

**PREMESSA** pag. 3

**1. INFORMAZIONI GENERALI** pag. 4

- Presentazione pag. 5
- Normativa pag. 5
- Che cos'è pag. 5
- Cosa offre la Carta pag. 7
- Area d'attività pag. 8

**2. I SERVIZI SOCIALI** pag. 10

▶ Servizio Centrale pag. 10

▶ Servizio Territoriale di Base pag. 11

- Segretariato Sociale pag. 11
- Assistenza Economica pag. 12
- Assistenza Domiciliare pag. 14
- Integrazione Retta di Ricovero pag. 15
- Assistenza a favore di soggetti deboli pag. 15

▶ Minori pag. 16

- Affidamento Familiare pag. 17
- Inserimento in Strutture o Comunità pag. 19
- Adozione pag. 20
- Educativa Territoriale Minori pag. 21
- Consulenza e Sostegno Familiare pag. 21

▶ Anziani pag. 23

- Telesoccorso pag. 23
- Consegna pasti domicilio pag. 23



- Consegna farmaci a domicilio pag. 24
- Assegno di Cura pag. 24
- Attività di socializzazione pag. 25
- Centro Diurno Integrato per Anziani pag. 26
- Casa di riposo "Casa Serena" pag. 28

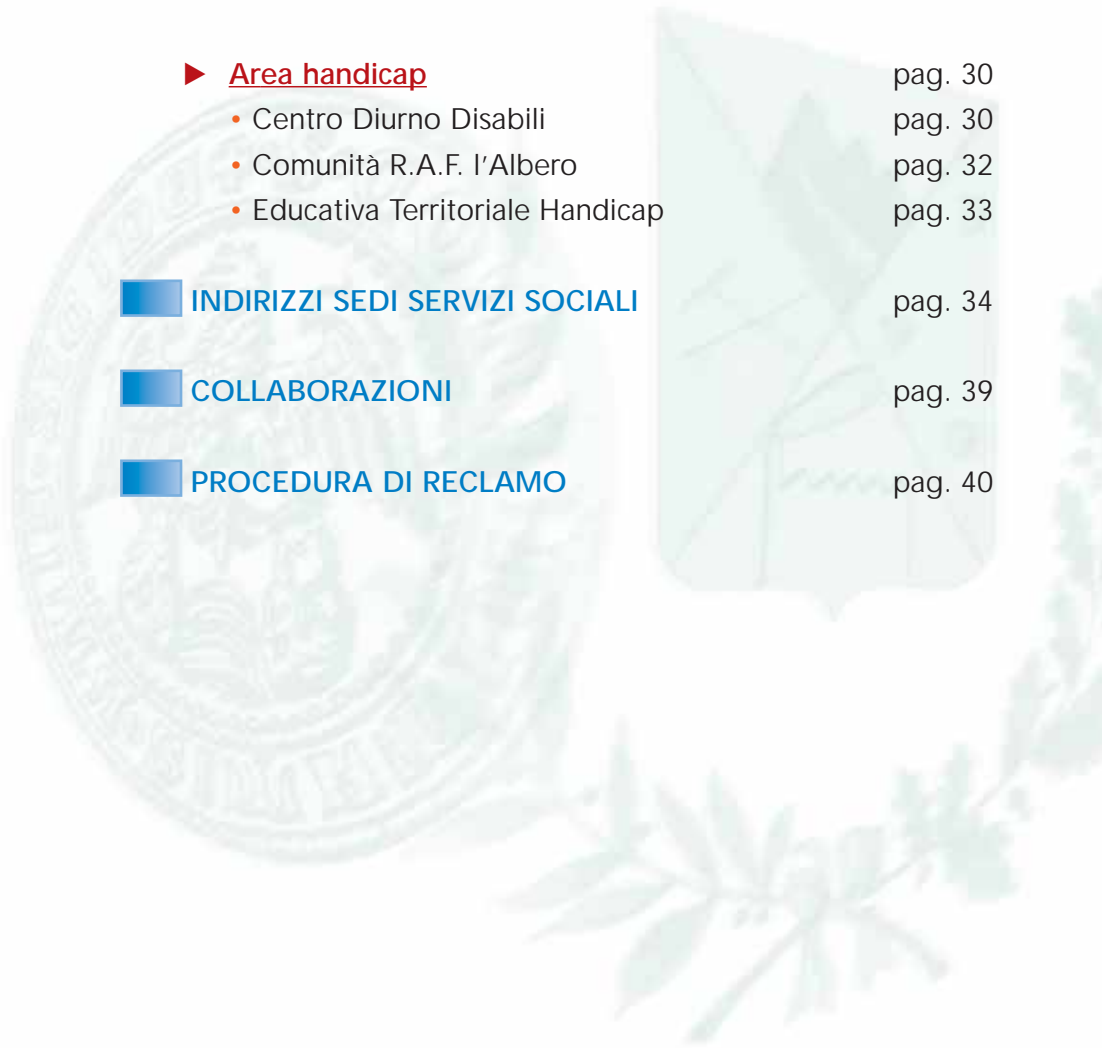
► **Area handicap**

- Centro Diurno Disabili pag. 30
- Comunità R.A.F. l'Albero pag. 32
- Educativa Territoriale Handicap pag. 33

**INDIRIZZI SEDI SERVIZI SOCIALI** pag. 34

**COLLABORAZIONI** pag. 39

**PROCEDURA DI RECLAMO** pag. 40





# 1. Informazioni generali

## PRESENTAZIONE

L'Assessorato ai Servizi Socio Assistenziali della Comunità Montana Valsesia - che gestisce in forma associata anche i servizi della Comunità Montana Valsessera, presenta la sua Guida ai Servizi: un documento semplice e chiaro che illustra le prestazioni che la Comunità Montana offre nel settore socio assistenziale a favore di minori, anziani, disabili e persone in difficoltà.

