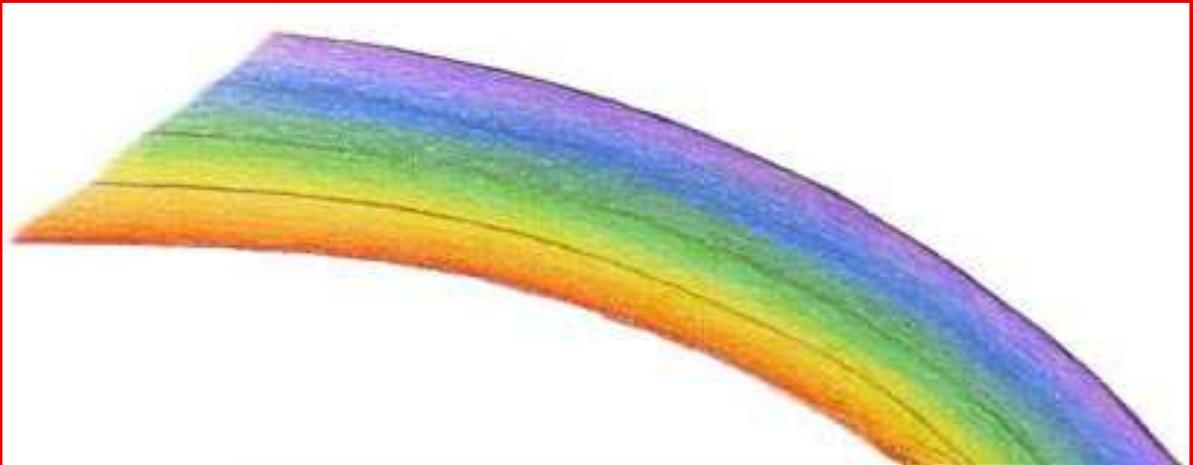




**Città di Biella**

MEDAGLIA D' ORO AL VALORE MILITARE  
MEDAGLIA D' ARGENTO AL MERITO CIVILE

# *CARTA dei SERVIZI SOCIALI*



Carta approvata il 24/12/2012 e modificata il 16/12/2013



## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI**

La Carta dei Servizi Sociali del Comune di Biella, nasce come strumento di cittadinanza attiva, la cui pubblicazione consente all'Amministrazione comunale di offrire ai cittadini un importante strumento per far conoscere e far apprezzare i servizi e gli interventi promossi dal Comune, risultato dell'evoluzione di anni di lavoro tesi ad incrementare la qualità e la quantità dei servizi per la cittadinanza.

Il primo scopo della Carta è quindi quello di informare al fine di consentire al cittadino una scelta consapevole.

Il secondo scopo è quello di dare valore al lavoro svolto in particolare dal personale del Settore Socio assistenziale, che ha saputo con disponibilità e attenzione mettere in pratica al meglio gli impegni dell'Amministrazione verso i cittadini.

Terzo scopo è il miglioramento della qualità dei servizi erogati perseguibile anche grazie alla collaborazione attenta del cittadino-utente.

In particolare la Carta:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi Sociali del Comune di Biella si ispira ai seguenti principi:

### **• UGUAGLIANZA**

Deve essere garantito a parità di esigenze il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del Servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### **• IMPARZIALITÀ**

Il Servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

### **• CONTINUITÀ**

Va assicurato un Servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio;

### **• PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del Servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il Servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del Servizio reso.

### **• CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del Servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.



#### **• UMANITA'**

Al centro dell'attenzione viene posta la persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

#### **• EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il Servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi; le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

## **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi della presente Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica;
- Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000;
- Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei Servizi Pubblici e Carte dei Servizi";
- L. 328/2000 "Legge quadro per la Realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali";
- D.Lgs. 130/2000 "Disposizioni correttive ed integrative del D.Lgs. 31 marzo 1998, n. 109 in materia di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate";
- L.R. Piemonte 1/2004 "Norme per la Realizzazione del Sistema Regionale Integrato di Interventi e Riordino della Legislazione di Riferimento";

- **Regolamento Comunale di accesso ai Servizio socio assistenziali approvato con DCC n. 118 del 14/7/2008;**
- **Piano di Zona 2011-2013 approvato il 21/12/2011 con Delibera dell'Assemblea del Consorzio IRIS;**
- **Piano Socio-Sanitario approvato con Deliberazione del Consiglio regionale 3 aprile 2012, n. 167 - 14087;**
- **Deliberazione G.C. di Biella n. 432 del 24/10/2011 di approvazione della Carta Generale dei Servizi del Comune di Biella**

## **UNA GARANZIA PER TUTTI I CITTADINI**

Gli interventi e i servizi sociali sono quindi rivolti alle persone, ai nuclei familiari, ai gruppi e alle comunità, e si distinguono in:

- interventi ai quali si accede a seguito di richiesta dell'interessato o, per lui, di un parente o del rappresentante legale;
- interventi attivati su proposta del Servizio Sociale.

Tutte le persone residenti nel territorio comunale hanno diritto a richiedere interventi e servizi sociali; questi, possono essere estesi anche a persone e famiglie, presenti nel territorio comunale ma non residenti, che si trovino nelle seguenti condizioni:

- minori di qualsiasi nazionalità;
- stranieri con permesso di soggiorno, con permesso umanitario o ai quali è stato riconosciuto lo status di rifugiato;
- richiedenti asilo.

Le persone dimoranti nel territorio del Comune possono comunque temporaneamente aver diritto agli interventi se particolarmente urgenti.

Accedono **prioritariamente** ai servizi e alle prestazioni le persone in condizioni di povertà o con limitato reddito, o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, nonché le persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi di tipo assistenziale.

