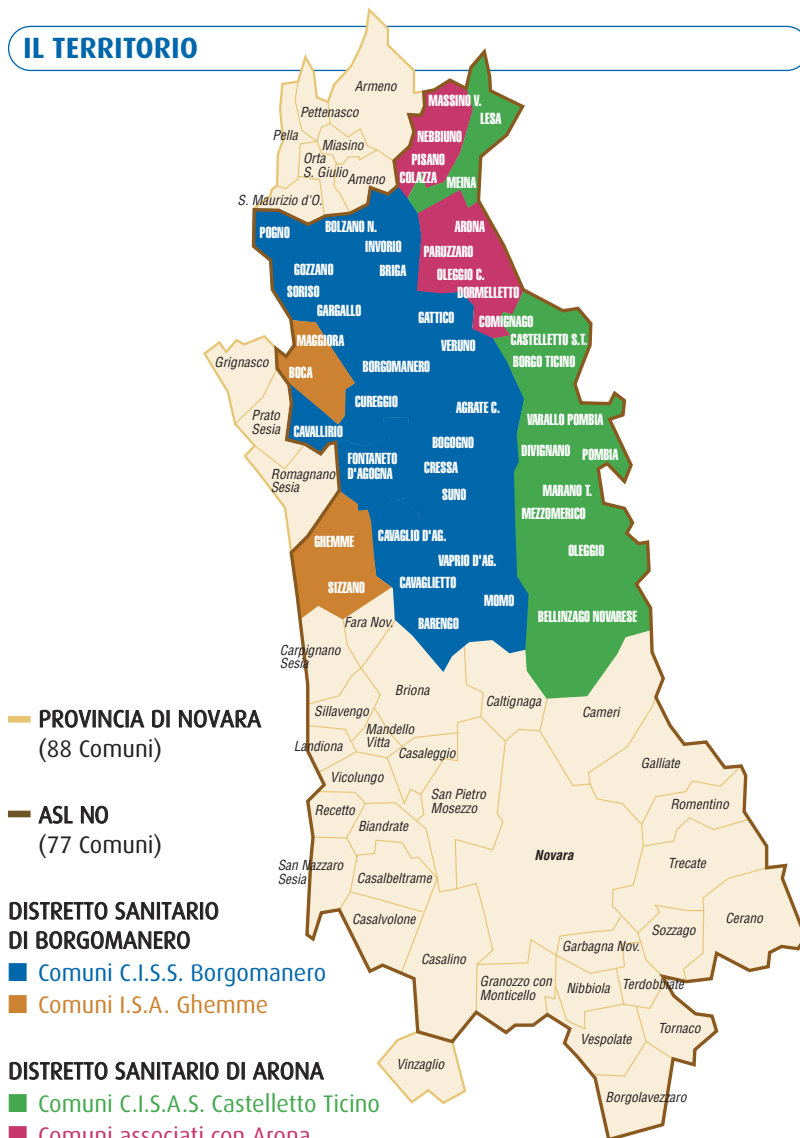
La tutela degli utenti si concretizza attraverso:

- un'informazione precisa, completa e aggiornata;
- il coinvolgimento partecipativo ai processi di aiuto;
- l'attivazione di progetti e piani di intervento individualizzati;
- la presenza sistematica di un operatore sociale di riferimento nei 22 Comuni del C.I.S.S.;
- l'individuazione nell'assetto organizzativo di:
  - un responsabile per ogni area di servizi (area dei servizi per minori, per adulti, per la disabilità),
  - un referente organizzativo per ogni singolo servizio,
  - un operatore professionale titolare per ogni progetto/piano di intervento individualizzato;
- la verifica della qualità delle prestazioni condivisa con il destinatario.

Il C.I.S.S. persegue l'obiettivo di migliorare continuamente l'efficienza e l'efficacia dei suoi servizi, al fine di fornire un più elevato livello qualitativo dell'offerta, attraverso la sperimentazione di approcci metodologici nel lavoro sociale innovativi che rendano produttivi i processi di aiuto e l'adozione di strategie organizzative e soluzioni procedurali funzionali. È questa una sfida da cui dipende la stessa sostenibilità dei Servizi Sociali e che richiede un forte investimento motivazionale degli operatori, ai quali è richiesto un costante impegno formativo.

# PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE

## IL TERRITORIO




**C.I.S.S.**  
**BORGOMANERO**
**CONSORZIO INTERCOMUNALE  
 PER LA GESTIONE DEI SERVIZI  
 SOCIO-ASSISTENZIALI**


COMUNI CONSORZIATI	POPOLAZIONE AL 31.12.2006	NUCLEI FAMILIARI AL 31.12.2006
1 Agrate Conturbia	1.402	589
2 Barengo	902	389
3 Bogogno	1.256	560
4 Bolzano Novarese	1.104	456
5 Borgomanero	20.633	8.522
6 Briga Novarese	2.850	1.160
7 Cavaglietto	404	181
8 Cavaglio d'Agogna	1.321	582
9 Cavallirio*	1.249	522
10 Cressa	1.505	655
11 Cureggio	2.426	984
12 Fontaneto d'Agogna**	2.655	1.152
13 Gargallo	1.742	687
14 Gattico	3.319	1.368
15 Gozzano	5.796	2.383
16 Invorio	4.151	1.704
17 Momo	2.665	1.092
18 Pogno	1.533	614
19 Soriso	756	314
20 Suno	2.795	1.185
21 Vaprio d'Agogna	1.03	441
22 Veruno	1.758	724
<b>TOTALE</b>	<b>63.225</b>	<b>26.264</b>

\* Consorziato dal 1.01.2005

\*\* Consorziato dal 1.01.2006

## DATI IDENTIFICATIVI

### *Denominazione*

C.I.S.S.: Consorzio Intercomunale per la gestione dei Servizi Socio-assistenziali di Borgomanero e in breve Consorzio Intercomunale Servizi Sociali. Il Consorzio è nato il 1° gennaio 1998, ai sensi della Legge Regionale n. 62 del 13 aprile 1995, come ente strumentale degli enti locali per la gestione delle funzioni socio-assistenziali. Il codice fiscale dell'Ente è 91006010036.

### *Sede amministrativa*

Dai primi mesi di funzionamento ad oggi il C.I.S.S. ha avuto provvisoria ospitalità presso la Villa Marazza del Comune di Borgomanero, in Viale Don Minzoni n. 38; gli uffici sono stati collocati in alcuni locali a pian terreno e al primo piano dell'edificio, nella parte retrostante a quella principale dedicata alla biblioteca comunale.

La sede definitiva del C.I.S.S. è in Viale Libertà n. 30, nel complesso architettonico dell'ex macello pubblico, adiacente al Foro Boario, oggi denominato "Centro Territoriale Handicap" (CTH), nell'ambito di un progetto che sta realizzando il Comune di Borgomanero. La palazzina destinata ai Servizi Sociali corrisponde infatti solo al primo intervento del primo lotto di ristrutturazione, seguirà un secondo intervento del primo lotto ed un secondo lotto dedicati ai Servizi Socio-educativi, in particolare a quelli per la disabilità.

Per agevolare l'accesso all'utenza, al pian terreno della palazzina sono dislocati il servizio di prima accoglienza (front office) e il Servizio Sociale professionale con le assistenti sociali impegnate nelle tre aree dei servizi; il piano superiore ospita invece gli uffici amministrativi e la direzione.

In attesa che l'intero complesso sia ultimato alcuni servizi del C.I.S.S. restano al primo piano della Villa Marazza: il Servizio Inserimenti Lavorativi (SIL), lo Sportello Donna, lo Sportello Badanti, il Servizio di Mediazione Relazionale e quello di Educativa Territoriale (sede distaccata dei Servizi Socio-educativi).



**C.I.S.S.**  
**BORGOMANERO**

CONSORZIO INTERCOMUNALE  
PER LA GESTIONE DEI SERVIZI  
SOCIO-ASSISTENZIALI



**INDIRIZZO** Viale Libertà, 30  
28021 BORGOMANERO

**TELEFONO** 0322.868126  
0322.834817

**FAX** 0322.835488

**E-MAIL** segreteria@cissborgomanero.it  
serviziadulti@cissborgomanero.it  
serviziminori@cissborgomanero.it  
servizidisabili@cissborgomanero.it  
direzione@cissborgomanero.it  
ragioneria@cissborgomanero.it

*Di norma, negli orari di front office, tutte le telefonate vengono ricevute dall'operatrice addetta alla prima accoglienza e dalla stessa inoltrate nei diversi uffici.*

**ORARI DI ACCOGLIENZA DELL'UTENZA**

▶ Da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.00

**ORARI DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI**

▶ Da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00

**ORARI DI RICEVIMENTO DEL PRESIDENTE E DELLA DIRETTRICE**

▶ Su appuntamento.



## DALLO STATUTO AL PIANO DI ZONA

Il C.I.S.S. finalizza i suoi servizi e i suoi interventi alla tutela e alla promozione di un sufficiente benessere psico-fisico-sociale delle singole persone e delle comunità, attraverso politiche per le famiglie, per la tutela materno-infantile, per le persone disabili, per le persone anziane e per altri soggetti deboli, nello specifico persone detenute ed ex detenute, persone senza fissa dimora, persone con problemi di dipendenza (L.R. 1/2004, Titolo I).

A tal scopo garantisce le attività sociali a rilievo sanitario per la tutela materno-infantile e dell'età evolutiva nonché le attività sociali a rilievo sanitario per gli adulti e gli anziani con limitazione dell'autonomia. (L.R. 1/2004, Art. 9).

Dal 1998 ad oggi il C.I.S.S. ha notevolmente ampliato l'offerta dei servizi in risposta ai bisogni del territorio secondo i nuovi orientamenti normativi, per recepire i quali lo stesso documento statutario è stato modificato nel dicembre 2005.

Con l'avvio dei Piani di Zona, ai sensi della L. 328/2000, la programmazione dei Servizi Sociali del C.I.S.S. si iscrive nella più ampia programmazione zonale, concordata dai quattro Enti Gestori dell'Area Nord della Provincia di Novara (C.I.S.S., I.S.A., C.I.S.A.S., Comuni associati con Arona) che individua obiettivi di innovazione e di sviluppo in riferimento ai bisogni rilevati dagli appositi tavoli tematici territoriali come prioritari nel territorio.

L'Azienda Sanitaria Locale ex 13, la Provincia di Novara e le Organizzazioni Sindacali sono con tutti i Sindaci del territorio i firmatari dell'accordo di programma per il biennio 2007-2008, esito della concertazione politica del Piano di Zona e strumento cardine di una programmazione sociale integrata e condivisa.

La consultazione territoriale permanente attraverso i tavoli tematici del Piano di Zona e la programmazione dei servizi partecipata da più attori rappresentano le premesse metodologiche per impostare un lavoro sociale rivolto alla promozione delle comunità locali, connotate sì da carenze e fragilità ma anche dotate di un prezioso capitale sociale fatto di pensieri, motivazioni, reti di relazioni.

Il processo locale attivato dal Piano di Zona, nei suoi rilievi culturali oltre che operativi, ha chiaramente evidenziato come essenziali la sinergia con l'Azienda Sanitaria e il sostegno da parte della Provincia.

A questo scopo è sorto il Coordinamento Provinciale degli Enti Gestori delle funzioni socio-assistenziali, con la funzione di rappresentare unitariamente le problematiche sociali comuni e di garantire il più possibile equità ed omogeneità di prestazioni.

## ORGANI ISTITUZIONALI

### *L'Assemblea*

Organo composto dai Sindaci dei 22 Comuni consorziati o loro delegati. All'Assemblea dei Sindaci spetta determinare gli indirizzi generali del Consorzio per il conseguimento delle finalità politico-amministrative.

**Il Presidente dell'Assemblea è il Sindaco del Comune di Momo, Della-valle Giuliana. Il Vice-Presidente è il delegato del Sindaco di Gozzano, Assessore Noro Laura.**

### *Il Consiglio di Amministrazione*

Dura in carica quattro anni, è nominato dall'Assemblea dei Sindaci ed è composto da cinque membri (tre consiglieri, il Presidente e un vice Presidente). Al Consiglio spettano le funzioni di governo e amministrazione del C.I.S.S.

**Dal 1° gennaio 2006 i consiglieri sono: Erbetta Pieranna, Metti Mario, Vicario Umberto, Vinzia Angela Luciana (Vice-Presidente).**

### *Il Presidente*

È nominato dall'Assemblea con nomina rinnovabile ogni quattro anni. Svolge funzioni di rappresentanza legale e raccordo tra Assemblea e Consiglio; coordina l'attività di indirizzo con quella di governo e di amministrazione, assicurando l'unità del Consorzio.

**Il Presidente in carica è Valloggia Bruno.**

### *Il Direttore*

Gestisce l'attività del Consorzio, cura il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Assemblea dei Sindaci e dal Consiglio di Amministrazione.

**Dal 1° maggio 2005 la Direttrice è la dott.ssa Frascoia Claudia.**

### *Il Segretario*

Svolge le funzioni di Segretario dell'Assemblea e del Consiglio di Amministrazione il Segretario di uno dei Comuni consorziati.

**Il Segretario è il dott. Mornico Patrizio del Comune di Fontaneto d'Agogna.**

## LE RISORSE FINANZIARIE

Il C.I.S.S., come prevede la normativa vigente, trae le sue risorse finanziare:

- **dalla Regione Piemonte** che trasferisce il Fondo Regionale per le Politiche Sociali e vari contributi e finanziamenti finalizzati, cioè vincolati a progetti definiti;
- **dai Comuni Consorziati** che mettono a disposizione dei Servizi Sociali, di cui sono titolari, una quota annua per abitante residente (per il 2008 euro 21,00 pro capite);
- **dall'ASL NO** che riconosce quote di compartecipazione economica per attività socio-assistenziali a valenza socio-sanitaria (Cure domiciliari, frequenza a centri diurni per disabili, ecc.).

Anche la Provincia contribuisce al finanziamento di progetti e interventi che variano annualmente, a seconda delle emergenze evidenziate nella programmazione concordata nei Piani di Zona.

Una risorsa molto apprezzata è rappresentata dalle donazioni, ricevute da benefattori, comitati e club seriamente impegnati nel sociale.

Il conto consuntivo 2007 ha fatto registrare entrate e spese per euro 4.200.000,00 comprese le cosiddette partite di giro.