La guida, oltre a fornire un'adeguata informazione, vuole porsi come strumento per creare una solida base di relazione fra l'Ente e il cittadino, nello spirito di servizio che deve contraddistinguere la disponibilità della Comunità Montana nei confronti degli utenti.

## NORMATIVA

La Carta dei Servizi nasce in seguito all'applicazione di alcune leggi emanate negli anni '90 con principi ben precisi (con la direttiva della Presidenza del Consiglio del 22 febbraio 1994 e la Legge n.273 del 11 luglio 1995, si stabiliva che gli enti pubblici fossero tenuti a predisporre una Carta dei Servizi; successivamente con la Legge n.328 del 8/11/2000 e la Legge Regionale n.1 del 8/01/2004 art. 24, si prevedeva l'adozione di una specifica Carta dei Servizi anche per i Servizi Socio-assistenziali). E' nata così la Carta dei Servizi Sociali della Comunità Montana Valsesia con la quale si vogliono diffondere le informazioni sui servizi esistenti, tutelarne la qualità ed aiutare la comunicazione tra il cittadino e l'amministrazione pubblica.

## CHE COSA È

La Carta dei Servizi è uno strumento per consolidare la collaborazione tra l'Ente Gestore delle funzioni socio assistenziali e il cit-

# 1. Informazioni generali

tadino a cui l'Ente gestore dichiara i suoi impegni. E' uno strumento di tutela dei diritti dei cittadini stessi, finalizzato a fornire informazioni sui Servizi Sociali disponibili e al loro appropriato utilizzo. Si basa su tre principi che devono ispirare l'operato di ogni Ente pubblico:

- **uguaglianza:** i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, religione, etnia, lingua, condizioni sociali e opinioni politiche
- **imparzialità:** ogni cittadino deve essere trattato in maniera imparziale e pertinente alle proprie esigenze fisiche, sociali e psicologiche
- **rispetto:** ogni cittadino deve essere assistito e trattato come unico, irripetibile nel pieno rispetto della sua unitarietà sociale, psicologica e biologica

Con questi presupposti il Servizio Socio Assistenziale interloquisce con tutti i cittadini con lo scopo di accogliere, ascoltare i bisogni e affrontare le loro problematiche, intervenendo in caso di necessità. Per questo la Carta diventa uno strumento al servizio di tutti nello spirito di reciproca condivisione delle problematiche esistenti sul nostro territorio.

Partendo da questi presupposti di base le Comunità Montane Valsesia e Valsessera si impegnano a rispettare i principi ispiratori garantendo al tempo stesso i diritti di:

- **accesso e attenzione:** il cittadino è accolto con rispetto, cortesia, disponibilità umana presso i Servizi ai quali si rivolge
- **informazione:** sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni richieste o possibili

# 1. Informazioni generali

- **rispetto della persona:** della sua dignità umana e diritto alla riservatezza su di essa
- **fiducia:** quando fornisce informazioni sulla propria condizione e i propri bisogni
- **trasparenza:** per l'espletamento delle proprie pratiche amministrative in ogni momento
- **reclamo:** nel caso di un malfunzionamento del servizio con la garanzia di ottenere risposta in tempi brevi e relative spiegazioni
- **salvaguardia:** riservandosi di eseguire i controlli finalizzati ad accertare la veridicità delle informazioni fornite dai cittadini direttamente tramite i propri uffici e le Forze dell'Ordine preposte a questo scopo. Ricordiamo che i cittadini beneficiari di servizi, le cui dichiarazioni risultino mendaci, non solo incorrono in sanzioni penali previste dalla legge, ma dovranno restituire le somme indebitamente percepite

## COSA OFFRE LA CARTA

Oltre a costituire un impegno effettivo garantisce trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche necessarie alla promozione della salute e del benessere dei cittadini; fornisce agli stessi gli strumenti necessari per usufruire dei servizi erogati dal servizio Socio-Assistenziale.

# 1. Informazioni generali

## AREA DI ATTIVITÀ

Il Servizio Socio-Assistenziale opera sul territorio della Comunità Montana Valsesia e della Comunità Montana Valsessera, per un totale di 28.915 abitanti al 31.12.2003.

### **I comuni compresi nell'attività di servizio sono:**

**Valsesia:** Alagna, Balmuccia, Boccioleto, Breia, Campertogno, Carcoforo, Cellio, Cervatto, Civiasco, Cravagliana, Fobello, Mollia, Pila, Piode, Quarona, Rassa, Rima, Rimasco, Rimella, Riva Valdobbia, Rossa, Sabbia, Scopa, Scopello, Valduggia, Varallo, Vocca per un totale di 19.352 abitanti.