## **PRESENTAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI BIELLA**

Il Comune di Biella si avvale da molti anni del lavoro degli Assistenti Sociali ai quali sono demandati anzitutto la promozione, il mantenimento ed il recupero del benessere dei suoi cittadini ed il pieno sviluppo delle persone, in particolare di quelle che presentano particolari fragilità e necessità di tutela, anche attraverso azioni di sistema che mettono in atto processi di cambiamento.

I Servizi Sociali di Biella sono organizzati per Aree tematiche, anziché per distretti territoriali.

Le aree tematiche, a partire dalle normative nazionali e regionali in materia di servizi sociali, con particolare riferimento agli anziani non autosufficienti, ai disabili, ai minori, ai soggetti in dipendenza patologica, ai cittadini stranieri immigrati, alle persone con problematiche psico-sociali, sono state prese come riferimento per la programmazione integrata delle politiche del Welfare (Piani di Zona, Piano Sociale Regionale, ecc).

**Il modello organizzativo dei Servizi sociali di Biella si articola in uno Sportello di Prima Accoglienza, un'Area Minori, un'Area Adulti e un'Area Anziani;** all'interno delle tre Aree ciascun Assistente Sociale si occupa della Disabilità. Relativamente alle persone straniere con regolare permesso di soggiorno, esse afferiscono ad una delle aree in base alla problematica prevalente.

Una parte di servizi, legati alla domiciliarità e concernenti l'Area Anziani, è gestita da una Cooperativa sociale tramite gara di appalto.



## **I SERVIZI ALL'INTERNO AREE**

### **SPORTELLO DI PRIMA ACCOGLIENZA**

Lo sportello di accoglienza è il primo filtro di accesso e consulenza sui servizi sociali e socio-sanitari che il Comune offre al cittadino. In particolare fornisce informazioni in merito alle risorse, alle prestazioni, alle modalità di accesso e fissa il primo colloquio di approfondimento con l'Assistente Sociale, per l'eventuale presa in carico e l'assegnazione all'Area di riferimento.

### **AREA ADULTI**

Il Servizio Sociale si adopera per promuovere il mantenimento o il recupero del benessere delle persone o dei nuclei emarginati per motivi economici, di salute o per vicende familiari negative. Dopo aver portato a termine una accurata analisi dei bisogni con uno sguardo pluridimensionale, si costruisce, coinvolgendo direttamente gli individui interessati, il progetto di aiuto sociale più adeguato volto a promuoverne l'autonomia anche stimolando le risorse personali.

### **AREA ANZIANI**

I servizi rivolti alle persone anziane sono specificamente diretti a ridurre l'inserimento di costoro in Casa di Riposo, fornendo a domicilio quanto è necessario per garantire una buona qualità di vita all'anziano e favorendo la sua permanenza a casa. I servizi agli anziani sono svolti in stretta collaborazione con la famiglia della persona assistita e, se necessario ed opportuno in base ai bisogni rilevati, con i servizi sanitari dell'ASL a partire dal Medico di Medicina Generale (MMG).

Una parte di servizi, legati alla domiciliarità e concernenti l'Area Anziani, è gestita da una Cooperativa sociale tramite gara di appalto.

### **AREA MINORI**

Per garantire i bisogni fondamentali dei minori, il Servizio Sociale offre consulenza ed assistenza alle famiglie con bambini ed adolescenti in situazioni di difficoltà, con particolare riguardo agli aspetti educativi e relazionali, ma anche ad altre persone di riferimento per il minore al fine di sostenere ed integrare le risorse familiari e sociali. Inoltre predispone e segue l'inserimento di bambini ed adolescenti in famiglie affidatarie o in strutture alternative socio-pedagogiche (centri di aggregazione, case-famiglia, comunità), in strettissima collaborazione con il Tribunale per i Minorenni, con i Giudici Tutelari e con il Servizio di Neuropsichiatria infantile dell'ASLBI.



## **I SERVIZI SOCIALI DOVE E QUANDO:**

### **SPORTELLO DI PRIMA ACCOGLIENZA**

Lo Sportello si trova a Biella in Via Pajetta n.8/B.

Orari: Lunedì - Martedì - Mercoledì: ore 8.30-12.30;  
Giovedì: ore 8.00 - 16.00;  
Venerdì: ore 9.00 - 12.00

Tel.: 015-3507 854

Fax.: 015-3507 811

Mail: [servizisociali@comune.biella.it](mailto:servizisociali@comune.biella.it)

### **AREA ADULTI**

L'Area Adulti si trova a Biella in Piazza Lamarmora presso Villa Schneider al 1° piano.

Orari: Il ricevimento delle persone "prese in carico" avviene su appuntamento.

Tel.: 015-3506 611  
015-3506 612  
015-3506 613  
015-3506 615

Fax.: 015-3507 811

Mail: [areaadulti@comune.biella.it](mailto:areaadulti@comune.biella.it)

### **AREA ANZIANI**

L'Area Anziani si trova a Biella in Piazza Lamarmora presso Villa Schneider al 1° piano.

Orari: Il ricevimento delle persone "prese in carico" avviene su appuntamento.

Tel.: 015-3506 616  
015-3506 617  
015 3506 623

Fax.: 015-3507 811

Mail: [areaanziani@comune.biella.it](mailto:areaanziani@comune.biella.it)

## **AREA MINORI E FAMIGLIE**

L'Area Minori si trova a Biella in Piazza Lamarmora presso Villa Schneider al 1° piano.