**Il controllo sulla gestione economica finanziaria è esercitato da un Revisore dei conti: attualmente è il dott. Ferrari Luca.**

## PIANO DI ZONA DEI SERVIZI SOCIALI

Negli ultimi due anni il C.I.S.S. di Borgomanero con l'Ispra di Arona, il C.I.S.A.S. di Castelletto Ticino e l'I.S.A. di Ghemme ha condotto un processo di programmazione zonale dei Servizi Sociali dell'Area Nord della Provincia di Novara. Per il biennio 2007-2008 i quattro Enti Gestori hanno condiviso, insieme all'ASL e alla Provincia, una programmazione sociale comune, denominata appunto "Piano di Zona", che individua obiettivi e azioni da perseguire per far fronte ai problemi emergenti nelle aree:

- nuove povertà;
- minori e responsabilità familiari;
- anziani;
- disabili.

L'accordo di programma è stato sottoscritto in data 14 maggio 2007 da tutti i Sindaci, dalla Provincia di Novara, dall'ASL ex 13 e dai Sindacati Confederali.



► Svolge funzione di segreteria per il Piano di Zona l'operatore **FRATTINI STEFANO** che risponde al n. 348.0480680.



La pubblicazione  
relativa al Piano di  
Zona 2007-2008 dei  
quattro Enti Gestori  
dell'Area Nord



# IL MODELLO DI LAVORO SOCIALE

## L'ASSETTO ORGANIZZATIVO

L'organizzazione dell'Ente risponde alle esigenze funzionali connesse al processo di accoglimento e presa in carico della domanda sociale, colta attraverso l'incontro con le comunità locali e, in esse, con le famiglie e le singole persone.

Due sono le dimensioni del lavoro sociale professionale svolto dal C.I.S.S., fra loro integrate e complementari: quella territoriale di ascolto e accompagnamento e quella di presa in carico nell'ambito di ciascuna delle tre aree di servizi (dedicati a minori, adulti, disabilità).

Nel territorio dei 22 Comuni consorziati le assistenti sociali svolgono un lavoro di lettura della domanda sociale, di comprensione del bisogno e di costruzione del problema, collaborando con le amministrazioni e il Terzo Settore, nel tentativo di prevenire e contenere il disagio nelle sue diverse forme e di promuovere varie iniziative per migliorare la qualità di vita delle fasce di popolazione più a rischio di marginalità.

Questo avviene attraverso una presenza significativa nel territorio, costante e attiva, che permette la manutenzione di una rete di rapporti con i Servizi Sanitari, la scuola, il volontariato e con altri soggetti locali impegnati a vario titolo nel sociale; questo lavoro di rete consente preziose connessioni e sinergie nell'approccio al complesso universo delle problematiche sociali, ampio, dinamico e per questo solo in minima parte governabile.

Le assistenti sociali impegnate nel lavoro territoriale sono punto di riferimento preferenziale per il cittadino, che a loro si rivolge per essere ascoltato in merito a difficoltà personali o familiari, facilitato nella comprensione del suo disagio, accompagnato nel trovare possibili soluzioni o sostenuto nella fatica di sopportare situazioni non risolvibili. Dal punto di vista

metodologico, particolarmente importante nell'ascolto sociale è l'approccio alla persona come membro di un nucleo familiare, al quale ricondurre storia ed eventi individuali, del quale valutare vincoli e risorse, da supportare ma anche da coinvolgere e attivare.

Per favorire l'accesso della cittadinanza al Servizio Sociale, nell'ambito di ciascun Comune viene garantito l'ascolto diretto delle persone in prestabiliti momenti di ricevimento, dove l'assistente sociale è anche a disposizione per la diffusione di informazioni complete ed aggiornate sui servizi e le prestazioni dell'Ente (segretariato sociale).

Il lavoro sociale effettuato nel territorio si integra "a cerniera" con quello svolto in sede, per consentire laddove necessaria una presa in carico della persona, ai fini di una progettazione individualizzata strutturata secondo finalità, obiettivi, tempi e strumenti individuati dall'équipe d'area preposta. Le assistenti sociali impegnate nel lavoro territoriale incontrano settimanalmente le tre Responsabili di area in un momento d'équipe congiunto: questa interfaccia garantisce uno sguardo globale al disagio rilevato ed un'adeguata costruzione del problema; se ritenuta necessaria una presa in carico da parte dei servizi di area, si procede con l'approfondimento della preposta équipe (équipe minori, équipe adulti, équipe disabilità) condotta dalla responsabile di area.

Definito il progetto di presa in carico, il lavoro sociale si svolge in parallelo: l'assistente sociale impegnata nel territorio continua il monitoraggio sociale del nucleo familiare e mantiene eventuali contatti di rete, il personale impegnato nell'area dei servizi monitora la presa in carico e gli esiti delle prestazioni dei servizi incaricati; il responsabile d'area cura l'integrazione degli apporti, verifica l'andamento dei singoli progetti e ne concerta la valutazione.



### IL PERSONALE

Per svolgere la propria attività nelle varie funzioni, il Consorzio si avvale di personale qualificato e predisposto per caratteristiche personali all'accoglienza e alla relazione interpersonale.

Qui di seguito in sintesi il profilo funzionale degli operatori impegnati.

#### *Addetta alla prima accoglienza*

È l'operatrice che gestisce il servizio di front office, un servizio dedicato alla prima accoglienza dell'utenza presso la sede. Si occupa di dare informazioni circa servizi e prestazioni del Consorzio, di orientare l'attesa e le richieste dell'utenza, di gestire il flusso di comunicazioni telefoniche in ingresso e di espletare funzioni di segreteria. Attualmente il servizio è affidato alla Cooperativa Sociale Vedogiovane di Borgomanero.

#### *Istruttori amministrativi*

Sono due operatrici dipendenti dell'Ente che si occupano dell'attività amministrativa, contabile e di segreteria, svolta in sede e che accompagna, implicitamente, ogni iniziativa ed intervento sociale.

Nello specifico una di esse ha l'incarico di responsabile finanziario e l'altra di referente amministrativo.

#### *Assistenti sociali*

Sono complessivamente nove, fra personale dipendente, sei unità, e personale della Cooperativa Sociale Prisma di Borgomanero, tre unità, a cui è affidata la gestione del segretariato sociale in due aree territoriali.

Si occupano dell'ascolto e della comprensione dei bisogni dei cittadini in situazione di disagio e dei loro nuclei familiari; prendono in carico le persone in difficoltà mediante progetti individualizzati di aiuto; si raccordano con i Servizi Sanitari, la scuola e l'autorità giudiziaria; partecipano a commissioni socio-sanitarie (UVG, UVH, Vigilanza, L. 104, Affidato e adozione, Maltrattamento e abuso, ecc.); collaborano alla definizione/gestione di progetti di prevenzione e promozione sociale.

Quattro operano presso la sede e cinque nel territorio.

### *Educatori professionali*

Si occupano in particolare dei minori in difficoltà e delle loro famiglie, delle persone disabili o in situazione di fragilità sociale al fine di favorire l'inserimento scolastico, sociale e lavorativo. Garantiscono la loro presenza nell'ambito dei Servizi Socio-educativi dell'Ente, presso la sede e nel territorio. Sono 22 unità, fra personale dipendente C.I.S.S. e personale della Cooperativa Sociale Vedogiovane di Borgomanero, aggiudicataria dell'appalto per la gestione dei Servizi Socio-educativi territoriali rivolti ai minori, alle persone disabili e alle loro famiglie. Gennaio 2007-dicembre 2009 (ad oggi sono impegnati 17 operatori).

### *Operatori socio-sanitari*

Si occupano della cura e dell'igiene della persona anziana, disabile e con limitata capacità di autonomia, secondo progetti di intervento assistenziale personalizzati. Sono complessivamente 20 unità, tutti dipendenti della Cooperativa Sociale Prisma di Borgomanero, aggiudicataria dell'appalto per la gestione dell'assistenza domiciliare nel territorio del C.I.S.S., luglio 2007-giugno 2010.

### *Responsabili d'area*

Sono tre operatrici dipendenti, due educatrici professionali e un'assistente sociale, incaricate da gennaio 2008; svolgono funzione di coordinamento nelle tre aree in cui si articolano i servizi (area minori, adulti, disabilità) e lavorano in staff con la direttrice.



#### **IMPORTANTE**

**A tutti gli operatori, dipendenti e in appalto, è garantito un piano individualizzato annuale di formazione permanente** per qualificare le competenze professionali in riferimento al loro specifico ambito di attività ed aggiornare conoscenze e metodologie in rapporto ai mutevoli mandati normativi e alle innovazioni culturali in materia di Servizi Sociali.

## FORMAZIONE PROFESSIONALE IN AMBITO SOCIALE

### *In che cosa consiste*

Tra le funzioni degli Enti Gestori dei Servizi Sociali vi è anche quella di promuovere nel territorio l'organizzazione di corsi di prima formazione e di riqualificazione professionale per aspiranti operatori dell'ambito socio-assistenziale, socio-sanitario e socio-educativo.

### *Destinatari*

Persone interessate a formarsi per lavorare nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario e socio-educativo o personale già impegnato in attività lavorativa di questo genere ma non in possesso di idoneo titolo professionale ed aspiranti ai cosiddetti corsi di riqualificazione.

### *Finalità del servizio*

Migliorare le competenze professionali degli operatori socio-sanitari del territorio, per garantire gli standard formativi di base previsti dalla normativa vigente in materia e migliorare qualitativamente le prestazioni.

### *Come si ottiene il servizio*

L'Ente Gestore annualmente raccoglie i bisogni formativi del territorio, che vengono presentati alla Provincia di Novara per ottenere il finanziamento del corso richiesto, il cui progetto formativo è affidato ad agenzie formative accreditate che ne gestiscono l'organizzazione.

Il cittadino interessato deve pertanto, innanzitutto, segnalare la propria esigenza formativa rivolgendosi alla Sede Amministrativa del C.I.S.S., dove avrà informazioni aggiornate sulla realizzazione dei corsi e sulle condizioni e modalità di partecipazione ai bandi per l'ammissione.

### IL LAVORO SOCIALE TERRITORIALE

Il lavoro sociale territoriale garantisce le funzioni fondamentali di accogliimento ed ascolto della domanda di aiuto del cittadino, di lettura dei bisogni, individuali e comunitari, espressi o sommersi, attraverso un'approfondita esplorazione dei dati e un primo accompagnamento della persona in difficoltà. Naturalmente compresa e sottesa è l'azione di segretariato sociale volto all'informazione e all'orientamento del cittadino nella rete dei servizi territoriali.

#### *In che cosa consiste*

Consiste in uno spazio di ascolto, un colloquio informativo e orientativo, una possibilità di confronto nell'analisi della situazione problematica, una relazione di aiuto per focalizzare gradualmente il problema da affrontare e per ipotizzare alcuni possibili approcci, degli spunti orientativi e dei dati informativi utili, anche in riferimento ai servizi territoriali e alle prestazioni fruibili.

#### *A chi si rivolge*

A tutti i cittadini residenti nei Comuni consorziati.

#### *Come si ottiene*

Presentandosi nell'orario di ricevimento al pubblico dell'assistente sociale, nelle sedi territoriali presso i Comuni Consorziati o tramite contatto telefonico.

#### *Operatori sociali titolari*

Le assistenti sociali che svolgono la funzione di ascolto, segretariato e prima presa in carico sono dotate di un telefono aziendale e rispondono ai numeri indicati di seguito.



▶ L'assistente sociale **ARINI VALENTINA**  
risponde al n. 329.1003112

▶ L'assistente sociale **RAPETTI MICHELA**  
risponde al n. 348.1429652  
per il Comune di Borgomanero



▶ L'assistente sociale **D'URZO CRISTINA**  
risponde al n. 329.0045676

per i Comuni di Agrate  
Bogogno  
Bolzano Novarese  
Briga Novarese  
Gattico  
Inverio  
Veruno



▶ L'assistente sociale **MANNI MANUELA**  
risponde al n. 329.1218973

per i Comuni di Cavallirio  
Cressa  
Cureggio  
Fontanero d'Agogna  
Gargallo  
Gozzano  
Pogno  
Soriso



▶ L'assistente sociale **PAGANI M. GRAZIA**  
risponde al n. 329.1218972

per i Comuni di Barengo  
Cavaglietto  
Cavaglio d'Agogna  
Momo  
Suno  
Vaprio d'Agogna



► **CAVAGLIETTO**

Piazza Maggiotti, 1 Cap: 28010  
 Telefono: 0322.806101 Fax: 0322.806438  
*Orario di ricevimento: Martedì dalle 10.00 alle 11.00*

► **CAVAGLIO D'AGOGNA**

Via Martiri della Libertà, 52 Cap: 28010  
 Telefono: 0322.806114 Fax: 0322.806115  
*Orario di ricevimento: Giovedì dalle 11.00 alle 12.00*

► **CAVALLIRIO**

Via Ranzini, 4 Cap: 28010  
 Telefono: 0163.80140 Fax: 0163.80148  
*Orario di ricevimento: Giovedì dalle 9.00 alle 10.00*

► **CRESSA**

Via Jean De Ferne, 13 Cap: 28012  
 Telefono: 0322.863610 Fax: 0322.863112  
*Orario di ricevimento: Lunedì dalle 9.00 alle 10.00*

► **CUREGGIO**

Largo Matteotti, 2 Cap: 28060  
 Telefono: 0322.839100 Fax: 0322.839828  
*Orario di ricevimento: Giovedì dalle 10.30 alle 11.30*

► **FONTANETO D'AGOGNA**

Piazza della Vittoria, 2 Cap: 28010  
 Telefono: 0322.89164 Fax: 0322.89122  
*Orario di ricevimento: Lunedì dalle 10.30 alle 11.30*

► **GARGALLO**

Piazza dr. Carlo Baroli, 2 Cap: 28010  
 Telefono: 0322.94115 Fax: 0322.953619  
*Orario di ricevimento: Venerdì dalle 9.00 alle 10.00*

## IL MODELLO DI LAVORO SOCIALE

### ▶ GATTICO

Via Roma, 31                      Cap: 28013  
Telefono: 0322.838988          Fax: 0322.838811  
*Orario di ricevimento:*        *Mercoledì dalle 10.50 alle 12.50*

### ▶ GOZZANO

Via Dante Alighieri, 85        Cap: 28024  
Telefono: 0322.955676          Fax: 0322.917110  
*Orario di ricevimento:*        *Martedì dalle 11.00 alle 12.00*

### ▶ INVORIO

Piazza Vittorio Veneto, 2    Cap: 28045  
c/o Villa Amalia  
Telefono: 0322.259241          Fax: 0322.255104  
*Orario di ricevimento:*        *Martedì dalle 11.00 alle 13.00*

### ▶ MOMO

Via Davide Squarini, 2        Cap: 28015  
Telefono: 0321.926021          Fax: 0321.926186  
*Orario di ricevimento:*        *Lunedì dalle 11.00 alle 12.00*

### ▶ POGNO

Via Giuseppe Garibaldi, 8    Cap: 28076  
Telefono: 0322.996007          Fax: 0322.97425  
*Orario di ricevimento:*        *Martedì dalle 9.30 alle 10.30*

### ▶ SORISO

Piazza Umberto I, 16         Cap: 28018  
Telefono: 0322.983202          Fax: 0322.983956  
*Orario di ricevimento:*        *Venerdì dalle 10.30 alle 11.30*

### ▶ SUNO

Piazza XIV Dicembre, 5       Cap: 28019  
Telefono: 0322.885511          Fax: 0322.858042  
*Orario di ricevimento:*        *Mercoledì dalle 11.00 alle 12.00*



► **VAPRIO D'AGOGNA**

P.zza Martiri, 3

Telefono 0321.996124

*Orario di ricevimento:*

Cap: 28010

Fax: 0321.996284

*Lunedì dalle 9.00 alle 10.00*

► **VERUNO**

Via Guglielmo Marconi, 4

Telefono: 0322.830222

*Orario di ricevimento:*

Cap: 28010

Fax: 0322.830636

*Lunedì dalle 11.50 alle 12.50*



**IMPORTANTE**

**Il ricevimento del pubblico presso i Comuni viene sospeso nei periodi di ferie o in caso di malattia dell'assistente sociale titolare.**

Alla persona che nel periodo di assenza dell'assistente sociale titolare abbia necessità di colloquio è comunque garantita la possibilità di rivolgersi ad altro competente operatore sociale; un chiaro avviso esposto presso il Comune indicherà a chi rivolgersi, dove e quando. Inoltre l'assistente sociale titolare riceve l'utenza anche su appuntamento, in giorni ed orari diversi da quelli previsti per il ricevimento settimanale in comune.