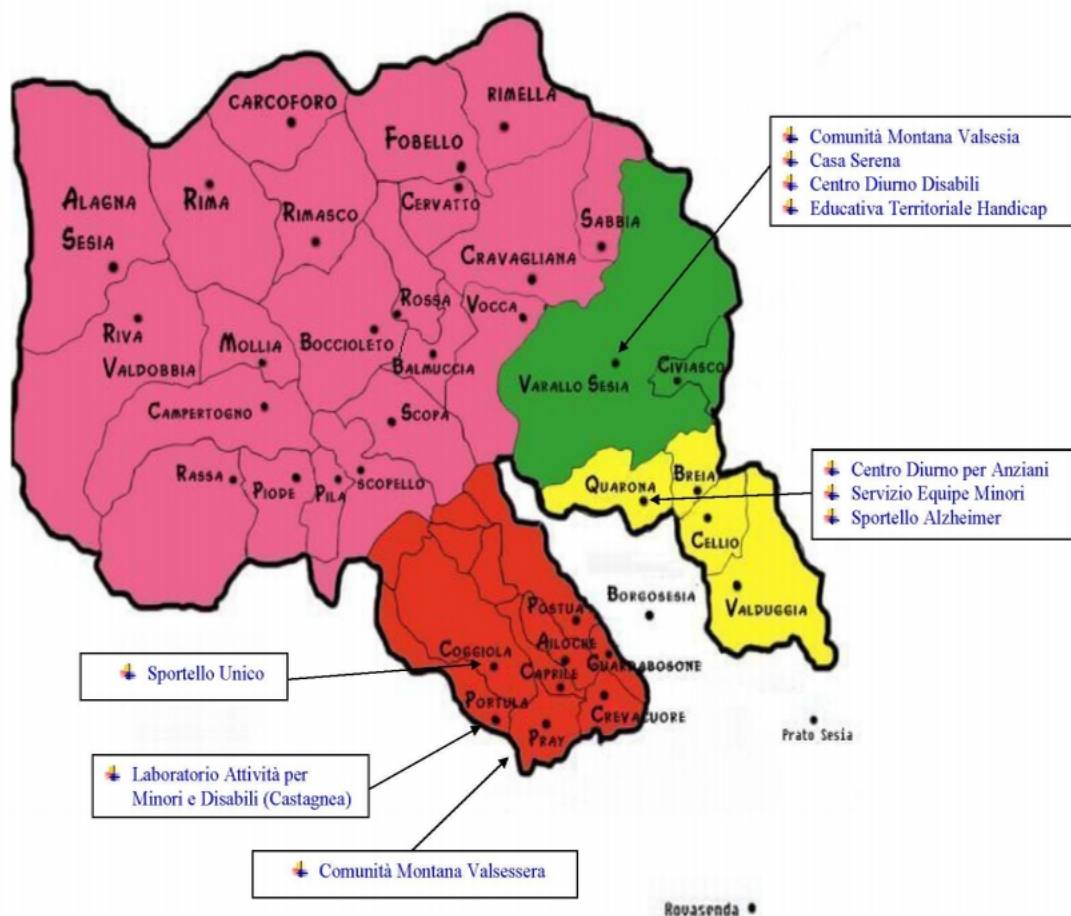
**Valsessera:** Ailoche, Caprile, Coggiola, Crevacuore, Guardabosone, Portula, Postua e Pray per un totale di 9.563 abitanti.

### **Gli Enti di cui sopra si sono associati al fine di gestire in forma coordinata:**

- Servizio sociale professionale
- Assistenza domiciliare
- Assistenza alla persona disabile ed inserimenti lavorativi
- Affidamenti presso famiglie, persone singole o Comunità di tipo familiare
- Attività inerenti la tutela materno infantile e dell'età evolutiva
- Assistenza socio-educativa territoriale
- Interventi per minori e incapaci nell'ambito dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria
- Inserimenti in centri diurni, presidi socio-assistenziali ed a rilievo sanitario
- Attività del Centro Diurno Disabili con sede a Varallo
- Attività del Centro Diurno Integrato con sede a Quarona
- Attività della Comunità Alloggio per disabili (RAF di tipo B) con sede a Portula

# 1. Informazioni generali

- Attività di formazione del personale
- Attività di vigilanza sulle strutture a ciclo residenziale o semi-residenziale
- Casa di Riposo "Casa Serena" con sede a Varallo (RSA- RAF-RAA)



### SERVIZIO CENTRALE

Assessorato ai Servizi Socio-Assistenziali  
Comunità Montana Valsesia

Lo scopo principale del Servizio Centrale è quello di garantire una serie d'interventi quali: **programmazione, promozione attività e supporto, direzione, coordinamento e verifica** necessari ad assicurare la piena ed efficiente operatività dei servizi presenti sul territorio ed erogati dalla Comunità Montana.

**In questo ambito operano:**

- Segretario Generale Comunità Montana
- Responsabile Servizi Socio Assistenziali
- Servizio Amministrativo
- Coordinatori di area

Il Servizio Centrale garantisce, tra l'altro, l'organizzazione e la funzionalità delle seguenti prestazioni:

- 1) Informazioni generali
- 2) Segreteria Sociale delle Comunità Montane Valsesia e Valsessera
- 3) Applicazione regolamenti e convenzioni
- 4) Gestione attività amministrative, economiche finanziarie e disbrigo pratiche
- 5) Attività di progettazione
- 6) Rapporti con Istituzioni, Enti e Associazioni
- 7) Formazione personale
- 8) Attività di comunicazione e sensibilizzazione
- 9) Attività di vigilanza nelle strutture

# SERVIZIO TERRITORIALE DI BASE

### SEGRETARIATO SOCIALE

Il Segretariato Sociale è rivolto alla cittadinanza residente nei Comuni aderenti, per la gestione dei Servizi Socio Assistenziali, alle Comunità Montane Valsesia e Valsessera.