**Orari:** Il ricevimento delle persone "prese in carico" avviene su appuntamento.

**Tel.:** 015-3506 618  
015-3506 619  
015 3506 620  
015 3506 622

**Fax.:** 015-3507 811

**Mail:** [areaminori@comune.biella.it](mailto:areaminori@comune.biella.it)

## I SERVIZI SOCIALI AL TELEFONO

Telefonando ai numeri appena indicati è possibile:

- ✓ ottenere informazioni sulla scadenza di presentazione della domanda di adesione ad iniziative specifiche ,a nuove prestazioni o a servizi attivati per periodi di tempo determinati (ad esempio eventuali soggiorni marini per anziani o corsi di ginnastica dolce per anziani), su requisiti e modalità di adesione, sulla modulistica, su eventuali costi e tempi per l'erogazione;
- ✓ richiedere informazioni e consulenze su iniziative e attività (ad es. gite, pranzi in occasione di festività, e altre attività per anziani), o su altre prestazioni (ad es. bonus energia elettrica e gas);
- ✓ fissare appuntamenti con il personale a seconda delle esigenze specifiche.

\*\*\*\*\*

Il Comune di Biella sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

### **Servizi via computer: il sito web**

Dal portale del Comune di Biella [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it) è possibile accedere alla pagina "Servizi Sociali" dalla quale attingere informazioni generali su:

- ✓ scadenza di presentazione della domanda di adesione ad iniziative specifiche ,a nuove prestazioni o a servizi attivati per periodi di tempo determinati (ad esempio eventuali soggiorni marini per anziani o corsi di ginnastica dolce per anziani), su requisiti e modalità di adesione, sulla modulistica, su eventuali costi e tempi per l'erogazione;
- ✓ iniziative e attività (ad es. gite, pranzi in occasione di festività, e altre attività per anziani), o su altre prestazioni (ad es. bonus energia elettrica e gas).

## **@ I servizi via e-mail**

Scrivendo alla casella di posta elettronica:

[servizisociali@comune.biella.it](mailto:servizisociali@comune.biella.it)

è possibile:

- ✓ ottenere l'invio di informazioni dettagliate sulla scadenza di presentazione della domanda di adesione ad iniziative specifiche, a nuove prestazioni o a servizi attivati per periodi di tempo determinati (ad esempio eventuali soggiorni marini per anziani o corsi di ginnastica dolce per anziani), su requisiti e modalità di adesione, sulla modulistica, su eventuali costi e tempi per l'erogazione;
- ✓ richiedere informazioni dettagliate e consulenze su iniziative e attività (ad es. gite, pranzi in occasione di festività, e altre attività per anziani), o su altre prestazioni (ad es. bonus energia elettrica e gas);
- ✓ fissare appuntamenti con il personale a seconda delle esigenze specifiche.

## **Posta Elettronica Certificata (PEC)**

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le "spedizioni tradizionali" a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la Posta Elettronica Certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con il Museo possono usare l'indirizzo PEC [protocollo.comunebiella@pec.it](mailto:protocollo.comunebiella@pec.it).



# ***I SERVIZI OFFERTI***



DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
1.SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	ADULTI - ANZIANI - MINORI

Tipo di servizio:

E' possibile chiedere l'intervento dell'Assistente Sociale per costruire un percorso che aiuti a superare difficoltà familiari e personali.

Si possono ottenere:

- informazioni di tipo socio - assistenziale per accedere ai servizi;
- consulenza sociale, valutazione del bisogno, definizione di un progetto di aiuto, in collaborazione anche con altri enti e servizi;
- programmazione e monitoraggio degli interventi in risposta ai bisogni socio - assistenziali.

A chi è rivolto:

A tutti i cittadini residenti nel Comune di Biella.

Cosa fare:

Per fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale (che riceve il Martedì ed il Giovedì), occorre rivolgersi direttamente allo **Sportello di Prima Accoglienza**.

Cosa offre:

E' previsto un colloquio con l'Assistente Sociale che, qualora ne sussistano i presupposti, "prende in carico" il soggetto interessato.

**PRESA IN CARICO**

La presa in carico presuppone che l'utente, in base alla valutazione professionale dell'Assistente Sociale, necessiti di un supporto specialistico che va oltre la mera consulenza.

Tipologia di presa in carico:

- a. Monoprofessionale:** esclusivamente a carico dell'Assistente Sociale;
- b. Pluriprofessionale:** con valutazione in equipe ed individuazione dell'operatore di riferimento (Operatore Socio-Sanitario / Educatore).

Modalità di presa in carico:

- A) Presa in carico "breve"** con progetto di durata limitata (max. 6 mesi) con obiettivi ben definiti e verifiche prestabilite. Per facilitare un maggior afflusso di persone al servizio si ritiene che le persone od i nuclei familiari che abbiano beneficiato di percorsi di aiuto e o interventi, per un periodo minimo di un anno dalla chiusura della cartella a meno di comprovati cambiamenti di una certa gravità (malattie invalidanti, separazioni, lutti ), non possano più richiedere ulteriori interventi.
- B) Presa in carico "ordinaria"** per persone portatrici di problemi difficilmente risolvibili in tempi brevi.

Finalità della presa in carico:

1. Aiuto alle persone per la decodifica del bisogno;
2. Individuazione degli obiettivi dei processi di cambiamento;
3. Sviluppo di un percorso attraverso interventi di sostegno alla persona anche in collaborazione con servizi sanitari, associazioni di volontariato, altre agenzie del territorio;
4. Mappatura delle risorse e creazione di sinergie tra le stesse per l'attivazione di interventi integrati tra pubblico e privato.



DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
2.SPORTELLO DI PRIMA ACCOGLIENZA	ADULTI- ANZIANI- MINORI

Tipo di servizio:

Lo **Sportello di Prima Accoglienza** è il primo filtro di accesso e consulenza sui servizi sociali e socio-sanitari che il Comune offre al cittadino. In particolare fornisce informazioni in merito alle risorse, alle prestazioni, alle modalità di accesso e fissa il primo colloquio di approfondimento con l'Assistente Sociale, necessario per la "presa in carico" (vedi voce SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE).