La persona impossibilitata per vari motivi a recarsi in Comune nell'orario del ricevimento sociale, potrà telefonicamente chiedere e concordare appuntamento in base alle personali esigenze.

L'assistente sociale, compatibilmente con la propria effettiva disponibilità, cercherà di soddisfare le richieste della persona e di realizzare in tempi brevi l'incontro.

### IL LAVORO SOCIALE PER AREE DI SERVIZI

Il lavoro sociale per aree di servizi continua il processo di aiuto con la presa in carico della persona in difficoltà, attraverso la costruzione di un progetto in collaborazione con la persona stessa e la sua famiglia, finalizzato a sostenerla nella possibile soluzione dei suoi problemi.

#### *In che cosa consiste*

La presa in carico consiste:

- nell'approfondimento ulteriore dell'analisi della situazione personale, familiare e sociale della persona in difficoltà, attraverso un approccio ed una conoscenza multiprofessionale;
- nella definizione di un piano progettuale che prevede l'attivazione delle opportune prestazioni professionali, fruite presso i servizi del Consorzio od esterni ad esso, per supporti domiciliari, affiancamenti territoriali, frequenze a centri diurni, inserimenti residenziali, ecc.;
- nell'attuazione monitorata del progetto, che richiede il coinvolgimento attivo e la condivisione del destinatario, sollecitato ad essere consapevole e corresponsabile nel raggiungimento degli obiettivi di progetto nella misura massima consentita dalle sue potenzialità;
- nell'azione periodica di verifica e valutazione dei risultati conseguiti, compartecipata dalle persone coinvolte, operatori e destinatari, che mostra gli obiettivi raggiunti e serve da punto di partenza per l'eventuale rimodulazione del progetto.

#### *A chi si rivolge*

Ai cittadini in situazione di disagio per i quali l'accompagnamento e l'orientamento svolti dall'assistente sociale nell'ambito del lavoro di supporto territoriale non siano sufficienti a produrre cambiamenti e quindi a superare le difficoltà.

In particolare le persone prese in carico sono:

- i minorenni e i loro genitori;
- i disabili e i loro familiari;
- gli anziani con limitata capacità di autonomia;
- gli adulti in situazione di grave fragilità sociale.

### *Come si ottiene*

La presa in carico sociale di norma, in quanto prosecuzione del processo di aiuto iniziato con l'ascolto e l'accompagnamento territoriale, viene attivata su valutazione dell'équipe sociale territoriale, costituita dalle assistenti sociali titolari del lavoro di territorio e dalle responsabile delle tre aree dei servizi.

In certi casi le situazioni di difficoltà di cui l'assistente sociale viene a conoscenza, per segnalazioni od osservazioni di operatori incaricati, sono talmente gravi da richiedere un'immediata presa in carico; in questi casi si è già oltre il tempo di un possibile lavoro di supporto e orientamento territoriale, l'équipe dell'area in questione (minori, adulti, disabilità) procede pertanto con un progetto di aiuto individualizzato strutturato, il più possibile intensivo.

Alcune prese in carico sono inoltre disposte dall'Autorità Giudiziaria per la tutela della persona; anche in questi casi è la singola area di servizi a concretizzarla direttamente.



# I SERVIZI PER GLI ADULTI E GLI ANZIANI

L'andamento dei servizi per gli adulti e gli anziani  
è monitorato dalla Responsabile dell'Area Adulti:

**CRISTINA FRANCESCA**, assistente sociale  
Telefono: 329.1218976



## 1 SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

### IN CHE COSA CONSISTE

Consiste nell'attivazione di progetti personalizzati di Assistenza Domiciliare, predisposti dall'assistente sociale insieme alla persona interessata o dal suo nucleo curante, che prevedono di norma interventi essenziali di cura alla persona a livello igienico-sanitario per un massimo di dodici ore settimanali, due ore al giorno esclusa la domenica.

Inoltre, qualora il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) lo preveda e le risorse economiche dell'Ente lo consentano, potranno essere svolti interventi assistenziali complementari (per esempio trasporto, accompagnamento, ecc.).

L'assistente sociale, a seguito del confronto con i soggetti interessati, provvede ad individuare i bisogni prioritari d'intervento e a realizzare il suddetto progetto, che dettaglia le finalità, le modalità e i tempi di erogazione del servizio, che concretamente è svolto da un operatore socio-sanitario dipendente della cooperativa sociale aggiudicataria dell'appalto per la fornitura del personale OSS.

L'assistente sociale, valutata l'urgenza della prestazione e in compatibilità con l'eventuale lista d'attesa, l'attiva nel più breve tempo possibile.

### DESTINATARI

Il servizio è diretto:

- alle persone anziane non autosufficienti o con limitata autonomia, non in grado, anche temporaneamente, di gestire le proprie esigenze primarie;
- alle persone adulte con ridotta o nulla autonomia per disabilità, invalidità o problemi psichici.

Sino al 31.12.2006 il C.I.S.S. ha fornito il servizio gratuitamente per promuoverne la diffusione; da luglio 2007, in coerenza con gli orientamenti normativi vigenti, è stato introdotto il principio della compartecipazione privata sulla base del valore ISEE del richiedente.

Pertanto, come previsto dal "Regolamento del Servizio di Assistenza Domiciliare", all'utente con ISEE superiore a 8 mila euro per ogni ora di assistenza fruita viene richiesto un contributo, che va da un minimo di euro 2,00 (con ISEE da 8 a 12 mila euro) ad un massimo di euro 15,00 (con ISEE oltre 30 mila euro).

Nella valutazione della situazione economica, come precedentemente anticipato, si considera la condizione generale del nucleo familiare di appartenenza, perché le prestazioni erogate ad una persona in difficoltà sono destinate indirettamente anche alla sua famiglia, che ne trarrà sostegno e beneficio.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Sostenere con un progetto d'intervento individualizzato la persona adulta in situazione di difficoltà o l'anziano non più autosufficiente, in modo da soddisfarne le esigenze di cura e di salvaguardarne l'autonomia; questo intervento è da considerarsi di supporto e di sollievo anche per il nucleo familiare curante. Nell'insieme si presenta come un intervento volto al mantenimento del soggetto fragile nel proprio ambiente familiare e sociale.

### **OPERATORI COINVOLTI**

L'assistente sociale titolare del lavoro territoriale valuta il bisogno e concorda con i familiari il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI); l'operatore socio-sanitario (OSS) svolge la prestazione di assistenza domiciliare. Il personale amministrativo cura la parte contabile della prestazione, assoggettata alla compartecipazione privata.

### **COME SI OTTIENE**

Presentandosi nell'orario di ricevimento al pubblico dell'assistente sociale, nelle sedi territoriali presso i Comuni Consorziati o tramite contatto telefonico.

## 2 ASSISTENZA ECONOMICA

L'assistenza economica è garantita dai Comuni di residenza, non essendo stata delegata come funzione socio-assistenziale al Consorzio.

L'assistente sociale, che riceve i cittadini in difficoltà e ne raccoglie le richieste di aiuto economico, ha il compito di comunicare alla competente Amministrazione Comunale lo stato di bisogno rilevato o comunque la richiesta espressa dal cittadino.

L'assegnazione del contributo economico spetta al Comune e deriva da una decisione della Giunta che si esprime in considerazione del parere di preposte commissioni e, dove queste non fossero istituite, sulla base della relazione sociale, tenendo conto degli specifici regolamenti comunali e valutando l'effettiva disponibilità finanziaria in bilancio.

Il Consorzio eroga contributi speciali di supporto economico finalizzato (ad es. per l'emergenza casa, la povertà estrema, la natalità problematica, ecc.) solo negli anni in cui dalla Regione Piemonte o dalla Provincia di Novara vengono trasferiti, nell'ambito di progettazioni particolari, fondi specifici e una tantum.

### IN CHE COSA CONSISTE

L'Assistenza Economica consiste in sussidi economici temporanei o una tantum, finalizzati alla copertura di determinate spese per gli adulti soli o con famiglia a carico, erogati sulla base di un progetto definito con l'assistente sociale, finalizzato al superamento delle condizioni che hanno determinato una situazione di difficoltà che espone al rischio di povertà e di esclusione sociale.

### DESTINATARI

Adulti soli o con famiglia a carico che, per seri problemi personali o familiari, non sono in grado di sostenersi autonomamente e risultano in uno stato di oggettiva indigenza.



### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Sostenere nuclei familiari o persone singole che si trovano, per cause indipendenti dalla loro volontà, in uno stato di grave difficoltà economica, tale da non riuscire a soddisfare autonomamente i propri bisogni primari. Si viene pertanto a prevenire il rischio di povertà conclamata, che a sua volta espone all'emarginazione e alla devianza.

### **OPERATORI COINVOLTI**

L'assistente sociale titolare del lavoro territoriale rileva l'effettivo bisogno di supporto economico del cittadino in difficoltà, che può aver o non aver esplicitamente chiesto aiuto in tal senso e per il quale, in ogni caso, si è constatata una situazione di indigenza.

### **COME SI OTTIENE**

Presentandosi nell'orario di ricevimento al pubblico dell'assistente sociale nelle sedi territoriali presso i Comuni Consorziati, per approfondire le motivazioni della richiesta, documentare il proprio bisogno e formalizzare la domanda di aiuto economico all'Amministrazione Comunale. A tal fine vengono richiesti documenti aggiornati attestanti la situazione economica, lavorativa, abitativa, ecc. per una lettura realistica e il più possibile completa della situazione reddituale e patrimoniale del richiedente.

### 3 INSERIMENTO IN STRUTTURA RESIDENZIALE O SEMIRESIDENZIALE

#### IN CHE COSA CONSISTE

L'inserimento residenziale è la permanenza temporanea o definitiva in una struttura dove condurre la propria vita in modo assistito ("casa di riposo"). L'inserimento semiresidenziale consiste, invece, nella frequenza di un centro diurno durante le sole ore del giorno (da qui il termine semiresidenziale) con possibilità di usufruire, in caso di necessità, del pasto. In tali strutture viene garantita l'assistenza alla persona e il coinvolgimento in attività riabilitative, ricreative e socializzanti.

La struttura può essere a valenza socio-assistenziale o socio-sanitaria a seconda delle differenti esigenze di cura della persona.

Se la struttura residenziale non è a valenza sanitaria, viene individuata privatamente o dal Servizio Sociale del C.I.S.S.; se la struttura residenziale è invece a valenza sanitaria, va individuata tramite l'Unità di Valutazione Geriatrica, commissione che attribuisce un punteggio alla persona ai fini dell'inserimento in graduatoria per l'occupazione di un posto di ricovero in convenzione, per il quale è garantita da parte del Fondo Sanitario Regionale la copertura della parte sanitaria della retta di ricovero.

Per quanto riguarda la parte socio-assistenziale della retta di ricovero è prevista l'integrazione economica da parte del C.I.S.S.: nel caso di inserimento a valenza socio-assistenziale la retta è integrata qualora le condizioni economiche della persona ricoverata e dei suoi familiari non ne permettano la completa copertura; nel caso di inserimento a valenza sanitaria la valutazione si fa in riferimento al solo reddito e patrimonio della persona inserita.

### DESTINATARI

Anziani non autosufficienti o adulti con limitata capacità di autonomia che per problemi di carattere psicofisico, familiare o sociale non sono assistibili al proprio domicilio.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Offrire la possibilità di un'accoglienza permanente o temporanea in una struttura residenziale o semiresidenziale che garantisca prestazioni assistenziali e sanitarie rispondenti agli effettivi bisogni di cura della persona.

### OPERATORI COINVOLTI

L'assistente sociale titolare del lavoro territoriale raccoglie la domanda e, in accordo con la persona direttamente interessata o con i familiari, valuta la disponibilità di un posto per l'inserimento semiresidenziale o residenziale della persona. Nel caso dell'inserimento tramite commissione UVG l'assistente sociale potrà anche provvedere ad inoltrare la domanda alla commissione stessa e, in caso di necessità, presenterà al C.I.S.S. la richiesta di integrazione retta.

Le domande di integrazione sono valutate sulla base del "Regolamento sui criteri di compartecipazione al costo della retta socio-assistenziale per gli anziani non autosufficienti" approvato dal Consiglio di Amministrazione del C.I.S.S. in data 28.12.2007, che applica la normativa vigente in materia - DGR n. 37-650 del 23/07/2007 e DGR n. 2-3520 del 31/07/2006.

### COME SI OTTIENE

Presentandosi nell'orario di ricevimento al pubblico dell'assistente sociale nelle sedi territoriali presso i Comuni Consorziati.