#### Tipologia d'utenza per cui è attivato

- anziani autosufficienti e non
- minori
- disabili
- nuclei familiari multiproblematici
- immigrati
- soggetti con devianze e/o dipendenze
- soggetti in stato di necessità
- giovani e adolescenti

#### Ha come finalità informare su

- servizi e prestazioni offerte dai Servizi Sociali delle Comunità Montane
- servizi, prestazioni e modalità d'accesso ad altri Enti
- volontariato e associazioni presenti sul territorio
- disbrigo pratiche burocratiche
- utilizzo dei servizi pubblici e privati

#### A chi rivolgersi

- agli Assistenti Sociali competenti per territorio

#### Come Funziona

- attraverso un colloquio con l'Assistente Sociale competente per territorio, che fornisce le indicazioni sulle prestazioni

## 2. Servizi sociali

esistenti in relazione al bisogno espresso, le modalità di utilizzo delle risorse, promuovendo la collaborazione e il coordinamento con altri enti presenti sul territorio

- in caso di richiesta, viene predisposta la documentazione amministrativa necessaria per ottenere prestazioni come possono essere ad esempio le domande per l'erogazione di pensioni o per l'utilizzo di ausili sanitari

### ASSISTENZA ECONOMICA

#### Finalità

- erogata direttamente dai Comuni con istanza dell'assistente sociale, fornisce un sostegno concreto a singoli o a nuclei familiari in temporanea difficoltà

#### A chi è rivolta

- a coloro che si trovano in stato di bisogno e che non dispongono di risorse economiche sufficienti a soddisfare le necessità primarie. Può avere carattere continuativo, su formulazione di progetto, o straordinario

#### Requisito per l'accesso

- residenza nel territorio delle Comunità Montane Valsesia e Valsessera
- reddito inferiore al minimo vitale del nucleo familiare (parametro reddituale base: importo pensione minima INPS per i lavoratori dipendenti e autonomi)

#### Come si ottiene

- presentando domanda all'Assistente Sociale competente per territorio, certificando la propria situazione economica e patrimoniale (dichiarazione ISEE), fornendo a supporto della stessa la documentazione necessaria a completare il quadro socio economico del caso

## 2. Servizi sociali

### Assistenza economica per servizi scolastici

*(Mensa, scuolabus pre e post orario)*

#### Finalità

- erogata direttamente dai Comuni con istanza dell'Assistente Sociale, fornisce una riduzione parziale o totale sul costo dei suddetti servizi ai minori iscritti all'Asilo Nido, alla Scuola Materna, Elementare e Media, minori il cui nucleo familiare è in difficoltà a fronteggiare tali spese. Tale domanda, poiché legata al decorso scolastico annuale, deve essere presentata anticipatamente rispetto all'inizio del nuovo anno scolastico

#### Requisito per l'accesso

- residenza nei Comuni appartenenti, per il socio assistenziale, alle Comunità Montane Valsesia e Valsessera
- valori ISEE (rispetto ai parametri del Comune a cui viene inoltrata l'istanza) e minimo vitale del nucleo

#### Come si ottiene

- presentando domanda all'Assistente Sociale competente per territorio, certificando la propria situazione economica e patrimoniale (dichiarazione ISEE), fornendo a supporto della stessa la documentazione necessaria a completare il quadro socio economico del caso

## 2. Servizi sociali

### ASSISTENZA DOMICILIARE

#### Finalità

- erogazione d'interventi a supporto di persone singole o nuclei familiari, volti a mantenere e favorire l'autonomia della persona in ambito domiciliare

#### A chi è rivolto

- alle persone anziane, ai nuclei familiari multiproblematici, ai minori, ai disabili

#### Interventi erogabili

- consegna quotidiana pasti a domicilio
- supporto all'igiene personale e ambientale
- attività di animazione e socializzazione
- sostegno psicologico
- servizi di trasporto e accompagnamento per visite mediche, ricoveri, cicli di terapia, spese e commissioni varie
- consegna farmaci
- attività di lavanderia

#### A chi rivolgersi

- agli Assistenti Sociali competenti per territorio

#### Come si ottiene

- con richiesta all'Assistente Sociale competente per territorio che, valutato il caso ed attivato l'iter per la presa in carico, predispone il progetto ed attiva l'intervento, considerando l'urgenza e la disponibilità operativa del Servizio presente al momento.

#### Requisiti per l'accesso

- residenza o domicilio nel territorio delle Comunità Montane Valsesia e Valsessera

## 2. Servizi sociali

### INTEGRAZIONE RETTA DI RICOVERO

#### Finalità

- contributo economico ad integrazione di rette per anziani non autosufficienti e/o disabili inseriti in strutture residenziali, disciplinato da apposito regolamento

#### Come si ottiene

- su richiesta rivolgendosi all'Assistente Sociale competente per territorio

### ASSISTENZA A FAVORE DI SOGGETTI DEBOLI

#### Finalità

- riduzione e contenimento del disagio

#### A chi è rivolto

- a persone o nuclei familiari in difficoltà, detenuti, ex detenuti, senza fissa dimora

#### A chi rivolgersi

- su richiesta dell'interessato o degli Uffici competenti preposti per il territorio: i tempi di attesa, per ricevere il servizio, variano in relazione al tipo di emergenza

## 2. Servizi sociali

### MINORI

#### Finalità

- l'Équipe Minori è un Servizio che si occupa di problematiche riguardanti i minori e le loro famiglie mettendosi a disposizione e fornendo aiuto e risorse utili a superare i problemi e le difficoltà del vivere quotidiano
- l'Équipe Minori, intende dare una risposta completa e mirata ai bisogni dei nuclei familiari con minori che si trovano in particolari momenti di crisi e che necessitano di sostegno
- il principale obiettivo del Servizio è la tutela del minore, intesa non solo come soluzione immediata ad un problema del momento, ma soprattutto come riconoscimento e rispetto dei loro diritti e del loro essere persona

#### Tipologia

- minori trascurati da un punto di vista fisico e/o materiale
- minori con genitori in difficoltà
- minori in stato di abbandono
- minori inadempienti all'obbligo scolastico
- minori con problemi relazionali e/o di comportamento, adolescenti a rischio e/o che commettono reati penali
- minori maltrattati da un punto di vista psicologico e/o fisico
- minori abusati sessualmente
- minorenni in stato di gravidanza
- minorenni ragazze madri