A chi è rivolto:

A tutti i cittadini residenti nel Comune di Biella.

Cosa fare:

E' necessario recarsi direttamente allo **Sportello di Prima Accoglienza** negli orari di apertura al pubblico così come indicato a pag. 9.

Cosa offre:

- Orientamento nell'utilizzo dei servizi socio sanitari del territorio;
- Informazioni sulle risorse presenti e attivabili sul territorio;
- Prenotazione primo appuntamento con l'Assistente Sociale (che riceve il Martedì ed il Giovedì);
- Istruttoria pratiche varie.



DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
3.CONTRIBUTI ECONOMICI	ADULTI- ANZIANI- MINORI

Tipo di servizio:

Il cittadino può chiedere un contributo economico ai Servizi Sociali del Comune quando si trovi in una situazione di disagio e non sia in grado di provvedere con risorse proprie ai bisogni fondamentali.

Il contributo economico ha generalmente carattere temporaneo e serve a sostenere la persona ed i suoi familiari nel periodo di difficoltà.

Tale aiuto è comunque vincolato alla definizione di un progetto individuale tra l'interessato e il Servizio Sociale professionale.

Il contributo è erogato al nucleo familiare tenuto conto delle condizioni che costituiscono elemento di priorità (presenza di minori con gravi disabilità o patologie acute certificate, minori in situazione di pregiudizio, con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria; persone in condizioni di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere per inabilità di ordine fisico e/o psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva o nel mercato del lavoro; nuclei che presentino necessità di particolari condizioni di tutela e protezione) e può essere continuativo o straordinario da valutare in rapporto ad ogni singola situazione e alla disponibilità economica del Comune.

Cosa fare:

La richiesta di assistenza economica viene promossa direttamente dalla persona o dal familiare allo **Sportello di Prima Accoglienza**, dove viene fissato il colloquio di approfondimento o **all'Assistente Sociale** di riferimento se la persona è già in carico.

Le richieste vengono valutate mensilmente dal gruppo di lavoro costituito dal Responsabile dei Servizi Socio Assistenziali e dagli Assistenti Sociali delle singole aree, accertata la comprovata necessità di assistenza e il disagio sociale emerso.

Cosa offre:

• **ASSISTENZA ECONOMICA TEMPORANEA:**

Gli interventi di assistenza economica temporanea sono finalizzati a sostenere persone e nuclei familiari in particolari situazioni di disagio e per i quali il sostegno economico sia uno strumento all'interno di un più complessivo progetto-contratto di aiuto concordato con i richiedenti, e teso al raggiungimento

dell'autonomia e/o a garantire il raggiungimento o il mantenimento di un livello di qualità della vita tale da evitare l'instaurarsi di processi di emarginazione.

A chi è rivolto:

A tutti i nuclei familiari residenti nel Comune di Biella temporaneamente sprovvisti di reddito sufficiente ai bisogni vitali, che non possono accedere al lavoro per cause non totalmente imputabili alla loro volontà.

• **ASSISTENZA ECONOMICA STRAORDINARIA:**

I contributi di assistenza economica straordinaria sono contributi una tantum erogati in unica soluzione per esigenze specifiche. Mirano a fronteggiare eventi eccezionali e necessità particolari che il beneficiario non può affrontare senza un adeguato sostegno. I criteri e l'entità dello stesso sono disciplinati dal regolamento di accesso ai servizi socio-assistenziale a cui si rinvia.

A chi è rivolto:

A persone o famiglie che a causa di eventi imprevisti e/o eccezionali si trovino in situazioni che compromettono gravemente l'equilibrio socio-economico del nucleo normalmente autonomo.

• **CONTRIBUTI A TITOLO DI PRESTITO:**

I contributi di assistenza economica a titolo di prestito, di norma, sono rivolti a persone che hanno acquisito il titolo a prestazioni economiche, previdenziali od assistenziali, od il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento o di frequenza, e sono in attesa di liquidazione.

Sono finalizzati a dare un sostegno economico nelle situazioni in cui il ritardo nell'erogazione della provvidenza da parte dell'Ente competente metta in crisi la capacità di reddito del richiedente o gli impedisca di soddisfare eventuali esigenze di tipo assistenziale / sanitario.

Il contributo è da considerarsi uno strumento all'interno di un più complessivo progetto/contratto di aiuto concordato con i richiedenti, e teso al superamento della situazione di difficoltà della persona/nucleo.

L'entità del contributo è pari alla differenza tra il minimo vitale e il reddito del nucleo, purché tale differenza non superi l'importo delle prestazioni dovute.

A chi è rivolto:

- a) persone che hanno acquisito il titolo alle prestazioni minime previdenziali e/o assistenziali, compresa l'indennità di accompagnamento e sono in attesa di liquidazione;



- b) persone che hanno presentato la domanda per il riconoscimento dell'assegno di accompagnamento, che pur non avendo ancora acquisito il titolo all'erogazione dell'assegno stesso, si trovano in situazione di estrema necessità;
- c) persone temporaneamente in difficoltà economica in attesa di liquidazione di spettanze economiche da parte di enti previdenziali o altri enti/agenzie (Assicurazioni, Ditte, ecc.).

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
4. CONTRIBUTI ECONOMICI A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITA'	ADULTI- ANZIANI

Tipo di servizio:

I contributi sono rivolti agli adulti e agli anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti. Obiettivo è favorire il più possibile la permanenza a domicilio supportando anche la famiglia quando presente (**buono famiglia**) o favorendo l'assunzione di personale di assistenza (badante) a pagamento (**assegno di cura**).