## **4** **SERVIZI A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITÀ** **A.► ASSEGNO DI CURA**

### **IN CHE COSA CONSISTE**

L'Assegno di Cura è un contributo economico mensile compreso fra un minimo di euro 150 ed un massimo di euro 500, erogato per un periodo di tempo determinato per consentire all'anziano o ai suoi familiari di sostenere le spese dell'assistenza a domicilio, garantita da personale privatamente assunto o da un familiare o da altre persone che abbiano un rapporto significativo con l'anziano.

### **DESTINATARI**

Persone anziane ultrasessantacinquenni in condizione di non autosufficienza accertata dalla dall'Unità Valutativa Geriatrica, a cui è stata riconosciuta od è in via di riconoscimento l'indennità di accompagnamento e il cui ISEE non superi la soglia di euro 8.500.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Limitare o ritardare il ricovero in struttura residenziale delle persone anziane non autosufficienti con patologie trattabili a domicilio, favorendo la sostenibilità dell'assistenza nell'ambito del proprio contesto abitativo, attraverso un servizio di badanza e/o l'assistenza prestata dai familiari.

### **OPERATORI COINVOLTI**

L'assistente sociale titolare del lavoro di territorio raccoglie le domande. L'assistente sociale e il medico geriatra della Commissione UVG si occupano della valutazioni socio-sanitaria. L'assistente sociale è titolare del progetto e il personale degli Uffici Amministrativi si occupano degli aspetti contabili.

**COME SI OTTIENE**

In fase preliminare occorre contattare l'assistente sociale nelle sedi territoriali presso i Comuni Consorziati che informerà sui tempi di pubblicazione del bando. Le domande dovranno essere presentate entro i termini. L'assistente sociale, verificata la sussistenza dei requisiti di ammissione all'erogazione del contributo (età, indennità di accompagnamento riconosciuta dalla competente commissione dell'ASL, non superamento del limite di reddito stabilito), raccoglie le domande, che saranno esaminate e valutate sul piano sociale e sanitario i fini della definizione della graduatoria delle persone destinatarie dell'assegno.

Si consideri quanto segue:

- possono inoltrare la domanda anche gli anziani ai quali la commissione UVG ha riconosciuto l'invalidità e contestualmente hanno provveduto ad avviare l'iter per il riconoscimento dell'assegno di accompagnamento;
- per ragioni di limitatezza del finanziamento da destinare a questo scopo, non tutti gli aventi diritto potranno ricevere l'assegno; questi rimarranno in graduatoria e in corso d'anno potranno avanzare se si ridurrà il numero dei beneficiari;
- l'erogazione effettiva dell'assegno di cura inizierà dal mese successivo alla stesura della graduatoria.

## **4** **SERVIZI A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITÀ** **B.► PROGETTO “CLARISSA”**

### **IN CHE COSA CONSISTE**

Il progetto consiste nell’offrire un aiuto in casa all’anziano in cerca di una collaboratrice domestica “sicura” da pagare secondo standard corretti e, nel contempo, alla donna in cerca di occupazione regolare, garantendo una supervisione sull’andamento del rapporto datore di lavoro-collaboratrice e la gestione amministrativa gratuita del contratto.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

“Clarissa” è rivolto da un lato alle persone che hanno bisogno di trovare una collaboratrice domestica di fiducia, di norma anziani o adulti con limitata capacità di autonomia senza reti familiari di supporto e, dall’altro, a donne non occupate, in situazione di fragilità sociale e/o in momentanea difficoltà, competenti negli interventi di pulizia e disposte a sottoscrivere un contratto regolare di lavoro.

La formalizzazione dell’accordo consente di rispondere a due situazioni di bisogno che, nell’incontrarsi, trovano reciproca soluzione.

### **OPERATORI COINVOLTI**

L’assistente sociale titolare del lavoro territoriale raccoglie e inoltra la domanda e, individuata la collaboratrice domestica disponibile, la propone al richiedente in un apposito incontro; un operatore amministrativo si occupa dell’attivazione e della manutenzione del regolare contratto di lavoro.

### **COME SI OTTIENE**

Contattando l’assistente sociale del Consorzio nell’orario di ricevimento al pubblico nelle sedi dei Comuni Consorziati.

## 4 SERVIZI A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITÀ C.► AFFIDO ANZIANI

### IN CHE COSA CONSISTE

Consiste nel formalizzare un rapporto di solidarietà e sostegno nato spontaneamente fra un anziano e una persona amica, attraverso un contratto firmato sia dalla persona “affidata” che da quella “affidataria”, la quale si impegna a svolgere l’attività di cura nei tempi, nei modi e per la durata concordata. Nel contratto saranno previsti periodici incontri di confronto e verifica con l’assistente sociale che ha predisposto il progetto di affidamento.

### DESTINATARI

Anziani che vivono soli e che non possono contare sulla cura dei parenti, assenti o fisicamente lontani, che pur essendo in grado di vivere a casa propria, necessitano di piccoli aiuti, di momenti di vicinanza, di uno sguardo monitorante su cui poter contare con certezza.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

L’affido anziani ha la finalità di favorire la permanenza dell’anziano nel proprio contesto abitativo, nonostante il bisogno di dipendenza in alcune situazioni e momenti della giornata. Il progetto prevede la formalizzazione dell’impegno a prendersi cura di un anziano non in rapporto di parentela, secondo modalità e tempi concordati, riconosciuto attraverso l’elargizione di un simbolico rimborso economico. Si intende in questo modo valorizzare la preziosa risorsa della prossimità, cioè consolidare e promuovere l’assunzione di responsabilità nelle azioni di vicinanza, supporto e monitoraggio informale svolte da vicini di casa, conoscenti e amici attraverso visite quotidiane, piccole commissioni, accompagnamenti, ecc.

### OPERATORI COINVOLTI

L’assistente sociale titolare del lavoro territoriale raccoglie e inoltra la domanda e, ad affidamento avviato, si impegna a monitorarne l’andamento; il personale degli Uffici Amministrativi si occupa degli aspetti contabili-burocratici.

### COME SI OTTIENE

Contattando l’assistente sociale del Consorzio nell’orario di ricevimento al pubblico nelle sedi dei Comuni Consorziati.

## **4** **SERVIZI A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITÀ** **D.► SPAZIO IRIS**

### **IN CHE COSA CONSISTE**

Lo Spazio Iris consiste in uno sportello, attivato su iniziativa della Provincia di Novara, in cui due operatrici sociali sono disponibili, anche telefonicamente, a raccogliere disponibilità di impegno lavorativo nel campo dell'assistenza e, parallelamente, richieste di interventi di cura.

Il lavoro dello sportello consiste nel costruire una banca dati dettagliata sulle persone idonee a svolgere attività di cura, nell'accogliere richieste di assistenza e nel combinare domanda e offerta, attraverso contatti e colloqui che dovrebbero condurre ad accordi chiari rispetto ad un programma di assistenza da garantire e ad un regolare contratto di lavoro da rispettare.

### **DESTINATARI**

Possono essere considerati destinatari principali dello "Spazio Iris", noto come "sportello badanti", da un lato le persone in situazione di difficoltà che richiedono interventi di cura in termini di "vigilanza", "compagnia", "badanza" e dall'altro le persone interessate a svolgere attività di assistenze generica e cura non professionale nell'ambito di un contratto regolare di lavoro.

Chi invece necessita di prestazioni socio-sanitarie professionali verrà inviato all'assistente sociale titolare del lavoro territoriale, che valuterà l'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Segnalare a soggetti non autosufficienti direttamente interessati o ai loro familiari persone idonee a svolgere attività regolarizzate di assistenza e cura della persona, in modo da facilitare il mantenimento del soggetto fragile al proprio domicilio.

Il servizio si propone in parallelo di facilitare la connessione della domanda con l'offerta e di promuovere la regolarizzazione dei rapporti di lavoro, a tutela dell'assistito e del lavoratore.



### **OPERATORI COINVOLTI**

Due addette alla conduzione del lavoro di sportello si rapportano direttamente con chi offre e chi cerca assistenza; sono inoltre coinvolte le assistenti sociali del C.I.S.S. impegnate nei diversi territori, in quanto periodicamente informate delle richieste ricevute, al fine di monitorare le condizioni assistenziali della popolazione in situazione di non autosufficienza, anche attraverso l'integrazione degli interventi assistenziali professionali forniti dal Consorzio e quelli svolti da altri e gestiti privatamente.

### **COME SI OTTIENE**

Gli orari di ricevimento, dopo l'attivazione ufficiale dello Sportello, saranno i seguenti:

- presso la Villa Marazza a Borgomanero:  
martedì dalle 17.00 alle 19.00;  
venerdì dalle 9.30 alle 11.30;
- chiedendo un appuntamento al n. 348.1175682:  
martedì dalle 13.30 alle 15.00;  
venerdì dalle 18.00 alle 19.30;
- chiedendo un appuntamento al n. 348.11.75685:  
lunedì dalle 18.00 alle 19.30;  
giovedì dalle 12.30 alle 14.00.

## **5** SPORTELLO DONNA

### **IN CHE COSA CONSISTE**

Il servizio dello sportello si articola nell'accoglienza e nell'ascolto della donna, nell'analisi della situazione problematica da affrontare e, a seconda della necessità, nell'orientamento alla consulenza psicologica e/o a quella legale, nella definizione di un progetto di aiuto, nell'azione di supporto educativo in fase di avvio e di monitoraggio durante il percorso di cambiamento intrapreso.

La consulenza fornita è professionale, anonima e gratuita.

### **DESTINATARI**

Donne di qualsiasi età che per motivi di carattere personale e/o familiare sono in una situazione di difficoltà e chiedono di essere sostenute in passi decisivi di cambiamento, che da sole non saprebbero affrontare.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Lo sportello si propone di accogliere la donna in situazione di difficoltà per offrirle un ascolto, una consulenza e un percorso d'aiuto efficaci.

Finalità è anche l'informazione sui Servizi territoriali e l'invio privilegiato, come nel caso del Centro per l'Impiego per l'orientamento al lavoro.

### **OPERATORI COINVOLTI**

L'operatore attorno a cui si sviluppa l'attività dello sportello è l'educatrice professionale che accoglie le donne in difficoltà che spontaneamente accedono allo sportello. Dopo alcuni colloqui di conoscenza e di comprensione del bisogno, ci si avvale della consulenza di psicologhe e di avvocati che collaborano in qualità di volontari. Se necessario e concordato con la donna anche il Servizio Sociale può essere coinvolto.

**COME SI OTTIENE**

- Recandosi direttamente allo “Sportello Donna” situato in Viale Don Minzioni n. 38 a Borgomanero presso la sede distaccata dei Servizi Socio-educativi del C.I.S.S. in Villa Marazza (Lato Nord - Primo piano) nei seguenti orari: lunedì dalle 14.00 alle 17.00, martedì e giovedì dalle 13.30 alle 17.30.
- Telefonando al n. 340.8976217 nella fascia pomeridiana per prendere appuntamento con l’educatrice che gestisce lo sportello.
- Telefonando alla sede del C.I.S.S. al n. 0322.868126 e chiedendo di essere contattati dall’educatrice addetta.



# I SERVIZI PER I MINORI E LE LORO FAMIGLIE

L'andamento dei servizi per i minori e le loro famiglie è monitorato dalla Responsabile dell'Area Minori:

**ROSSONI RAFFAELLA**, educatrice professionale  
Telefono: 329.1218971



## 1 CENTRI EDUCATIVI PER MINORI (CEM)

### ► CEM DI BORGOMANERO

Via Cornice, 53

28021 Borgomanero

Orari di accesso:

lunedì	dalle 13.00 alle 18.30
martedì	dalle 12.30 alle 18.30
mercoledì	dalle 13.00 alle 19.00
giovedì	dalle 13.00 alle 19.00
venerdì	dalle 12.30 alle 18.00

### ► CEM DI CAVAGLIO D'AGOGNA

Via Asilo, 1

28010 Cavaglio d'Agogna

Orari di accesso: dal lunedì al venerdì, dalle 12.30 alle 18.00

### ► CEM DI GOZZANO

Istituto Casa San Giuseppe

Via don Guanella, 6

28024 Gozzano

Orari di accesso: dal lunedì al venerdì, dalle 12.30 alle 18.00

### IN CHE COSA CONSISTE

Il servizio offre accoglienza e cura diurna ad alta intensità educativa a minori di età compresa tra i sei ed i diciassette anni. I minori frequentano il Centro Educativo dopo la scuola, dal lunedì al venerdì. Sono previsti la somministrazione del pranzo, l'affiancamento nel lavoro scolastico e varie attività formative e di animazione.

Il Centro Educativo Minori si configura come un luogo privilegiato di crescita e di integrazione sociale per il minore e di supporto concreto per la famiglia.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

I CEM si rivolgono a famiglie con minori che necessitano di supporto educativo. Il servizio previene l'aggravamento del disagio, prendendo in carico bambini e ragazzini ed accompagnandoli in modo continuativo nel proprio percorso di crescita.

### OPERATORI COINVOLTI

Sono da considerarsi principali attori dell'azione educativa ad alta intensità dei Centri Educativi gli educatori professionali, responsabili dei percorsi educativi in quanto titolari del progetto educativo individualizzato di ogni minore inserito, che risponde ai reali bisogni di crescita del minore e valorizza le risorse individuali, familiari e di contesto per il raggiungimento degli obiettivi educativi, finalizzati alla promozione dei cambiamenti evolutivi.

Altra figura professionale indispensabile è quella dell'assistente sociale, che cura il progetto quadro, cioè globale, relativo all'intero nucleo familiare e che ha la funzione di supportare e monitorare i familiari indirizzandoli nello svolgimento del proprio ruolo genitoriale.

Prezioso è anche il contributo dello psicologo, la cui consulenza è fondamentale per la comprensione delle situazioni e delle dinamiche più complesse da affrontare nella prassi socio-educativa.

### COME SI OTTIENE

A seguito di una segnalazione ufficiale nella quale si evidenzia il disagio del minore e della sua famiglia, raccolta dall'assistente sociale che opera nel territorio, si attiva l'iter di valutazione e di presa in carico della situazione. Stante la disponibilità del posto, l'inserimento verrà concordato con i genitori e prevederà un determinato programma di frequenza settimanale.