#### Chi opera

- Assistente Sociale
- Assistente Domiciliare
- Educatore Professionale
- Psicologa

### AFFIDAMENTO FAMILIARE PRESSO FAMIGLIE, PERSONE SINGOLE

#### Finalità

- fornire una risposta impegnativa e mirata ai bisogni dei minori le cui famiglie si trovino temporaneamente in difficoltà e non riescano a provvedere in modo adeguato alle esigenze socio-affettive-educative dei minori stessi
- accompagnare il minore nella ricerca di un equilibrio offrendo strumenti in grado di affrontare la grossa carica emotiva di sofferenza che vive in quel momento, rispettando la storia personale del minore e valorizzandone le esperienze positive
- offrire alla famiglia d'origine gli strumenti per recuperare e potenziare le capacità genitoriali al fine di favorire il rientro del minore

#### Tipologia

- affidamento Consensuale: presuppone la manifestazione del consenso dei genitori all'inserimento del minore presso la famiglia affidataria
- affidamento Giudiziale: presuppone la disposizione dell'affidamento familiare da parte del Tribunale per i Minorenni

Per entrambe le tipologie, il minore deve mantenere costanti rapporti con la famiglia d'origine (visite, incontri).

#### A chi si rivolge

- ai minori e alle loro famiglie in temporanea difficoltà
- alle famiglie disponibili ad accogliere un minore in affidamento familiare

#### Prestazioni del Servizio

- informazione e sensibilizzazione sulle tipologie, modalità di funzionamento e gestione dell'affidamento familiare in tutti i

## 2. Servizi sociali

suoi aspetti

- valutazione dei bisogni del minore e della propria famiglia temporaneamente in difficoltà ed elaborazione di un progetto di affidamento familiare
- valutazione psico-sociale di coloro che offrono la propria disponibilità a divenire famiglia affidataria (coniugi e singoli con o senza figli purché maggiorenni)
- abbinamento tra il minore e la famiglia affidataria ritenuta idonea
- conoscenza tra la famiglia d'origine e la famiglia affidataria.
- conoscenza e inserimento del minore nella famiglia affidataria e gestione dei rapporti tra le famiglie ed il minore
- sostegno sociale, psicologico, educativo e domiciliare rivolto a:
  - ▶ minore
  - ▶ famiglia d'origine
  - ▶ famiglia affidataria.

Il Servizio Minori garantisce costanti momenti di sostegno, monitoraggio e verifica a tutti i soggetti coinvolti nel progetto di affidamento familiare.

### A chi rivolgersi

- segnalando la propria disponibilità a divenire famiglia affidataria direttamente alla sede operativa dell'Equipe Minori (Assistente Sociale e/o Psicologa) o agli Assistenti Sociali competenti per territorio

## 2. Servizi sociali

### INSERIMENTO IN STRUTTURE O COMUNITÀ

#### Finalità

- inserimento temporaneo di minori in difficoltà, in strutture o comunità selezionate dal Servizio, al fine di allontanarli da una situazione familiare altamente pregiudizievole

#### A chi è rivolto

- ai minori per i quali il Tribunale dei Minorenni ha disposto l'allontanamento dalla famiglia d'origine

#### Come si ottiene

- in seguito a disposizioni del Tribunale per Minorenni

## 2. Servizi sociali

### ADOZIONE

*(Nazionale ed Internazionale)*

#### Finalità

- l'adozione è consentita a favore dei minori dichiarati in stato di adottabilità dal Tribunale per i Minorenni in quanto privi di assistenza morale e materiale da parte dei genitori o dai parenti tenuti a provvedervi

#### Tipologia

- adozione Nazionale: si rivolge a minori dichiarati in stato di adottabilità che vivono in Italia e si trovano in stato di abbandono sul territorio del nostro Stato
- adozione Internazionale: si rivolge a minori dichiarati in stato di adottabilità che vivono all'Estero

#### A chi si rivolge

ai coniugi con o senza figli naturali o adottivi che:

- siano uniti in matrimonio da almeno tre anni
- abbiano convissuto in modo stabile e continuativo prima del matrimonio per un periodo di tre anni
- non siano separati legalmente o di fatto
- abbiano una differenza di età rispetto al minore, non inferiore ai diciotto anni e non superiore ai quarantacinque anni, salvo casi particolari

#### Prestazioni del Servizio

- informazioni di carattere generale sulla normativa vigente in materia di adozione
- invio della coppia aspirante all'adozione (nazionale o internazionale) al Servizio Sociale preposto all'espletamento delle pratiche necessarie

#### A chi rivolgersi

- all'Assistente Sociale competente per territorio operante nel Servizio Minori

## 2. Servizi sociali

### AREA EDUCATIVA DEL SERVIZIO MINORI

#### Finalità

- promozione del benessere del bambino all'interno degli ambiti familiare, scolastico e sociale

#### A chi si rivolge

- nuclei familiari con minori di età compresa tra 0 e 18 anni che per cause diverse, si trovano in situazioni di disagio, di emarginazione e di devianza dovute ad uno stato sociale, culturale e relazionale non adeguato all'ambiente che li circonda

#### Prestazioni del Servizio

- sostegno nella relazione figli-genitori
- formulazione ed attuazione di progetti educativi individualizzati atti a rispondere ai diversi bisogni del minore
- reperimento di risorse esistenti sul territorio, finalizzate a rispondere alle problematiche dell'utenza

#### A chi rivolgersi

- segnalando la situazione all' Assistente Sociale competente per territorio
- segnalando direttamente alla sede operativa del Servizio Equipe Minori