In entrambi i casi si tratta di contributi erogati in rate mensili per un tempo definito nel progetto-contratto, di norma fino ad un massimo di dodici mesi all'anno. da considerarsi come strumento all'interno di un più complessivo progetto-contratto di aiuto concordato con i richiedenti, e teso a sostenere la domiciliarità delle persone non autosufficienti, evitandone o posticipandone in tal modo l'ospedalizzazione o il ricovero in strutture di degenza.

A chi è rivolto:

- Anziani ultra75enni residenti ed effettivamente dimoranti sul territorio;
- Appartenenti a nuclei familiari con un valore reddituale ISEE previsto dal Regolamento e rivalutabile in base all'inflazione;
- Invalidi al 100% (con o senza indennità di accompagnamento) che siano stati riconosciuti tali dalla Commissione medica dell'ASL o abbiano presentato richiesta per il riconoscimento di tale inabilità o che non siano autosufficienti sulla base della valutazione UVG.
- A livello sperimentale e nell'ambito delle risorse disponibili persone anziane di età inferiore ai 75 anni, persone disabili adulte e/o minori non autosufficienti con priorità alle situazioni di maggiori gravità intesa sia in relazione alla diagnosi sindromica e funzionale sia al contesto socio-ambientale di vita

Cosa fare:

E' necessario recarsi direttamente allo **Sportello di Prima Accoglienza** negli orari di apertura al pubblico così come indicato a pag. 9 (o dall'**Assistente Sociale** di riferimento se la persona è già presa in carico) che predispone la pratica per ottenere il contributo economico attraverso la stesura di un progetto assistenziale personalizzato appropriato da presentare **all'Unità Multidisciplinare per la Valutazione della Disabilità presso l'ASL competente** (in caso la persona da assistere sia un adulto disabile) o **all'Unità Valutativa Geriatrica** (in caso la persona da assistere sia un anziano).

In seguito alla valutazione positiva e al punteggio ottenuto da parte della Commissione competente avviene l'inserimento della richiesta in lista di attesa gestita dall'Iris che è delegato al servizio.

Cosa offre:

- **ASSEGNO DI CURA**

Viene erogato dal Consorzio Iris nel caso in cui l'assistenza sia prestata da personale regolarmente assunto dalla famiglia o dall'utente.

- **BUONO FAMIGLIA**

Viene erogato dal Consorzio Iris nel caso in cui l'assistenza sia prestata da un familiare o da altre persone appartenenti a reti di solidarietà quali vicini o volontariato.



DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
5. ASSEGNO PER LA DOMICILIARITA' LEGGERA	ADULTI- ANZIANI

Tipo di servizio:

Gli interventi di domiciliarità leggera sono finalizzati a ampliare l'offerta di assistenza domiciliare in sostituzione e/o integrazione del servizio domiciliare per garantire il mantenimento di un ambiente di vita qualitativamente dignitoso. Si tratta di intervento economico destinato alla copertura parziale o differenziata del costo per l'acquisto di prestazioni di aiuto domestico (colf). Questi interventi hanno lo scopo di favorire la permanenza a domicilio degli anziani ultra65enni e degli adulti disabili attraverso l'incontro della domanda e dell'offerta di lavoro di assistenza familiare, garantendo la qualità delle prestazioni acquistate.

A chi è rivolto:

A favore di anziani ultra65enni e adulti disabili.

Cosa fare:

L'interessato o, in sua vece, un familiare o altra persona incaricata, presenta domanda **all'Assistente Sociale** di riferimento o allo **Sportello di Prima Accoglienza** che avvia la pratica per l'eventuale erogazione di un contributo economico destinato a coprire il costo parziale o differenziato determinato in base al reddito (ISEE), delle spese sostenute per l'acquisto di prestazioni per l'effettuazione di lavori domestici.

In casi particolari, l'attivazione può essere promossa direttamente dall'Assistente Sociale.

Cosa offre:

L'intervento del Servizio Sociale consiste nell'erogazione di un contributo economico destinato alla copertura, parziale e differenziata, del costo dovuto per l'acquisto delle prestazioni di cui sopra.

Oltre all'erogazione di un contributo economico è prevista, in favore degli aventi diritto, anche una assistenza per il reperimento di personale qualificato.

L'anziano o la persona disabile per poter usufruire del contributo economico, deve obbligatoriamente procedere alla stipula di un regolare contratto di lavoro con la colf.



DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
6.SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)	ADULTI- ANZIANI- MINORI

Tipo di servizio:

Il SAD è un progetto d'intervento complessivo a favore della persona o del nucleo. E' costituito da un insieme di prestazioni di natura socio assistenziale effettuate prevalentemente a domicilio, finalizzato alla valorizzazione e al sostegno delle autonomie.

A chi è rivolto:

Il Servizio si rivolge particolarmente alle persone anziani e disabili e, comunque, in favore di coloro che manifestano una grave difficoltà in termini di autonomia, e a famiglie in difficoltà con minori a carico e ai bambini in situazioni di disagio.

Cosa fare:

È necessario rivolgersi all'Assistente Sociale competente tramite lo **Sportello di Prima Accoglienza**; Segue un colloquio e una visita domiciliare da parte dell'Assistente Sociale.

In seguito si concorda con la famiglia interessata un progetto di intervento definendo obiettivi, prestazioni, modi e tempi di verifica.

E' necessario recarsi direttamente allo **Sportello di Prima Accoglienza** negli orari di apertura al pubblico così come indicato a pag. 9 (o **dall'Assistente Sociale** di riferimento se la persona è già presa in carico) valuta l'opportunità dell'attivazione e, in base alla condizione di autosufficienza e alla certificazione ISEE presentata:calcola i costi di compartecipazione a carico dell'utente in base ai criteri specificati nel regolamento di accesso ai servizi socio-assistenziali. In casi particolari è lo stesso Servizio Sociale a proporre l'intervento.