## **2 INTERVENTI DI TUTELA IN COLLABORAZIONE CON L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA**

### **IN CHE COSA CONSISTE**

L'attività del Servizio Sociale nell'ambito della tutela materno-infantile consiste nelle segnalazioni al Tribunale, nello svolgimento di indagini sociali su mandato del Giudice, nell'esecuzione dei provvedimenti giudiziari civili e penali e nella progettazione/attuazione di interventi di sostegno socio-educativo al minore e alla sua famiglia.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Tutelare i minori in situazione di grave difficoltà.

### **OPERATORI COINVOLTI**

In primis è coinvolta l'assistente sociale, che segnala all'Autorità Giudiziaria le situazioni di grave pregiudizio per la crescita dei minori, e dispone progetti di tutela secondo i provvedimenti emessi. Operatore essenziale nella comprensione della situazione vissuta dal minore e nella definizione del progetto di tutela è l'educatore professionale, che apporta la sua specifica professionalità all'interno dell'équipe multidisciplinare dell'Area Minori; è anche colui che svolge gli interventi di supporto dei minori e dei loro genitori.



### 3 SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

#### IN CHE COSA CONSISTE

Il Servizio consiste nell'offerta di interventi di sostegno e di monitoraggio delle capacità dei genitori nell'accudimento dei figli, nel governo della casa e nel disbrigo di pratiche varie.

#### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Sostegno alla famiglia in condizione di fragilità, attraverso il supporto dei genitori nelle varie attività della vita quotidiana, con particolare riguardo a quelle inerenti la gestione dei figli, per consentire la permanenza dei minori nella propria famiglia.

#### OPERATORI COINVOLTI

L'assistente sociale è l'operatore responsabile della presa in carico, in quanto ha il compito di definire e promuovere i progetti a sostegno degli adulti con difficoltà nell'esercizio delle proprie funzioni genitoriali.

L'operatore socio-sanitario è invece la figura professionale che attua gli interventi assistenziali previsti dal progetto, supportando i soggetti fragili attraverso la compensazione delle loro carenze.

#### COME SI OTTIENE

Attraverso un progetto quadro proposto dall'assistente sociale e condiviso con la famiglia, realizzato a seguito di una diretta richiesta d'aiuto dei familiari coinvolti o a seguito di segnalazioni giunte all'assistente sociale impegnata nel lavoro territoriale.

## 4 ASSISTENZA ECONOMICA

L'assistenza economica, come funzione socio-assistenziale in senso proprio, è garantita dai Comuni di residenza, non essendo stata delegata da questi al Consorzio e non rientrando pertanto fra i compiti statutari dell'Ente.

Tuttavia l'assistente sociale, che individua famiglie con minori in situazione di indigenza, ha il compito di comunicare alla competente Amministrazione Comunale lo stato di bisogno rilevato affinché si provveda a rimuovere la condizione di povertà a danno dei minori.

Nello specifico caso delle famiglie con bambini piccoli in situazioni problematiche o in condizione di estrema indigenza la Regione Piemonte ha negli ultimi anni erogato agli Enti Gestori dei Servizi Sociali finanziamenti mirati, che hanno consentito al C.I.S.S. di erogare speciali contributi economici utili a coprire spese particolari (nido, interventi di risanamento ambientale, ecc.). Questi finanziamenti non sono però garantiti tutti gli anni.

### IN CHE COSA CONSISTE

L'Assistenza Economica si traduce in interventi di carattere economico che si collocano in un progetto finalizzato al superamento della situazione di difficoltà, attraverso il coinvolgimento degli adulti nella ricerca di risorse stabili. Gli interventi prevedono anche l'attivazione delle reti di volontariato, che contribuiscono in modo significativo con contributi e aiuti materiali.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Sostenere i nuclei familiari con minori che si trovano in grave difficoltà economica e che non riescono a garantire le necessità primarie dei minori. L'Assistenza Economica assume quindi anche la valenza di prevenzione del danno, che, in forma estrema, potrebbe portare alla collocazione dei minori in struttura, soli o con la propria madre.

### OPERATORI COINVOLTI

L'assistente sociale rileva in generale l'indigenza del nucleo familiare e raccoglie le richieste di aiuto economico, quindi segnala attraverso una relazione dettagliata all'Amministrazione competente. Per quanto riguarda invece i contributi speciali di supporto economico finalizzato, negli anni in cui è previsto l'apposito finanziamento regionale, si elabora un progetto di sostegno al nucleo familiare, finalizzato al supporto della funzione genitoriale e che prevede anche il contributo economico.

### COME SI OTTIENE

Presentandosi nell'orario di ricevimento al pubblico dell'assistente sociale nelle sedi territoriali presso i Comuni Consorziati, per approfondire le motivazioni della richiesta, documentare il proprio bisogno e formalizzare la domanda di aiuto economico all'Amministrazione Comunale. A tal fine verranno richiesti documenti aggiornati attestanti la situazione economica, lavorativa, abitativa, ecc. per una lettura realistica e il più possibile completa della situazione reddituale e patrimoniale del richiedente.

## 5 INTERVENTI DI EDUCATIVA TERRITORIALE

### IN CHE COSA CONSISTE

L'assistenza educativa territoriale consiste in una presa in carico del minore in situazione di disagio secondo un progetto socio-educativo individualizzato che prevede interventi di sostegno alla famiglia, a compensazione delle carenze relazionali, comportamentali ed educativi, e interventi di supporto al minore, che si concretizzano in una relazione adulto-minore significativa sotto il profilo evolutivo e nella condivisione di esperienze di quotidianità formative.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Sostenere la crescita del minore all'interno dei nuclei familiari in difficoltà e, parallelamente, stimolare le capacità genitoriali degli adulti del nucleo. Altra importante finalità è quella di affiancare il minore in situazione di marginalità per orientarlo e sostenerlo in percorsi finalizzati all'inclusione e all'integrazione sociale.

### OPERATORI COINVOLTI

L'educatore professionale è responsabile del progetto individualizzato del minore in carico al servizio, che parte dalla comprensione dei bisogni personali e dall'esplorazione delle risorse del soggetto, e che è orientato a promuovere mutamenti evolutivi nel minore e nel suo sistema familiare. L'assistente sociale cura l'andamento dell'intero nucleo familiare attraverso un'azione di monitoraggio sociale ed è l'operatore di riferimento per i familiari del minore.

### COME SI OTTIENE

Il servizio è proposto dall'assistente sociale all'interno di un progetto di aiuto al minore e al suo nucleo familiare.

## 6 INSERIMENTI IN COMUNITÀ PER MINORI

### IN CHE COSA CONSISTE

L'inserimento residenziale implica la ricerca e l'individuazione di una Comunità per minori il più possibile rispondente ai bisogni del minore, la definizione di un progetto socio-educativo con l'équipe del presidio ospitante, il monitoraggio e la verifica del progetto per tutta la sua durata e, qualora le condizioni che hanno determinato l'allontanamento non sussistessero più, il reinserimento del bambino/ragazzino nel suo nucleo familiare.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Tutelare i minori in situazione di grave difficoltà familiare, definitiva o temporanea.

### OPERATORI COINVOLTI

È innanzitutto coinvolta l'assistente sociale in quanto esecutrice istituzionale dei provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria a tutela dei minori in grave pregiudizio.

Insieme all'assistente sociale opera l'educatore professionale, come membro dell'équipe socio-educativa dell'Area Minori, impegnato nel supportare il minore nella delicata fase di allontanamento dalla famiglia d'origine e di inserimento in struttura e nell'azione di monitoraggio, ad inserimento avvenuto.

### COME SI OTTIENE

È attivato su mandato dall'Autorità Giudiziaria e, in casi particolari di estrema gravità ed urgenza, anticipato dall'assistente sociale su proposta dell'équipe socio-educativa dell'Area Minori.

## 7 COLLOCAMENTO IN COMUNITÀ MADRE-BAMBINO

### IN CHE COSA CONSISTE

Come nel caso dei soli minori, l'inserimento residenziale implica in prima battuta, la ricerca e l'individuazione di una Comunità o "Casa di prima accoglienza" idonea ad accogliere la madre in difficoltà ed i propri bambini, dovendo spesso considerare anche la necessità di distanza dal maltrattante. In un secondo momento si procede con la definizione di un progetto con l'équipe del presidio che ha accolto il nucleo familiare, che individua gli obiettivi della permanenza un comunità in funzione del reinserimento sociale finale. Il monitoraggio e la verifica del progetto sono garantiti dall'assistente sociale e dall'educatore per tutta la durata dell'inserimento.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Tutelare le donne fragili e i loro figli in situazione di pregiudizio, dovuto a gravi tensioni fra i partner, spesso in presenza di maltrattamenti fisici anche evidenti.

### OPERATORI COINVOLTI

È innanzitutto coinvolta l'assistente sociale la quale raccoglie la richiesta di aiuto delle donne che vivono un momento di estrema difficoltà a causa di forti contrasti con il coniuge/partner.

Insieme opera l'educatore professionale, come membro dell'équipe socio-educativa dell'Area Minori, che interviene nei casi in cui si evidenzia una carenza nello svolgimento delle funzioni genitoriali.

### COME SI OTTIENE

È attivato su invio delle Forze dell'Ordine che raccolgono le denunce di maltrattamento o direttamente dai soggetti coinvolti i quali, presentandosi alle assistenti sociali competenti, chiedono formalmente un aiuto affinché non debbano far ritorno al proprio domicilio ma vengano accolte in luoghi protetti dove possano superare quel momento difficile.

## 8 ADOZIONE NAZIONALE E INTERNAZIONALE

### IN CHE COSA CONSISTE

Il percorso di accompagnamento delle coppie aspiranti all'adozione, nazionale ed internazionale, comprende: l'informazione e la preparazione delle coppie; l'istruttoria per la presentazione formale della domanda; la consulenza a sostegno delle coppie, sia in fase di abbinamento del minore sia nel periodo di preadozione.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Offrire una famiglia ad un minore in stato di abbandono, affinché si occupi della sua crescita, assicurandogli affetto e cura.

### OPERATORI COINVOLTI

L'assistente sociale ha il compito di conoscere, valutare ed accompagnare le coppie aspiranti all'adozione nel percorso di futuri genitori adottivi. In queste delicate funzioni è coadiuvata dalla psicologa del Servizio di Neuro Psichiatria Infantile di Borgomanero e da una specifica équipe provinciale multiprofessionale.

### COME SI OTTIENE

I moduli per la dichiarazione di disponibilità all'adozione si ritirano presso la sede del Consorzio e l'assistente sociale referente del servizio è a disposizione su appuntamento per preliminari contatti informativi e orientativi.



### EQUIPE SOVRA-ZONALE PER LE ADOZIONI

Dal 2001 è stata istituita l'Equipe Sovra-zonale per le Adozioni di Novara, costituita da operatori dei diversi Enti Gestori dei Servizi Sociali dell'Area Nord della Provincia e dell'ASL NO.

L'Equipe ha sede a Novara presso i Servizi Sociali in Via Cavallotti, 23; gli operatori sociali e sanitari che vi fanno parte operano nelle diverse realtà territoriali di competenza al fine di agevolare le coppie che hanno deciso di presentare la propria disponibilità all'adozione.

L'équipe nel 2007 ha anche attivato un progetto di sostegno post adottivo, che prevede incontri mensili di un gruppo di famiglie adottive con una psicoterapeuta.

## 9 AFFIDAMENTO FAMILIARE

### IN CHE COSA CONSISTE

È un servizio di sostegno al nucleo familiare con gravi difficoltà sociali ed educative, prestato volontariamente da una famiglia o da una persona singola per il periodo di tempo strettamente necessario al nucleo familiare di origine a superare i problemi che hanno reso necessario l'allontanamento del minore. L'affido consente al minore di crescere in un ambiente familiare idoneo e di evitare l'inserimento in un struttura residenziale. L'affidamento può essere diurno, quando è limitato a poche ore durante la giornata, o residenziale, quando il minore va a vivere, per un periodo di tempo, presso la famiglia affidataria.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Garantire al minore, che non può temporaneamente rimanere nella propria famiglia, l'inserimento in un nucleo familiare idoneo ad accoglierlo.

### OPERATORI COINVOLTI

L'assistente sociale e l'educatrice professionale referenti del servizio affidi, ad oggi operativo ancora in via sperimentale, hanno il compito, in prima battuta, di informare sull'esperienza dell'affidamento familiare in modo completo le persone interessate ad accogliere e supportare minori in difficoltà; in un secondo momento effettuano la valutazione dei bisogni e delle caratteristiche del bambino/ragazzo da affidare e sviluppano ipotesi di abbinamento fra minore e famiglie disponibili, con la supervisione di uno psicologo. Ad affidamento avvenuto, le assistenti sociali e gli educatori professionali referenti del minore affidato, svolgono il monitoraggio e supportano gli affidatari.

In parallelo si cerca di modificare quelle condizioni della famiglia di origine che hanno richiesto il supporto della famiglia affidataria, in vista del rientro del bambino.

Uno psicologo, inoltre, supporta un gruppo di famiglie impegnate nell'affido attraverso la conduzione di un gruppo di auto-mutuo aiuto.



### COME SI OTTIENE

È proposto dall'assistente sociale o dal Tribunale per i Minorenni all'interno di un progetto di aiuto in favore di nuclei familiari in difficoltà.



#### IMPORTANTE

Grazie ad un finanziamento regionale finalizzato alla promozione dell'affido, il C.I.S.S. ha attivato un **gruppo di mutuo-aiuto** condotto da uno psicoterapeuta rivolto alle famiglie affidatarie del territorio.

## 10 LAVORO DI PROMOZIONE EDUCATIVA

### IN CHE COSA CONSISTE

Il lavoro di rete consiste nella cura di processi relazionali e decisionali attraverso cui si costruiscono contatti, connessioni e sinergie fra i diversi soggetti della comunità interessati a vario titolo ai fenomeni sociali e in particolari attenti alle problematiche riguardanti i minori.

Un costante lavoro di manutenzione dei rapporti di rete ha come esito la condivisione di progetti che, unendo energie e risorse per raggiungere obiettivi comuni, risultano sostenibili e più efficaci in termini di incidenza sociale.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Promuovere le iniziative di integrazione sociale e di partecipazione dei minori alla vita della comunità.

### OPERATORI COINVOLTI

L'assistente sociale impegnata nel lavoro di territorio valuta le risorse della comunità in un'ottica socio-educativa e crea adeguate relazioni fra le diverse agenzie formative, aggregative e animative attive o attivabili. L'educatore professionale viene coinvolto dall'assistente sociale per la realizzazione di progetti particolari di promozione di reti sociali sane, protettive e stimolanti a supporto dei minori più fragili.