### CONSULENZA E SOSTEGNO FAMILIARE

#### Finalità

- offrire un aiuto concreto alla coppia in crisi o in via di separazione, seguendo in modo particolare i figli minori

#### Tipologia

- per le separazioni legali, i coniugi possono accedere volon-

## 2. Servizi sociali

tariamente al Servizio o essere inviati dal Tribunale Ordinario

- per le convivenze, i conviventi possono accedere volontariamente al Servizio o essere inviati dal Tribunale per i Minorenni

### A chi è rivolto

- alla coppia coniugata o convivente in fase di separazione o separata, divorziata
- al minore

### Prestazioni del Servizio

colloqui individuali e di coppia al fine di:

- conoscere la storia e la situazione familiare
- offrire alla coppia strumenti idonei per affrontare la separazione in modo consapevole e sereno
- elaborare con la coppia, i problemi che si stanno affrontando e che si dovranno affrontare, salvaguardando come obiettivo primario, la serenità del minore e il recupero dell'equilibrio familiare
- offrire al minore sostegno (sociale, educativo, psicologico e domiciliare) che gli permetta di elaborare le difficoltà emotive derivanti dalla separazione/divorzio dei genitori

### A chi rivolgersi

- alla sede operativa del Servizio Minori (Assistente Sociale, Psicologa)

### ANZIANI

#### SERVIZI A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARIETÀ

*per vivere nella propria casa e nel proprio ambiente  
il più a lungo possibile*

#### TELESOCORSO

##### Finalità

- il servizio favorisce la permanenza in casa delle persone anziane o disabili, supportate con un collegamento 24 ore su 24, ad una Centrale Operativa che assicura la rilevazione delle richieste d'aiuto. E' un servizio d'appoggio concreto e tempestivo in caso di emergenza, integrato da contatti telefonici almeno bisettimanali attivati dagli operatori nei confronti dell'utenza

##### A chi è rivolto

- alle persone anziane e/o disabili con problemi di salute e d'inabilità anche temporanea che trascorrono da sole tutta o parte della giornata

##### Come si ottiene

- rivolgendosi all'Assistente Sociale competente per territorio e compilando un apposito modulo d'iscrizione

#### CONSEGNA PASTI A DOMICILIO

##### Finalità

- si tratta di un servizio a sostegno della domiciliarità delle persone che prevede la consegna quotidiana di pasti dal lunedì al sabato

## 2. Servizi sociali

### A chi è rivolto

- anziani e persone residenti nei territori delle Comunità Montane Valsesia e Valsessera che si trovano in difficoltà rispetto alla preparazione del pasto a domicilio

### Come si ottiene

- su richiesta, rivolgendosi all'Assistente Sociale competente per territorio

### CONSEGNA FARMACI A DOMICILIO

Il servizio provvede alla consegna di farmaci a domicilio attraverso gli operatori delle Poste Italiane, con la collaborazione delle locali farmacie e dei medici di famiglia nei Comuni di: Alagna, Balmuccia, Boccioleto, Campertogno, Carcoforo, Cervatto, Civiasco, Cravagliana, Fobello, Mollia, Pila, Piode, Rassa, Rima San Giuseppe, Rimasco, Rimella, Riva Valdobbia, Rossa, Sabbia, Scopa, Scopello, Vocca

### Finalità

- supportare la popolazione anziana residente nei Comuni situati nell'Alta Valsesia

### ASSEGNO DI CURA

Si tratta di un contributo economico a favore di anziani non autosufficienti assistiti in famiglia o con l'apporto di terzi secondo quanto previsto dal vigente regolamento. È uno strumento finalizzato a promuovere la permanenza nel nucleo familiare, ovvero nell'ambiente di vita, di soggetti non autosufficienti, a rischio di istituzionalizzazione.

### A chi è rivolto

- alle persone anziane ultrasettantacinquenni non autosufficienti la cui condizione sia già stata attestata dalla Commissione per l'Invalidità Civile con grado pari al 100% o con comprovate condizioni di demenza, che necessitano di assistenza lungo tutto l'arco della giornata, certificate dall'Unità di Valutazione Alzheimer o da specialisti pubblici

### Come si ottiene

- rivolgendosi, all'apertura del bando, all'Assistente Sociale competente per territorio, compilando un apposito modulo d'iscrizione, ed il relativo piano socio assistenziale concordato, allegando inoltre la certificazione ISEE e quella sanitaria richiesta

## ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE

### Finalità

- sono attività volte a preservare l'autonomia e le relazioni interpersonali dell'anziano autosufficiente e non, attraverso la partecipazione alle attività sociali, per favorire il mantenimento delle loro abilità. Offre un'attività di supporto, integrazione tra le persone, salvaguardia e gestione del patrimonio del singolo

### A chi è rivolto

- anziani autosufficienti e non autosufficienti

### A chi rivolgersi

- agli Assistenti Sociali competenti per il territorio

## 2. Servizi sociali

### CENTRO DIURNO INTEGRATO PER ANZIANI

#### Che cosa è

- si tratta di un Centro a frequenza diurna che nasce con lo scopo di fornire un servizio alternativo alla casa di riposo. Il Centro offre un'esperienza di vita comunitaria in un ambiente affettivamente ricco garantendo legami duraturi e validi, assicurando alla famiglia un supporto nella gestione della quotidianità. La struttura è in grado di accogliere sino a 10 anziani

#### E' un mezzo

- per dare sollievo alle famiglie durante la giornata
- per rallentare e contenere l'evoluzione della malattia, tentando di far mantenere le abilità residue ancora presenti ed operando per un miglioramento dell'autonomia dell'anziano anche affetto da demenza

#### A chi è rivolto

- il servizio è dedicato alla popolazione anziana autosufficiente e parzialmente autosufficiente