Cosa offre:

**Il sostegno alla genitorialità**: il Servizio fornisce assistenza nelle varie attività della vita quotidiana per mantenere l'autonomia del nucleo familiare e garantire ai bambini la permanenza nella propria famiglia.

I servizi consistono nell'aiuto ai genitori per l'igiene del bambino nei primi anni di vita, per l'organizzazione quotidiana e la gestione dei figli (preparazione pasti, accompagnamenti, etc.) e ai minori nella fase di socializzazione e supporto scolastico.

**Il sostegno alle persone disabili e agli anziani:** il Servizio provvede a:

- ✓ cura e igiene della persona e del suo ambiente di vita;
- ✓ disbrigo pratiche burocratiche e amministrative;
- ✓ accompagnamenti (ad es. spesa e commissioni, visite mediche, etc.);
- ✓ aiuto nella vita di relazione;
- ✓ mantenimento dei contatti con la famiglia, con la rete dell'utente e con i servizi formali e informali già attivi sulla situazione.
- ✓ collaborazione con i servizi sanitari domiciliari (**Assistenza Domiciliare Integrata**).

### **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)**

L'ADI è un'assistenza domiciliare che viene erogata in stretta collaborazione con il Distretto Sanitario dell'ASL in presenza di particolari problemi sanitari e per tempi ben definiti.

L'intervento è attivabile solo su proposta del medico di famiglia, qualora ne ravvisi i presupposti sanitari. Qualora la richiesta preveda l'attivazione di un intervento integrato socio-sanitario, l'ASL trasmette la richiesta al Servizio Sociale competente, che provvede a contattare la famiglia interessata e, ai fini dell'erogazione dell'intervento, procede alla valutazione della situazione ed alla stesura di un progetto che prevede l'assunzione di impegni reciproci: servizio e utente/famiglia.

Per l'ADI, in quanto intervento sanitario a rilevanza sociale, non è prevista la partecipazione al costo del servizio da parte degli utenti.



DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
7. SERVIZIO MENSA	ANZIANI-ADULTI

Tipo di Servizio:

Intervento rivolto a persone in difficoltà per sollevarle dall'incombenza della preparazione dei pasti.

A chi è rivolto:

A favore di cittadini anziani, disabili, ed adulti che necessitano di essere sollevati dall'incombenza della preparazione dei pasti.

Cosa fare:

E' necessario recarsi direttamente allo **Sportello di Prima Accoglienza** negli orari di apertura al pubblico così come indicato a pag. 9 o **dall'Assistente Sociale** di riferimento se la persona è già presa in carico, per la compilazione dell'istanza, muniti di copia del verbale di invalidità, se in possesso e eventuale copia della certificazione ISEE.

Cosa offre:

L'erogazione pasti sia tramite **consegna a domicilio**, sia tramite accesso diretto della persona ad una **mensa**.

Costo del Servizio:

E' stabilito dal Regolamento sulla base della Certificazione ISEE.



DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
8.INSERIMENTO IN CENTRI DIURNI PER DISABILI	ADULTI

Cosa sono i Centri diurni:

I Centri diurni sono strutture che svolgono attività finalizzate allo sviluppo dell'autonomia personale e delle capacità relazionali, al fine di favorire la socializzazione dei disabili. A tale scopo realizzano training educativi, attività riabilitative, laboratori occupazionali e di animazione.

Gli inserimenti presso tali strutture, sono attuati, previa valutazione dell'**Unità Multidisciplinare per la Valutazione della Disabilità presso l'ASL competente** sulla base di progetti individuali, così come previsto dalla normativa regionale

Cosa offrono:

L'inserimento presso la struttura generalmente per 7/8 ore giornaliere e per 5/6 giorni alla settimana, e può comprendere il trasporto e la mensa con l'assistenza degli operatori.

Cosa fare:

L'interessato o, in sua vece, un familiare o altra persona incaricata, presenta domanda allo **Sportello di Prima Accoglienza** presente presso l'Ente o, se già "in carico", **all'Assistente Sociale** di riferimento.

Cosa fanno i servizi sociali e l'UMDV:

Il Servizio Sociale del Comune di Biella redige la pratica da presentare all'UMVD (**Unità Multidisciplinare per la Valutazione della Disabilità presso l'ASL competente**), elaborando un progetto individuale condiviso con i servizi sanitari ed il richiedente.

L'UMVD valuta le richieste e stabilisce le ammissioni o l'inserimento in lista d'attesa gestita dall'ASL.



DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
9. INSERIMENTO IN CENTRO DIURNO INTEGRATO PER ANZIANI (CASA DI GIORNO)	ANZIANI

Cos'è il Centro diurno:

E' un Servizio attivabile a favore di persone ultra65enni (o su valutazione ultra60enni) per le quali sia necessario offrire supporto quotidiano perché non più gestibile esclusivamente a domicilio. Risponde ad esigenze di autonomia, socializzazione, mantenimento delle capacità residue, sorveglianza.

Allo stato attuale la gestione della Casa di Giorno è affidata in concessione alla Cooperativa sociale Maria Cecilia

Cosa fare:

L'interessato o, in sua vece, un familiare o altra persona incaricata, presenta domanda allo **Sportello di Prima Accoglienza** che istruisce la pratica o, se già "in carico", all'Assistente Sociale di riferimento.

Cosa fanno i Servizi Sociali e l'UVG:

Gli operatori dell'Area Anziani (un'Assistente Sociale ed un Operatore Socio Sanitario) effettuano una visita domiciliare insieme ad un infermiere del distretto a casa dell'anziano per valutare congiuntamente i suoi bisogni e propongono al familiare di riferimento un progetto assistenziale che, se condiviso, viene trasmesso alla commissione UVG (**Unità Valutativa Geriatrica costituita presso l'ASL competente**). L'Unità Valutativa stabilisce l'ammissione o l'inserimento in lista d'attesa e definisce il progetto personalizzato in favore dell'utente.