### COME SI OTTIENE

- Presso la sede del C.I.S.S. la direzione, rappresentata dalla direttrice e dalle tre responsabili di area (Area Servizi per Adulti, Area Servizi per Minori, Area Servizi per la Disabilità), è disponibile ed interessata a raccogliere sguardi diversi sui fenomeni sociali, a riflettere sulle sollecitazioni portate e a confrontare ipotesi progettuali.
- Nelle sedi territoriali presso i Comuni Consorziati le stesse assistenti sociali potranno essere in prima battuta contattate e coinvolte.

## **11 SERVIZIO DI MEDIAZIONE RELAZIONALE**

### **A. ► INCONTRI PROTETTI IN LUOGO NEUTRO**

#### **IN CHE COSA CONSISTE**

Il servizio consiste nell'accompagnare il minore nell'incontro con il genitore a cui non è stato affidato come previsto dalla sentenza di separazione/divorzio o dal provvedimento del giudice. L'incontro avviene in uno spazio accogliente e riservato, dove poter conversare ma anche, a seconda dell'età del minore, degli interessi e delle preferenze di ciascuno, dedicarsi a giochi ed ad attività appropriati. L'educatore professionale incaricato, dopo aver costruito una relazione significativa con il minore, ha il compito di mediare e facilitare il rapporto tra genitore e figlio, anche mediante momenti di preparazione all'incontro e di rielaborazione a posteriori.

#### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Sostenere le relazioni tra bambini e genitori in situazioni di particolare tensione emotiva, derivanti da separazioni e divorzi altamente conflittuali o da situazioni relazionali condizionate da carenze strutturali e patologie.

#### **OPERATORI COINVOLTI**

Le educatrici professionali hanno il mandato di condurre gli incontri fra genitori non affidatari e i propri figli, supportandoli nel rapporto interpersonale e nella comunicazione, per mantenere un livello relazionale e un clima di incontro il più possibile adeguato, difficilmente ottenibile senza la mediazione di un professionista.

A supporto dell'intervento educativo, l'assistente sociale si occupa di monitorare l'andamento generale degli incontri vigilati e di verificare gli esiti nel medio-lungo periodo, interfacciandosi come figura istituzionale sia con i genitori ed i relativi legali, sia con il Tribunale inviante.

Gli incontri protetti possono riguardare anche nonni e nipoti, minori in affidamento e genitori naturali, minori in Comunità e familiari.

#### **COME SI OTTIENE**

Il servizio è attivato su mandato dall'Autorità Giudiziaria.

## **11 SERVIZIO DI MEDIAZIONE RELAZIONALE** **B.► SPAZIO GENITORI**

### **IN CHE COSA CONSISTE**

Si tratta di uno sportello volto ad offrire un punto di ascolto agli adulti che svolgono funzione genitoriale per le difficoltà che possono incontrare nella crescita dei propri figli, naturali o acquisiti. Questo servizio si pone l'obiettivo di accogliere il disagio, fornire un sostegno educativo e dare informazioni sui servizi presenti sul territorio. Nei casi più complessi avviene un invio/accompagnamento a servizi specialistici.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Sostenere gli adulti impegnati nel difficile compito dell'educare, preoccupati o insicuri di alcuni particolari aspetti del loro rapporto educativo con i figli.

### **OPERATORI COINVOLTI**

Le educatrici professionali forniscono un sostegno ad adulti con difficoltà nello svolgimento delle proprie funzioni genitoriali, accogliendo il loro malessere attraverso l'ascolto e l'orientamento pedagogico, fornendo spunti di confronto e riflessione, consigli pratici o, se necessario, inviandoli ai servizi territoriali specialistici.

### **COME SI OTTIENE**

Su appuntamento rivolgendosi alle due educatrici preposte:

- Quercioli Ilaria risponde al n. 340.8976189
- Guercio Alessandra risponde al n. 346.1763549

## **11 SERVIZIO DI MEDIAZIONE RELAZIONALE** **C.► PROGETTO "INFORMAMAMME"**

### **IN CHE COSA CONSISTE**

Un'educatrice del servizio di Mediazione Relazionale del C.I.S.S. si reca sistematicamente presso il reparto di ginecologia-ostetricia dell'Ospedale di Borgomanero, per informare le neomamme sui servizi territoriali esistenti per la prima infanzia e dare il proprio sostegno alle donne più sguarnite e fragili nell'affrontare l'esperienza genitoriale.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Garantire informazioni ed orientamento rispetto ai servizi presenti sul territorio per i genitori con figli da 0 a 6 mesi; inoltre, in alcuni casi, fornisce spazi d'ascolto e di sostegno, dando supporto pedagogico alla neomamma nella delicata fase della dimissione ospedaliera e del rientro a casa.

### **OPERATORI COINVOLTI**

L'educatrice professionale incaricata trasmette ai neo genitori le informazioni relative agli adempimenti burocratici da eseguire alla nascita del proprio bambino, ai servizi per la prima infanzia presenti nel territorio e, per chi ha necessità di monitoraggio sociale, mantiene le relazioni con i Servizi Socio-sanitari del territorio.

### **COME SI OTTIENE**

Rivolgendosi all'educatrice durante l'ordinario passaggio in reparto ed eventualmente contattandola telefonicamente:

- Minisci Katuscia risponde al n. 340.8976175.

## **11 SERVIZIO DI MEDIAZIONE RELAZIONALE** **D.► INTERVENTI DI SUPPORTO ALLA GENITORIALITÀ**

### **IN CHE COSA CONSISTE**

Un'educatrice professionale prende in carico la madre (di norma figura più presente e recettiva ma anche più sovraccaricata e fragile all'interno del nucleo familiare), con la quale definisce un progetto e degli obiettivi da raggiungere. Gli interventi educativi vengono realizzati a domicilio e hanno l'obiettivo di rafforzare in particolare l'identità della donna-madre, orientandola a percorsi di emancipazione e di integrazione sociale, attraverso stimoli e concrete opportunità di crescita personale volti alla conquista di maggior autonomia e competenza.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Il supporto alla genitorialità è innanzitutto finalizzato a stimolare gli adulti che in famiglia sono alle prese con l'accudimento e la cura dei bambini nell'applicazione delle proprie capacità genitoriali. Ciò consente di migliorare la qualità di vita dei minori e di prevenire quelle situazioni di carenza e pregiudizio che espongono il bambino/ragazzino al rischio di allontanamento dal suo nucleo familiare di origine. Si tratta di indirizzare, motivare e sostenere i genitori verso l'acquisizione e l'applicazione di sufficienti competenze genitoriali.

### **OPERATORI COINVOLTI**

Le educatrici professionali operano a stretto contatto con le figure adulte di riferimento del nucleo familiare con le quali definiscono il percorso di lavoro da attuarsi, individuando i risultati da raggiungere e le azioni da svolgere. Le assistenti sociali supportano tali interventi, come operatori che hanno in carico l'intero nucleo familiare, attraverso un monitoraggio dell'andamento del progetto, e intervengono nei momenti di difficoltà.

### **COME SI OTTIENE**

A seguito di una segnalazione da parte dell'assistente sociale che ha in carico l'intero nucleo familiare, si inserisce tale servizio all'interno del progetto sociale generale di supporto.

## **12** **CONTRIBUTO A SOSTEGNO DEL MINORE RICONOSCIUTO DALLA SOLA MADRE**

### **IN COSA CONSISTE**

È tradizionalmente noto come assegno baliatico, perché è un contributo economico, ad oggi di circa 200 euro mensili, erogato alla madre del minore non riconosciuto alla nascita dal padre.

Perché il contributo venga erogato è necessario che la madre interessata ne faccia domanda e che produca la documentazione ISEE, in base al quale si determinerà se l'aiuto di cui necessita la richiedente è effettivamente di natura economica e/o di altro genere. Ne seguirà una presa in carico sociale e un monitoraggio, con verifiche annuali.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Fornire un aiuto concreto alle madri che scelgono di affrontare il cammino di genitore unico, non potendo contare sulla presenza della figura paterna e che, proprio perché sole nella gestione del bambino piccolo, più esposte al rischio di disagio economico. Il contributo in denaro è però solo parte dell'intervento sociale preventivo e/o supportivo nei loro confronti.

### **OPERATORI COINVOLTI**

L'assistente sociale raccoglie la richiesta di aiuto economico e valuta se è di questo che la madre ha effettivamente necessità.

### **COME SI OTTIENE**

Presentando la propria situazione all'assistente sociale di territorio, che riceve presso i Comuni di residenza; si procederà con la formale compilazione della domanda di contributo e con la conoscenza approfondita della situazione personale, familiare e socio-economica della richiedente.





# I SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

L'andamento dei servizi per le persone con disabilità  
è monitorato dalla Responsabile dell'Area Disabilità:

**FONTANA ROBERTA**, educatrice professionale  
Telefono: 329.0045678



## 1 CENTRO ADDESTRAMENTO DIURNO DISABILI (CADD)

Viale Marazza, 3 - 28021 Borgomanero - Telefono: 0322.844470  
Orari di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.30

### IN CHE COSA CONSISTE

Il Centro Diurno offre accoglienza, affiancamento e cura alla persona disabile attraverso la costruzione di relazioni educative duali e di gruppo, proponendo percorsi e contesti d'esperienza formativa e attività a valenza socio-riabilitativa, individuati nell'ambito della medesima struttura ma anche all'esterno, in spazi diversi dislocati nel territorio. Il punto logistico di riferimento è il Centro Diurno di Viale Marazza, per raggiungere il quale è previsto il servizio di trasporto e presso cui è anche garantito un servizio di refezione, nei casi in cui i progetti individuali lo prevedano.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno ha la finalità di garantire alla persona disabile, dopo la frequenza della scuola dell'obbligo, un'ulteriore opportunità socio-formativa e socio-riabilitativa e, in parallelo, quella di sostenere la famiglia nelle sue funzioni di cura quotidiana del familiare con bisogni speciali.

### OPERATORI COINVOLTI

L'assistente sociale, referente istituzionale del caso, mantiene i rapporti con il nucleo familiare e monitora l'andamento del Progetto Socio-Educativo Individualizzato.

L'educatore professionale formula insieme all'assistente sociale il Progetto Educativo Individualizzato e lo traduce in azioni ed interventi volti a valorizzare potenzialità e caratteristiche della persona, stimolando il soggetto in percorsi personalizzati volti al recupero o al mantenimento della maggior autonomia possibile; individua e garantisce occasioni aggreganti e socializzanti per evitare situazioni di isolamento e di marginalità sociale, a favore dell'integrazione e della partecipazione. L'educatore, inoltre, collabora con altre figure professionali: i vari tecnici di laboratorio impiegati nelle attività ricreative, i professionisti della riabilitazione (fisioterapista, psicomotricista, psicoterapeuta, ecc.) e i supervisori del lavoro educativo.

L'operatore socio-sanitario supporta la persona relativamente all'igiene, alla cura personale, alla vestizione, alla mobilità, ecc.

**COME SI OTTIENE**

Presentandosi nell'orario di ricevimento al pubblico dell'assistente sociale nelle sedi territoriali presso i Comuni Consorziati si può esporre la propria esigenza, approfondendo i bisogni della persona disabile interessata alla frequenza, ed ottenere contatti con la responsabile dell'Area Disabilità, per gli ulteriori approfondimenti del caso. La domanda di inserimento, che ne potrà discendere, è valutata nell'ambito dell'Unità di Valutazione Handicap del Distretto di Borgomanero che esamina l'istanza, valuta l'adeguatezza del progetto semiresidenziale elaborato dal C.I.S.S. e, disponibilità di posti permettendo, valida un determinato programma di frequenza. Con l'anno 2008 il servizio CADD si è dotato di un Regolamento attraverso il quale sono stati introdotti nuovi criteri di compartecipazione alla spesa relativa ai servizi di mensa e trasporto sopra citati.

Sono state definite 4 fasce di valore ISEE sulla base delle quali vengono applicati diversi importi di compartecipazione, che vanno da un minimo di euro 4,50 (con ISEE da 8.000 a 20.000 euro) a un massimo di euro 6,00 (con ISEE oltre i 30.000 euro). Nelle situazioni sotto soglia (8.000 euro) il servizio è gratuito; per coloro che non presentano l'ISEE si applica il massimo.

**CENTRI DIURNI ANFFAS**

Il C.I.S.S. e l'ASL NO sono convenzionati con l'Anffas per l'utilizzo dei due **Centri Diurni per disabili di Borgomanero e Gozzano**, realizzati e gestiti dall'Associazione.

In questi due Centri terapeutico-riabilitativi sono accolte persone disabili in carico al C.I.S.S. che richiedono un rapporto assistenziale ed educativo ad alta intensità.

Vi si accede attraverso un progetto di inserimento presentato dal Servizio Sociale del C.I.S.S. alla Commissione UVH e da questa validato. La possibilità di accesso è sempre comunque condizionata dalle disponibilità del posto e dalle risorse economiche dei Servizi titolari (C.I.S.S. e ASL).

## 2 SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE

### IN CHE COSA CONSISTE

L'educativa territoriale consiste in una presa in carico del minore con bisogni speciali legati all'incidenza della disabilità, che si attiva secondo un progetto socio-educativo individualizzato che prevede esperienze e percorsi evolutivi. La relazione educativa è elemento portante della presa in carico, che riguarda principalmente il minore disabile ma che si allarga necessariamente anche alla sua famiglia. La conoscenza approfondita del minore e della sua vita familiare consente di individuare i tempi, le modalità e i contenuti particolari dell'intervento educativo, delineati in un progetto globale di promozione socio-educativa concordato coi genitori.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Accompagnare il minore disabile nel suo processo di crescita nei contesti di vita quotidiana: la scuola, il territorio di residenza, la città con i suoi luoghi pubblici, i servizi, i punti commerciali, ecc. Il fine sostanziale è la promozione dell'integrazione sociale e, tramite l'inclusione e la partecipazione, il potenziamento dell'autonomia, delle abilità e quindi della qualità di vita, contro l'emarginazione e la solitudine.

### OPERATORI COINVOLTI

L'educatore professionale è responsabile del progetto individualizzato del minore in carico al servizio, che parte dalla comprensione dei bisogni personali e dall'esplorazione delle risorse del soggetto e del suo nucleo familiare, per proporre esperienze e percorsi di sviluppo appropriati.

L'assistente sociale cura l'andamento dell'intero nucleo familiare attraverso un'azione di monitoraggio sociale ed è l'operatore di riferimento per i familiari del minore.