#### Cosa offre

- la struttura garantisce, dietro supervisione del Direttore Sanitario, assistenza medica, servizi alla persona, riabilitazione, terapia occupazionale e servizio mensa anche ad anziani residenti all'esterno

#### A chi rivolgersi

- alla coordinatrice del centro e/o al servizio sociale di territorio.  
**Orario di apertura: dalle ore 8.30 alle ore 17.30.**

## 2. Servizi sociali

### SERVIZI PER ANZIANI

*che non possono restare al proprio domicilio*

### INSERIMENTO IN RESIDENZE PER NON AUTOSUFFICIENTI

#### **A chi è rivolto**

- agli anziani non autosufficienti, residenti in Comuni convenzionati, con necessità di cure assistenziali e sanitarie di tipo continuativo, impossibilitati a rimanere al proprio domicilio

#### **Cosa offre**

- l'inserimento dell'anziano in strutture residenziali convenzionate predisposte per l'assistenza socio-sanitaria continuativa dell'utente.

#### **Come si ottiene**

- con istanza dell'Assistente Sociale competente per territorio che istruisce la pratica con successiva trasmissione all'Unità di Valutazione Geriatrica di riferimento dell'Azienda Sanitaria Locale 11 per la valutazione socio sanitaria complessiva. Gli inserimenti nelle strutture convenzionate vengono attivati in base alla graduatoria predisposta dall'Unità di Valutazione Geriatrica e in relazione ai posti disponibili ed alla preferenza espressa in termini di struttura

#### **Requisiti**

- età pari o superiore ai 65 anni, salvo casi specifici e certificati
- residenza anagrafica nei Comuni convenzionati
- condizione di non autosufficienza

## 2. Servizi sociali

### CASA DI RIPOSO "CASA SERENA"

#### Che cosa è

- si tratta di una struttura residenziale per anziani autosufficienti e non autosufficienti

#### A chi è rivolto

- anziani autosufficienti
- anziani non autosufficienti residenti nel territorio di competenza dell'Azienda Sanitaria Locale n.11 Distretto di Borgosesia
- anziani non autosufficienti in situazione di temporanea difficoltà (ospitalità fornita per un periodo massimo di 90 giorni)

#### Cosa offre

- assistenza residenziale per anziani autosufficienti che necessitano di interventi socio-sanitari e non assistibili a domicilio
- assistenza residenziale per anziani non autosufficienti
- letti di sollievo per anziani non autosufficienti in stato transitorio di bisogno, con ospitalità 24 ore su 24, per un periodo massimo di tre mesi
- prestazioni di assistenza sanitaria e sociale con personale qualificato 24 ore su 24 (direzione sanitaria, assistenza infermieristica, domiciliare, riabilitazione fisioterapica, assistenza psicologica, animazione e ambulatorio infermieristico)
- recupero delle potenzialità psico-fisiche dell'anziano nel rispetto dell'autonomia e della privacy
- prestazione di tipo alberghiero (pasti, pulizia, lavanderia)

#### A chi rivolgersi

- direttamente alla segreteria di Casa Serena, al servizio sociale della struttura e/o agli Assistenti Sociali competenti per territorio, per gli ingressi di anziani autosufficienti
- agli Assistenti Sociali competenti per territorio, per gli ingressi di

## 2. Servizi sociali

anziani non autosufficienti, su compilazione di apposito modulo

- per usufruire dei letti di sollievo, direttamente al Servizio Sociale presso gli Uffici di Casa Serena o agli Assistenti Sociali competenti per territorio

### Modalità d'ingresso

- per gli anziani non autosufficienti le domande vengono esaminate in ordine di presentazione, da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica distrettuale
- per gli anziani autosufficienti le domande vengono esaminate in ordine di presentazione. I tempi di risposta saranno compatibili con i posti letto disponibili
- per gli anziani non autosufficienti fruitori dei letti di sollievo le domande verranno valutate direttamente dal Servizio Sociale centrale su parere del Direttore Sanitario della struttura

### AREA HANDICAP

L'area handicap fornisce servizi educativi, assistenziali e a rilevanza sanitaria alle persone diversamente abili, con particolare attenzione ai loro percorsi ed ambiti di vita. L'area comprende il Centro Diurno Disabili, la Comunità Alloggio "L'Albero", il servizio di Educativa Territoriale per l'Handicap. Vengono favorite l'interazione e la collaborazione tra i servizi, cosicché la stessa persona può essere beneficiaria di più di un trattamento, a seconda della valutazione dei bisogni, delle risorse disponibili e delle competenze istituzionali. Si accede all'area handicap attraverso una richiesta presso gli Assistenti Sociali competenti per territorio e/o a seguito della segnalazione per tramite della rete costituita con altre agenzie e servizi (Unità di Valutazione Handicap, scuola, servizi generici o specialistici dell'ASL, ecc). La prima fase di conoscenza e di valutazione della domanda è effettuata dal Coordinatore di area e dal Direttore Sanitario

#### CENTRO DIURNO DISABILI

##### **Che cosa è**

struttura residenziale diurna, volta a favorire interventi educativi a favore di persone ultraquattordicenni con disabilità; ha una capienza di 35 posti e fornisce:

- inserimento di persone diversamente abili con l'individuazione delle loro abilità per lo sviluppo delle quali si appronta un apposito progetto
- assistenza sanitaria e sociale con personale tutelare qualificato (direzione sanitaria, educativa, domiciliare, animazione)
- diagnosi funzionale, interventi educativo assistenziali, elaborazione di progetti di recupero individuali
- assistenza di base alla persona

## 2. Servizi sociali

- prestazioni di tipo alberghiero (limitato al pasto di mezzogiorno)