Per l'attivazione dell'inserimento presso la Casa di Giorno La persona/famiglia sarà contattata direttamente dall'ASL.

Costo del Servizio:

E' prevista una compartecipazione ai costi per la frequenza del centro da parte dell'utente in base alla certificazione ISEE.

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
10.SERVIZI RESIDENZIALI (CASE DI RIPOSO / COMUNITÀ PER DISABILI )	ADULTI - ANZIANI

Tipo di Servizio:

L'inserimento di persone (anziani e disabili) in strutture residenziali (Case di Riposo e comunità per disabili) è previsto quando, previa valutazione di percorsi alternativi, non è più possibile la permanenza nel proprio ambiente di vita anche in presenza di servizi integrativi domiciliari. L'intervento è finalizzato ad offrire un idoneo spazio relazionale e riabilitativo che ne migliori la qualità della vita.

Rientra nell'ambito dei servizi sostitutivi alla famiglia e può essere attivato per ragioni di tutela o per esigenze socio-sanitarie della persona.

A chi è rivolto:

Anziani e disabili.

Cosa fare:

L'interessato o, in sua vece, un familiare o altra persona incaricata, presenta domanda allo **Sportello di Prima Accoglienza** presente presso l'Ente o, se già "in carico", all'**Assistente Sociale** di riferimento.

Cosa offre:

• SERVIZI RESIDENZIALI PER ADULTI:

Gli inserimenti presso tali strutture, sulla base di progetti individuali attuati, di norma, previa valutazione dell'Unità Valutativa UMDV (**Unità Multidisciplinare per la Valutazione della Disabilità**) istituita dall'ASL, come previsto dalla normativa regionale.

Cosa fanno i Servizi Sociali e l'UMDV:

Gli operatori dell'Area Adulti (un'Assistente Sociale ed un Operatore Socio Sanitario) effettuano una visita domiciliare insieme ad un infermiere del distretto a casa soggetto per valutare congiuntamente i suoi bisogni e propongono al familiare di riferimento un progetto assistenziale che, se condiviso, viene trasmesso alla commissione UMDV (**Unità Multidisciplinare per la Valutazione della Disabilità**) che stabilisce l'ammissione o l'inserimento in lista d'attesa e definisce il progetto personalizzato in favore dell'utente.

Per l'attivazione dell'inserimento in comunità la persona/famiglia sarà contattata direttamente dall'ASL .

Costo del Servizio:

E' prevista una compartecipazione ai costi per la frequenza del centro da parte dell'utente in base alla certificazione ISEE.

Costi:

La retta giornaliera relativa agli inserimenti effettuati in strutture convenzionate con l'ASL include una quota a carico dell'ASL ed una quota socio assistenziale a carico dell'utente che vi fa fronte con il proprio reddito e patrimonio. In caso di insufficienza del reddito e/o del patrimonio e dietro presentazione di apposita domanda il Servizio Sociale valuterà la possibilità di integrare la retta giornaliera a carico dell'utente.

• INSERIMENTO DI ANZIANI IN STRUTTURE RESIDENZIALI PROTETTE

Gli inserimenti presso tali strutture, sulla base di progetti individuali attuati, di norma, previa valutazione dell'Unità Valutativa UVG (**Unità Valutativa Geriatrica**) istituita dall'ASL, come previsto dalla normativa regionale.

Cosa fanno i Servizi Sociali e l'UVG:

Gli operatori dell'Area Anziani (un'Assistente Sociale ed un Operatore sociosanitario) effettuano una visita domiciliare insieme ad un infermiere del distretto a casa dell'anziano per valutare congiuntamente i suoi bisogni e propongono al familiare di riferimento un progetto assistenziale che, se condiviso, viene trasmesso alla commissione UVG (**Unità Valutativa Geriatrica costituita presso l'ASL competente**).

L'Unità Valutativa stabilisce l'ammissione o l'inserimento in lista d'attesa e definisce il progetto personalizzato in favore dell'utente.

Per l'attivazione dell'inserimento in struttura a persona/famiglia sarà contattata direttamente dall'ASL.

Costo del Servizio:

**Per inserimento privato:** retta a totale carico dell'utente/famiglia. In caso di accertata insufficienza del reddito e/o del patrimonio e dietro presentazione di apposita domanda il Servizio Sociale valuterà la possibilità di integrare la retta giornaliera a carico dell'utente.

**Per inserimento in posto letto convenzionato:** corresponsione della retta socio-assistenziale o alberghiera che viene stabilita in base alle necessità assistenziali della persona.

Un ulteriore servizio offerto nell'ambito della residenzialità sono i

• LETTI DI SOLLIEVO.

Servizio finalizzato a persone non autosufficienti e ai loro familiari in momenti particolari in cui i bisogni assistenziali non possono essere soddisfatti a domicilio, tramite inserimento in casa di riposo convenzionata con il Comune. L'inserimento è temporaneo.

L'interessato o, in sua vece, un familiare o altra persona incaricata, presenta domanda allo **Sportello di Prima Accoglienza** presente presso l'Ente o, se già "in carico", all'Assistente Sociale di riferimento.

Costo del Servizio:

La persona contribuisce al pagamento della retta in struttura in base alle proprie possibilità valutate dal Servizio Sociale e all'ISEE presentato.

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
11.SERVIZIO DI SECONDA ACCOGLIENZA	ADULTI - MINORI

Tipo di Servizio:

Si tratta di Servizi aventi l'obiettivo rispettivamente di dare accoglienza temporanea, in alloggi di proprietà comunale o presi in affitto dall'Ente.