### COME SI OTTIENE

Il servizio è proposto dall'assistente sociale all'interno di un progetto di supporto e promozione rivolto al minore e al suo nucleo familiare.

### 3 AFFIDO EDUCATIVO

#### IN CHE COSA CONSISTE

L'affido educativo è l'incontro di due disponibilità a favore di un minore disabile: quella dei suoi genitori a farsi aiutare nella cura del bambino/ragazzo da una persona esterna alla famiglia, scelta da loro o proposta dai servizi, e quella della persona affidataria, che si propone per trascorrere del tempo con il minore disabile, in casa o altrove, secondo un programma e indicazioni concordati con la famiglia.

#### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Alleggerire la famiglia nella quotidiana cura al bambino con bisogni speciali, che di norma richiede un affiancamento continuativo e una disposizione relazionale appropriata.

#### OPERATORI COINVOLTI

L'assistente sociale nell'incontro con la famiglia raccoglie l'esigenza di essere sostenuta nella gestione del bisogno speciale di vicinanza e accoglienza del minore disabile; in collaborazione con la responsabile dell'Area Disabilità orienta i genitori e la persona disponibile all'affido nella definizione degli accordi sul tempo e le modalità esecutive dell'affido, svolge il monitoraggio e la verifica valutativa partecipata dagli stessi genitori. La persona affidataria che presta la sua cura al minore affidato è di per sé il soggetto perno dell'affido ma non può considerarsi operatore in senso proprio in quanto opera a titolo non professionale.

#### COME SI OTTIENE

È proposto dall'assistente sociale come strumento di sollievo al nucleo familiare in difficoltà nella gestione quotidiana del minore con bisogni speciali. Condizione indispensabile per l'avvio dell'affido è l'individuazione della persona disponibile all'esperienza di vicinanza e accoglienza con il minore disabile; gli stessi genitori sono pertanto chiamati ad attivarsi per proporre all'assistente sociale persone conosciute come idonee all'esperienza, alle quali il C.I.S.S. riconoscerà un contributo in quanto affidatarie ai sensi della normativa vigente in materia di affidamenti familiari.

## 4 SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

### IN CHE COSA CONSISTE

Il servizio si concretizza in un progetto assistenziale individualizzato (PAI) predisposto dall'assistente sociale con la partecipazione della persona stessa o del suo nucleo familiare. Il programma domiciliare di supporto consiste primariamente in una serie di prestazioni finalizzate al mantenimento dell'igiene personale e nell'aiuto alla persona nell'espletamento delle funzioni primarie; nel progetto assistenziale di sollievo al nucleo, familiare, tuttavia, altri particolari interventi possono essere previsti (affiancamento relazionale, interventi di facilitazione della socializzazione e dell'integrazione sociale, ecc.).

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Sostenere con un progetto di aiuto mirato la persona in situazione di disabilità, supportandone il nucleo familiare nella funzione di cura primaria, al fine di consentire il più a lungo possibile la sua permanenza nel proprio ambiente di vita.

### OPERATORI COINVOLTI

L'assistente sociale struttura l'intervento e si raccorda settimanalmente con l'operatore socio-sanitario per monitorarne l'andamento.

L'operatore socio-sanitario svolge interventi volti all'igiene e alla cura della persona, supporta la stessa nel soddisfacimento delle principali funzioni quotidiane, stimolando il soggetto ad utilizzare le proprie abilità residue e non sostituendosi a lui.

### COME SI OTTIENE

Presentandosi nell'orario di ricevimento al pubblico dell'assistente sociale nelle sedi territoriali presso i Comuni Consorziati ed esprimendo le proprie esigenze per consentire il necessario approfondimento dei bisogni della persona disabile e del suo nucleo familiare.

## 5 ASSISTENZA ECONOMICA

Si ribadisce che l'assistenza economica è garantita dai Comuni di residenza, non essendo stata delegata come funzione socio-assistenziale al Consorzio (vedi Assistenza Economica nella sezione dei Servizi per gli adulti e gli anziani).

Il Consorzio, compatibilmente con le disponibilità annuali di bilancio, eroga contributi speciali di supporto economico finalizzato, ad esempio per il pagamento di interventi a valenza riabilitativa nell'ambito di progetti socio-educativi individualizzati, a parziale rimborso delle spese sostenute dalla famiglia per trattamenti terapeutico-riabilitativi indispensabili per la persona disabile.

A tal fine verrà richiesto, oltre al certificato del medico che dichiara la necessità dei trattamenti, anche il documento ISEE, sulla base del quale verranno definiti i termini e le percentuali del rimborso.

## **6 INTERVENTI A FAVORE DI NON VEDENTI E AUDIOLESI**

### **IN CHE COSA CONSISTE**

Consiste nella presa in carico del disabile sensoriale, attraverso la progettazione di interventi socio-educativi o socio-riabilitativi ma anche mediante il rimborso parziale della spesa, debitamente documentata, che la famiglia si trova ad affrontare per garantire percorsi formativi o riabilitativi speciali.

Fino a dicembre 2006 la competenza era in carico alla Provincia, alla quale le singole famiglie chiedevano direttamente contributi finalizzati; la Legge Regionale 1 del 2004 ha previsto che da gennaio 2007 tale funzione fosse trasferita agli Enti Gestori dei Servizi Sociali, affinché avvenisse una vera e propria presa in carico a rilievo socio-sanitario.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Garantire una presa in carico globale al disabile sensoriale e sostenere la sua famiglia, che in molte occasioni si trova sola a procurare risposte formative e/o trattamenti socio-riabilitativi indispensabili ai fini dell'integrazione sociale.

### **OPERATORI COINVOLTI**

L'assistente sociale accoglie e verifica la situazione di bisogno, produce una relazione documentativa che viene esaminata in chiave progettuale nell'équipe di area. Segue la presa in carico e gli interventi concordati.

### **COME SI OTTIENE**

Presentandosi nell'orario di ricevimento al pubblico dell'assistente sociale nelle sedi territoriali presso i Comuni Consorziati, per approfondire le motivazioni della richiesta e concordare momenti di conoscenza della persona disabile destinataria dell'intervento.

L'assistente sociale raccoglierà tutta la documentazione utile a comprovare il bisogno evidenziato e, a titolo orientativo, anche il documento ISEE sulla situazione economica della famiglia.



## 7 PROGETTI “VITA INDIPENDENTE”

### IN CHE COSA CONSISTE

I progetti consistono in un contributo erogato alla persona disabile affinché direttamente provveda all'assunzione di un assistente personale che gli consenta, attraverso un mirato affiancamento in casa o fuori casa, una maggiore indipendenza personale. La persona destinataria del progetto sceglie il proprio assistente personale ed è tenuta a regolarizzare il rapporto con un contratto di lavoro nel rispetto della normativa vigente. Si tratta quindi di una pianificazione assistenziale auto-gestita.

### DESTINATARI

Persone portatrici di grave disabilità motoria certificata, di età compresa tra i 18 e i 64 anni inserite in contesti lavorativi, formativi o sociali; i destinatari devono necessariamente avere capacità di autodeterminazione per gestire in modo autonomo la propria esistenza e le proprie scelte.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Garantire alla persona disabile quegli interventi di supporto nella vita quotidiana di adulto, in ambito domestico, formativo, lavorativo e territoriale, atti a favorire l'indipendenza personale e a promuovere una significativa appartenenza e partecipazione al proprio contesto sociale.

### OPERATORI COINVOLTI

L'assistente sociale accoglie il bisogno della persona disabile e propone il progetto di “Vita Indipendente”, spiegandone caratteristiche e condizioni esecutive; se l'interessato accetta di attivare l'intervento, la funzione del Servizio Sociale sarà quella di accompagnamento della persona titolare del finanziamento regionale nel percorso di attivazione degli interventi e di monitoraggio e verifica dell'andamento del progetto, che annualmente verrà rifinanziato dalla Regione.

### COME SI OTTIENE

Presentandosi nell'orario di ricevimento al pubblico dell'assistente sociale nelle sedi territoriali presso i Comuni Consorziati per esprimere le esigenze della persona disabile e del suo nucleo familiare e ragionare sul contenuto del progetto e sulla concreta fattibilità degli interventi di affiancamento richiesti.

## 8 INSERIMENTI IN STRUTTURE RESIDENZIALI

### IN CHE COSA CONSISTE

Consiste nella ricerca e nell'individuazione di una struttura residenziale adeguata alle necessità della persona e nel sostegno all'inserimento del disabile. La valutazione della domanda e del relativo progetto di inserimento residenziale è affidata all'Unità di Valutazione Handicap (UVH) che si riunisce mensilmente presso il Distretto Sanitario di Borgomanero.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Offrire una residenzialità protetta e adeguata a persone che, per problemi di grave disabilità o di carenza di fornitori di cure nella rete familiare, non possono più permanere al proprio domicilio.

### OPERATORI COINVOLTI

L'assistente sociale cura la progettualità condividendola con la famiglia, mantiene i contatti con le strutture e verifica l'andamento del progetto. L'educatore professionale accompagna, sostiene e facilita l'avvicinamento e l'iniziale adattamento alla nuova realtà residenziale.

### COME SI OTTIENE

Presentandosi nell'orario di ricevimento al pubblico dell'assistente sociale nelle sedi territoriali presso i Comuni Consorziati per esprimere le esigenze della persona disabile e del suo nucleo familiare e per ragionare su eventuali possibilità assistenziali alternative all'inserimento residenziale o in merito all'opportunità di procedere con l'inserimento.



### IMPORTANTE

Il Consorzio, nel marzo 2005, ha attivato in Borgomanero un **Gruppo Appartamento per disabili intellettivi** denominato "Villa Angela" disponibile ad accogliere 4 persone. Gli operatori previsti dalla normativa per la gestione di questo servizio residenziale sono educatori professionali e operatori socio-sanitari, ai quali il C.I.S.S. ha aggiunto assistenti generici per garantire vigilanza 24 ore su 24.

## 9 SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI (SIL)

### IN CHE COSA CONSISTE

Consiste nella predisposizione di un percorso individualizzato, a valenza formativa e socio-educativa, volto al graduale accostamento del soggetto disabile al mondo del lavoro. Esso è disposto in base ad un progetto che prevede il supporto e l'accompagnamento della persona disabile in progressive esperienze e situazioni lavorative, attraverso gli strumenti del tirocinio formativo e della borsa lavoro.

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Favorire l'integrazione sociale attraverso l'inserimento nel mondo del lavoro o, in casi di particolare complessità, mediante lo svolgimento di attività occupazionali semplici in luoghi protetti per impegnare costruttivamente il tempo libero.

### OPERATORI COINVOLTI

L'assistente sociale, referente territoriale della persona disabile e del suo nucleo familiare, condivide il progetto educativo individualizzato predisposto dall'educatore del SIL, che ha conosciuto la persona diversamente abile con lo specifico obiettivo di motivarla e condurla in un percorso lavorativo rispondente ad abilità, interessi e caratteristiche personali.

L'educatore professionale crea e mantiene i rapporti con le aziende e le Cooperative Sociali finalizzate all'inserimento delle persone in situazione di svantaggio; sostiene la persona nella ricerca attiva del lavoro e ne favorisce l'inserimento con un mirato affiancamento relazionale e con un'attenta azione di tutoraggio, monitora inoltre l'andamento dell'intero percorso.

### COME SI OTTIENE

Il servizio è proposto dall'educatore professionale in collaborazione con l'assistente sociale all'interno di un progetto di inserimento lavorativo e/o occupazionale.



# L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA

## CHE COS'È IL DISTRETTO SANITARIO

Il Distretto si caratterizza come centro di riferimento, e quindi come centro di garanzia e di controllo, dei livelli assistenziali per i cittadini del proprio ambito territoriale e come soggetto produttore-erogatore dei servizi territoriali. Ha quindi duplice valenza:

- punto di accesso, di orientamento della domanda e di verifica dei Servizi Sanitari;
- soggetto direttamente erogatore dell'assistenza territoriale.

Il Distretto assicura i servizi di assistenza primaria relativi alle attività sanitarie e socio-sanitarie.

### ► DISTRETTO SANITARIO DI BORGOMANERO

Viale Zoppis, 6

28021 Borgomanero

Telefono: 0322.848354

Direttore: dr. Esposito Mario

### COMMISSIONE UVG (UNITÀ DI VALUTAZIONE GERIATRICA)

#### *In che cosa consiste*

La Commissione è l'organo competente e responsabile della valutazione multidisciplinare e della formulazione dei progetti integrati di intervento socio-sanitario, nonché della loro verifica in itinere.

Il lavoro della Commissione consiste nella valutazione della situazione socio-sanitaria dell'anziano e nella definizione di un progetto d'intervento individuale rispondente alle sue reali esigenze, che potrà orientarsi verso il mantenimento al proprio domicilio o all'inserimento in struttura residenziale, in via temporanea o definitiva.

#### *Finalità della Commissione*

Garantire una presa in carico socio-sanitaria per la persona anziana (dai 65 anni in su) non autosufficiente, mediante la progettazione integrata di percorsi continuativi di cura che assicurino: prevenzione, diagnosi precoce, cura e, se necessario, lunga-assistenza.

Ciò presuppone la valutazione multidisciplinare dei bisogni dell'anziano e la formulazione di progetti integrati socio-sanitari che favoriscano la permanenza al domicilio e ritardino il più possibile i ricoveri in struttura.

#### *Operatori coinvolti*

Operatori sociali del C.I.S.S. (assistente sociale responsabile dell'Area Adulti) e operatori sanitari (assistente sociale dell'ASL NO, medico geriatra con funzione di presidente della Commissione, medico dell'assistenza sanitaria territoriale o medico del Distretto, medico fisiatra, infermiere professionale del Servizio Cure Domiciliare, operatore amministrativo addetto alla segreteria).

### *Come si ottiene l'intervento dell'UVG*

Il cittadino, presentandosi nell'orario di ricevimento dell'assistente sociale presso le sedi territoriali dei Comuni Consorziati o presso il Distretto Sanitario, potrà acquisire tutte le indicazioni per la presentazione della domanda, da inoltrare personalmente o tramite i servizi.



#### **SPORTELLO ANZIANI**

Dal 2002 è stato avviato uno sportello informativo gestito in modo integrato dal C.I.S.S. e dall'ASL NO, al fine di garantire una corretta divulgazione delle informazioni relative ai servizi attivabili per l'assistenza socio-sanitaria dell'anziano.

Gli operatori di tale servizio sono raggiungibili telefonicamente ai seguenti numeri:

- 0322.848359 operatore sanitario c/o Distretto Sanitario (da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.30);
- 0322.868126 operatore sociale c/o C.I.S.S. (da lunedì a venerdì dalle 14.00 alle 16.00).