### Come Funziona

- il Centro Diurno opera dal lunedì al venerdì attraverso attività che favoriscono il raggiungimento dell'autonomia personale di ogni singolo individuo, promovendo nel contempo la socializzazione e l'integrazione con il territorio. Il progetto educativo individualizzato è formulato, dopo i primi tre mesi di osservazione, dall'educatore di riferimento (assegnato all'ospite al momento dell'ingresso) ed è attuato dall'equipe di operatori attraverso attività espressive, pre-sportive, di animazione, occupazionali, di sviluppo e mantenimento delle autonomie e momenti di carattere relazionale che si svolgono presso i locali del Centro oppure in sedi esterne

### Come si accede

- presentando domanda agli assistenti sociali di territorio delle Comunità Montane Valsesia e Valsessera, che viene valutata dai referenti del Servizio i quali, entro un mese dalla presentazione (fase conoscitiva e di presentazione del Servizio alla persona interessata), esprimono parere di idoneità e propongono un primo programma di intervento alla commissione UVH (Unità di Valutazione Handicap) distrettuale

### A chi è rivolto

- a nuclei con figli o parenti disabili residenti nei territori delle Comunità Montane Valsesia e Valsessera, nonché nuclei con figli o parenti disabili provenienti da Enti convenzionati

## 2. Servizi sociali

### COMUNITÀ ALLOGGIO "L'ALBERO"

#### Che cosa è

- struttura residenziale classificata come "RAF di tipo B" (aperta 24 ore su 24), destinata a soggetti disabili adulti che necessitano di un elevato grado di assistenza alla persona in presenza di gravi e plurimi deficit psico-fisici
- possono essere accolti in comunità soggetti di età compresa tra i 18 ed i 55 anni, salvo diversa valutazione approvata dall'Unità di Valutazione Handicap

Il servizio si avvale della collaborazione dell'Associazione Handicappati Valsessera.

#### Cosa offre

- la Comunità "L'Albero", fa parte della rete integrata di servizi e interventi sociali dedicati ai cittadini portatori di handicap, fornisce prestazioni di carattere educativo ed assistenziale, sulla base di Progetti Educativi Individualizzati

#### A chi è rivolto

- possono essere accolti nella Comunità persone disabili di età compresa tra i 18 ed i 55 anni, residenti nel territorio dell'Azienda Sanitaria Locale 11 di Vercelli, salvo diversa valutazione approvata dalla apposita commissione di Unità Valutazione Handicap

#### Come si accede

- presentando domanda agli Assistenti Sociali competenti per territorio, all'interno del comprensorio della Azienda Sanitaria Locale 11, che sarà valutata dai referenti del Servizio i quali entro un mese (fase conoscitiva e di presentazione del Servizio alla persona interessata), esprimeranno un parere di idoneità e proporranno un programma di inserimento alla commissione Unità di Valutazione Handicap distrettuale

## 2. Servizi sociali

### SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE PER L' HANDICAP (ETH)

#### Che cosa è

- servizio finalizzato a sviluppare percorsi di crescita individuale e di integrazione sociale e lavorativa, attraverso interventi individualizzati, laboratori ed inserimenti presso aziende o realtà produttive del territorio. Vengono forniti anche interventi domiciliari e di sostegno alle famiglie dei disabili più gravi

#### A chi è rivolto

- a portatori di handicap residenti nel territorio di competenza del servizio socio-assistenziale delle Comunità Montane Valsesia e Valsessera

#### A chi rivolgersi

- all'Assistente Sociale competente per territorio, che inoltra la domanda al coordinatore dell'area handicap

#### Come funziona

- il lavoro educativo si svolge in laboratori ed attività varie secondo progetti individualizzati redatti per ogni persona, dall'educatore di riferimento dopo il periodo di osservazione iniziale
- l'inserimento lavorativo è realizzato su progetto dell'operatore del Servizio Educativa Territoriale Handicap o dell'operatore di riferimento, attraverso rapporti con il Centro per l'Impiego, con aziende private o cooperative di tipo B presenti sul territorio e operanti nel settore



*Sede della Comunità Montana Valsesia*



*Sede della Comunità Montana Valsessera*

## con le realtà del territorio

L'ASSESSORATO ai Servizi Socio Assistenziali DELLA COMUNITA' Montana Valsesia collabora con tutte le realtà presenti sul territorio al fine di meglio operare nel tessuto sociale della NOSTRA COMUNITA'.

Il rapporto intrapreso con l'Azienda Sanitaria Locale 11 di Vercelli e altre, unitamente a quello con Enti, Istituzioni, Servizi, Cooperative e Volontariato si avvale di un profondo legame basato sulla collaborazione, sulla fiducia e sullo spirito di servizio, quali UNICI E PREZIOSI STRUMENTI UTILI ALLA risoluzione dei problemi che quotidianamente si presentano.

Con la diffusione della Carta dei Servizi ci si augura di poter compiere un passo concreto e decisivo LUNGO IL CAMMINO DELL'INTEGRAZIONE TRA I TUTTI I SERVIZI PRESENTI SUL TERRITORIO al fine di realizzare un progressivo miglioramento della qualità del vivere dei singoli cittadini.

Ad essi rivolgiamo l'invito ad esprimerci pareri e suggerimenti che ci aiuteranno a rendere sempre più efficace il nostro lavoro.

## Procedura di reclamo

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax ed e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

L'Ente o l'ufficio predisposto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Ente, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione periodica mediante questionari opportunamente mirati, rivolti agli utenti. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dall'ente.

Alla fine di ciascun anno, sarà redatta una relazione sull'attività che verrà sottoposta all'attenzione della Giunta della Comunità Montana.