### COMMISSIONE UVH (UNITÀ DI VALUTAZIONE HANDICAP)

#### *In che cosa consiste*

La Commissione è l'organo competente e responsabile della valutazione multidisciplinare e della formulazione dei progetti integrati di intervento socio-sanitario, nonché della loro verifica in itinere.

Il lavoro svolto consiste nella verifica dei bisogni di cura della persona disabile e nella successiva individuazione del progetto di presa in carico socio-sanitaria più rispondente alle necessità; ciò avviene attraverso l'esame delle domande presentate direttamente dai cittadini o dai Servizi Sociali e Sanitari a cui la persona si è rivolta, la discussione delle ipotesi progettuali avanzate, l'individuazione degli interventi più idonei e la verifica dello svolgimento del progetto.

#### *Finalità della Commissione*

Garantire una presa in carico socio-sanitaria per la persona disabile, mediante la progettazione di percorsi di cura a carattere residenziale, che implicino quindi l'inserimento in presidi socio-sanitari, o semiresidenziale, che cioè prevedano un programma di frequenza ai centri diurni per disabili, o domiciliare/territoriale, secondo progetti individualizzati. Compito della Commissione è anche la valutazione periodica dei progetti attuati.

#### *Operatori coinvolti*

Operatori sociali del C.I.S.S. (educatore responsabile dell'Area handicap ed eventualmente assistente sociale referente del caso), operatori sanitari (medico specialista in neurologia e medico specialista in psichiatria per gli adulti, medico specialista in neuropsichiatria infantile per i minori, medico specialista in fisiatria), direttore del C.I.S.S., direttore del Distretto Sanitario con funzione di presidente, operatore amministrativo addetto alla segreteria della commissione.



### *Come si ottiene l'intervento dell'UVH*

Il cittadino, presentandosi nell'orario di ricevimento dell'assistente sociale presso le sedi territoriali dei Comuni Consorziati o presso il Distretto Sanitario, potrà acquisire tutte le indicazioni per la presentazione della domanda, da inoltrare personalmente o tramite i servizi.

### COMMISSIONE LEGGE 104/92 E LEGGE 68/99

#### *In che cosa consiste*

Il lavoro della Commissione consiste nell'accertamento della situazione di disabilità, come definita dall'art. 4 della Legge 104/1992 e, in seconda battuta, nella valutazione delle potenzialità lavorative residue stante la disabilità accertata.

#### *Finalità della Commissione*

Attestare la presenza della disabilità ai sensi della Legge 104/1992 e valutare l'idoneità al lavoro della persona disabile ai sensi della Legge 68/1999.

#### *Operatori coinvolti*

Assistenti sociali ed operatori sanitari

#### *Come si ottiene l'intervento delle due Commissioni*

Il cittadino, presentandosi nell'orario di ricevimento dell'assistente sociale presso le sedi territoriali dei Comuni Consorziati o presso il Distretto Sanitario, potrà acquisire tutte le indicazioni per la presentazione della domanda di accertamento dell'handicap e, ad accertamento avvenuto, di quella per l'idoneità lavorativa al Servizio di Medicina Legale del Distretto.

## COMMISSIONE DI VIGILANZA SUI PRESIDI

### *In che cosa consiste*

La funzione di vigilanza consiste nella verifica e nel controllo della rispondenza alla normativa vigente dei requisiti strutturali, gestionali ed organizzativi dei servizi e delle strutture socio-assistenziali, socio-educative e socio-sanitarie pubbliche e private a ciclo residenziale o semiresidenziale e, in particolare, nella verifica della qualità e dell'appropriatezza dei servizi e delle prestazioni erogate, al fine di promuovere la qualità della vita ed il benessere fisico e psichico delle persone che usufruiscono dei servizi o sono ospitate nelle strutture.

I Presidi di competenza ad oggi sono 26.

### *Finalità della Commissione*

Garantire un adeguato livello di assistenza socio-sanitaria alle persone che si trovano nei Presidi del territorio.

### *Operatori coinvolti*

Assistenti sociali ed operatori sanitari.

## **EQUIPE MULTIDISCIPLINARE SULL'ABUSO SESSUALE E IL MALTRATTAMENTO DEI MINORI**

### *In che cosa consiste*

Si articola in gruppi di esperti che, oltre ad approfondire e trattare il tema dell'abuso e del maltrattamento ai minori, forniscono sostegno e supervisione agli operatori del territorio sui singoli casi.

### *Finalità della Commissione*

Supportare gli operatori dei Servizi Sociali e Sanitari di tutela materno-infantile, al fine di garantire un intervento appropriato ai minori vittime di abuso e maltrattamento.

### *Operatori coinvolti*

Assistenti sociali ed operatori sanitari (psicologo, pediatra, medico legale, psichiatria, ginecologo, ecc.).

# SERVIZI SANITARI CHE HANNO RILEVANZA SOCIO-ASSISTENZIALE\*

## IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

Il servizio di Cure Domiciliari si caratterizza per il luogo in cui vengono erogate le prestazioni, che è appunto il domicilio della persona destinataria. Le prestazioni che rientrano nell'ambito del servizio sono varie.

- **L'ADI è l'assistenza domiciliare integrata**, così denominata perchè consiste in un complesso di cure mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali integrate, erogate a domicilio del paziente in alternativa o a prevenzione di un ricovero presso un presidio ospedaliero. Coinvolge diverse figure professionali d'ambito sanitario e socio-sanitario.
- **L'ADP è l'assistenza domiciliare programmata dal medico di base** per monitorare il paziente interessato da patologie croniche; consiste in controlli periodici del quadro clinico-socio-ambientale effettuati dallo stesso medico, secondo una cadenza temporale stabilita in base alla specifica situazione clinica.
- **La LUNGOASSISTENZA è l'assistenza socio-sanitaria svolta dall'operatore O.S.S. al domicilio di pazienti** a cui viene erogato un complesso di prestazioni socio-sanitarie in cui la componente sanitaria e quella socio-assistenziale sono così correlate da non risultare operativamente distinguibili (mobilizzazione del paziente, assistenza all'alimentazione, bagno assistito, prevenzione delle piaghe da decubito, ecc.).

---

\*Dalla Relazione 2007 sulle attività del Distretto Sanitario di Borgomanero Azienda Sanitaria Locale NO

### LE STRUTTURE PER ANZIANI

Attraverso l'azione valutativa e progettuale dell'Unità Valutativa Geriatria (UVG), l'anziano che necessita di un ricovero in struttura residenziale potrà avere idonea risposta. Va però premesso che questa Commissione non è più luogo di smistamento per la destinazione degli anziani ultrasessantacinquenni alle case di riposo convenzionate del territorio. Oggi lo scopo della Commissione è diventato quello di valutare in generale i bisogni dell'anziano, con la finalità di mantenerlo il più possibile nel suo contesto di appartenenza, nei luoghi della sua storia e dei suoi affetti, e di valorizzare le abilità e autonomie personali residue.

La Commissione vaglia tutte le possibili alternative per la costruzione di un percorso sia assistenziale che sanitario che rispetti l'individuo, attraverso la costruzione di un percorso di presa in carico, ma che si orienterà verso un'offerta articolata, che prevede un ventaglio di possibilità che vanno: dall'assistenza domiciliare alle varie strutture socio-sanitarie (R.S.A. - R.A.F. - Posti Sollievo - Centro Diurno, Lungoassistenza, Ospedale di comunità). Il concetto di continuità assistenziale riflette proprio lo scopo specifico della Commissione che svilupperà il progetto personalizzato.

## SERVIZI SANITARI CHE HANNO RILEVANZA SOCIO-ASSISTENZIALE

### **R.S.A. - R.A.F.**

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) e le Residenze Assistenziali Flessibili (R.A.F.) sono strutture a valenza sanitaria per anziani non autosufficienti che non sono assistibili a domicilio e che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria, integrato ad un livello alto di assistenza tutelare. Le graduatorie sono suddivise in R.S.A. e R.A.F.

### **ANZIANI IN POSTI RESIDENZIALI CONVENZIONATI IN STRUTTURE DEL DISTRETTO**

<b>STRUTTURA</b>	<b>TOTALE</b>	<b>RSA</b>	<b>RAF</b>
Opera Pia Curti - Borgomanero	39	15	24
Casa Famiglia - Borgomanero	7	7	
Giovanni Paolo II - Gattico	56	56*	
Fondazione Medana - Invorio	7	2	5
Castello - Suno	31	31	
Fondazione Bauer - Berzono di Pogno	16	15	1
Padre Picco - Gozzano	1	1	
<b>TOTALE</b>	<b>157</b>	<b>127</b>	<b>30</b>
<b>IN STRUTTURE DI ALTRI DISTRETTI</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

*\*Note: 12 provenienti dal Distretto di Arona  
1 proveniente dal Distretto di Novara*

### **Posti di sollievo**

I posti di sollievo collocati in struttura R.S.A. sono riservati ad anziani non autosufficienti residenti all'interno dell'ASL NO che si trovano nelle seguenti condizioni:

- assenza temporanea di rete di sostegno familiare;
- sollievo a parenti impegnati nell'assistenza continua;
- necessità di riabilitazione;
- problema abitativo temporaneo;
- situazione di urgenze segnalate dal territorio;
- dimissioni protette dall'ospedale.

Il periodo massimo di ricovero è previsto in una permanenza di due mesi.

### *Centro Diurno Alzheimer*

Il Centro Alzheimer è un centro di accoglienza e di permanenza diurna, aperto dalle 9.30 alle 19.00 e dedicato all'assistenza integrata socio-sanitaria di pazienti ammalati di morbo di Alzheimer.

È un centro rivolto a quei soggetti affetti da tale patologia, ancora in grado di poter godere di una qualità della vita sufficientemente autonoma, per cui è stato possibile realizzare un percorso assistenziale e sanitario che ne permetta la permanenza presso la propria abitazione, intercalandola da un periodo di soggiorno, più o meno lungo, durante la giornata, presso il Centro che, oltre a momenti di socializzazione, offre percorsi riabilitativi, volti al mantenimento delle abilità di ciascuno.

### *Ospedale di comunità*

Gli ospedali di Comunità costituiscono dei presidi della rete di strutture deputate a realizzare il percorso di continuità assistenziale per anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti o persone con bisogni assistenziali e sanitari assimilabili a quelli dell'anziano non autosufficiente. L'assistenza medica negli ospedali di Comunità viene garantita dai medici di medicina generale mediante la costituzione di gruppi di riferimento o équipe per ciascun nucleo ospedaliero.



### IL CENTRO INFORMAZIONE SALUTE IMMIGRATI (ISI)

I cittadini stranieri extracomunitari hanno diritto all'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (SSN) purchè in possesso di permesso di soggiorno valido e di residenza nel territorio dell'ASL. Sono ancora assistibili i minori adottati o in affidamento a cittadini italiani.

Gli stranieri extracomunitari non aventi titolo all'iscrizione al SSN e temporaneamente presenti in Italia, hanno comunque diritto alle cure urgenti ed essenziali.

Il Centro Informazione Salute Immigrati (ISI), pertanto, assicura agli stranieri temporaneamente presenti sul territorio nazionale le cure ambulatoriali ed ospedaliere, per malattia ed infortunio con estensione ai programmi di medicina preventiva. Sono in particolare garantite la tutela sociale della gravidanza e della maternità responsabile, la tutela della salute del minore e interventi di profilassi internazionale. È garantita anche l'assistenza farmaceutica.

Il centro ISI si avvale, oltre che della presenza del medico e dell'infermiera professionale, della collaborazione di un mediatore culturale che conoscendo a fondo i problemi degli immigrati, oltre a parlare cinque lingue, agevola i loro rapporti con i servizi.

Le nazionalità più rappresentate sono quella albanese e marocchina; ci sono poi numerosi iscritti provenienti dall'est europeo, dall'Africa sub sahariana (senegalesi) e dal Sud America.

A tutti i pazienti irregolari che si rivolgono all'ISI viene assegnato un codice sanitario con relativo tesserino ed ognuno viene seguito, a seconda delle proprie necessità, in un percorso assistenziale continuativo che inizia con l'assistenza medica di base e prosegue con l'invio ai servizi territoriali e specialistici ospedalieri dell'ASL.

Oltre all'assistenza sanitaria nei centri ISI i cittadini stranieri ricevono consulenza amministrativa per il disbrigo delle pratiche per ottenere, ove possibile, il permesso di soggiorno per potersi iscrivere al SSN.



# SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI

## IN DIALOGO CON IL CITTADINO

I cittadini possono esprimere osservazioni, suggerimenti e reclami finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi.

Gli utenti o i loro familiari, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Piemonte, potranno comunicare le loro istanze presentando una lettera in carta semplice firmata o compilando l'apposito "Modulo osservazioni, suggerimenti e reclami", di seguito allegato, disponibile presso gli uffici Comunali del Comune di residenza e presso la sede del C.I.S.S. (front office).

Le considerazioni dei cittadini, che devono essere presentate entro 15 giorni dall'accaduto, vengono trasmesse alla Direzione e poste all'approfondimento dei Responsabili e dei Referenti dei singoli servizi in questione per le opportune verifiche.

La Direzione, acquisiti gli opportuni chiarimenti, convoca il cittadino interessato o predispone una risposta scritta, entro un massimo di trenta giorni, al fine di spiegare l'accaduto e comunicare gli eventuali provvedimenti presi.



**MODULO OSSERVAZIONI,  
SUGGERIMENTI E RECLAMI**

*Alla Segreteria del C.I.S.S.  
Viale Libertà, 30  
28021 Borgomanero (NO)*

Gentile cittadino,  
con questo modulo ha l'opportunità di esprimere le sue osservazioni, i suoi suggerimenti o di presentare reclamo per il trattamento ricevuto dal nostro Ente e ciò potrà contribuire al miglioramento della qualità dei nostri servizi.

Il sottoscritto Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

abitante nel Comune di \_\_\_\_\_

in Via \_\_\_\_\_

recapito telefonico \_\_\_\_\_

segnala quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Il sottoscritto autorizza al trattamento  
dei dati personali ai sensi della legge 675/96

Firma \_\_\_\_\_





PROGETTO GRAFICO:  
Marco Valloggia  
marco.valloggia@tin.it

REALIZZAZIONE:  
Stand by Graph  
Borgomanero (NO)

Finito di stampare  
nel mese di Luglio 2008  
da Litopress srl - Borgomanero (NO)