A chi si rivolge:

1. Persone di età superiore ai 18 anni in gravi difficoltà personali e sociali ed abitative;

2. Mamme e bambini che si trovino momentaneamente prive di idoneo ambiente familiare e/o mezzi adeguati al sostentamento proprio e del bambino.

Cosa fare:

L'attivazione deve essere promossa direttamente dall'Assistente Sociale competente mediante la redazione di un progetto individuale.

Cosa offre:

**Agli adulti in difficoltà:** un progetto individuale riabilitativo di cui la domiciliarità è parte integrante;

**Alle mamme in difficoltà:** un progetto individuale, finalizzato a conseguire piena autonomia personale, abitativa ed economica.



DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
12. SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE	MINORI

Tipo di Servizio:

L'obiettivo è quello di proteggere i ragazzi in famiglia come a scuola, al lavoro o nei luoghi di ricreazione.

A chi si rivolge:

Il Servizio è rivolto ai minori che per difficoltà educative, socio-economiche, relazionali o di adattamento sociale si trovano in situazione di disagio e di emarginazione, ed alle loro famiglie.

Cosa fare:

Le segnalazioni possono essere effettuate direttamente dalle famiglie interessate e dall'Autorità Giudiziaria.

Scuole, ASL e Forze dell'Ordine possono inviare in forma scritta segnalazioni rispetto alle situazioni di cui sono venute a conoscenza nell'espletamento delle loro funzioni direttamente al Responsabile del Servizio.

Esse vengono valutate dalle Assistenti sociali e dagli Educatori professionali) e, in collaborazione con le famiglie e le risorse territoriali, vengono elaborati progetti individuali, verificando costantemente il raggiungimento degli obiettivi e il percorso avviato.

In caso di richieste eccedenti la disponibilità di risorse, si provvederà alla predisposizione di una lista d'attesa e di criteri di priorità di erogazione del Servizio.

Cosa offre:

Si effettuano interventi socio-educativi con caratteristiche diverse e contenuti specifici a seconda delle problematiche e dell'età.

L'intervento educativo si articola attraverso diversi ambiti.

• AMBITO RICREATIVO, che prevede:

- ✚ Attività di gruppo;
- ✚ Attività ricreative e culturali (visite mirate, feste, gite giornaliere, soggiorni estivi brevi).



- AMBITO LAVORATIVO, che prevede:

Inserimenti lavorativi protetti attraverso esperienze di tirocini di lavoro e borse lavoro tramite il Servizio di Inserimenti lavorativi (SIL) delegato al Consorzio IRIS (per il quale vedasi pag. 35).

- AMBITO FAMILIARE, che prevede:

- ✚ Consulenza e sostegno alle famiglie;
- ✚ Consulenza e sostegno educativo ai minori;
- ✚ Orientamento verso opportunità socializzanti e educative presenti sul territorio;
- ✚ Supervisione educativa alle situazioni in affido familiare, affido educativo e adozione;
- ✚ Supporto agli interventi di messa alla prova decretati dal Tribunale dei Minorenni;
- ✚ Supporto attraverso relazioni educative individuali;
- ✚ Permettere ai ragazzi di rimanere nella propria famiglia evitando dolorose istituzionalizzazioni;
- ✚ Si perseguono, per mandato del Tribunale dei Minori, obiettivi volti alla riparazione e risocializzazione di minori penalmente perseguiti.

- AMBITO SCOLASTICO O STRUTTURE EDUCATIVE PUBBLICHE, che prevede:

- ✚ Ruolo di mediazione all'interno delle scuole e di qualsiasi altra agenzia educativa per prevenire dinamiche di espulsione dei soggetti presi in carico;
- ✚ Individualizzazione di progetti educativi volti a sostenere il percorso formativo all'interno di protocolli di lavoro concordati con le scuole.

Costo del Servizio:

Al momento il Servizio è erogato gratuitamente in quanto l'intervento è ritenuto determinante in termini di prevenzione e/o di recupero in favore di minori e adulti del nucleo.

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
13. TIROCINI ADULTI SVANTAGGIATI	ADULTI

Tipo di servizio:

Il Servizio si occupa di verificare le competenze lavorative di persone svantaggiate, attraverso l'attivazione di percorsi di tirocinio lavorativo.

A chi si rivolge:

I destinatari sono persone adulte comprese nella fascia d'età 18-65 anni in condizione di marginalità sociale dovuta, a fattori diversi, che non abbiano mai lavorato o che abbiano avuto in passato sporadiche esperienze lavorative a bassa qualificazione per le quali si rilevi una progressiva perdita di capacità sociali.

Per "capacità sociale" si intende la capacità dell'individuo di utilizzare le risorse che gli vengono messe a disposizione da parte del contesto sociale in cui è inserito per rispondere ai propri bisogni fondamentali.

Cosa fare:

L'attivazione del Servizio avviene su proposta motivata dell'Assistente sociale che ha già preso in carico la persona, dopo che l'interessato ha sperimentato un percorso di ricerca lavorativa autonoma e condivisa.

Cosa offre:

Gli educatori della Cooperativa d'intesa con il Servizio Sociale, valutano l'esperienza di tirocinio più adatta sulla base dei bisogni della persona e delle aziende disponibili. Propongono quindi all'interessato un tirocinio, concordandone le modalità anche con la sua famiglia e tenendo conto dell'esigenza dell'azienda.

Durante il periodo di tirocinio vengono mantenuti costanti rapporti con il tirocinante e la sua famiglia.

Al termine del periodo gli operatori ed il tirocinante valutano insieme l'esperienza ed i suoi possibili sviluppi.

L'impegno degli utenti coinvolti non si configura come lavoro nella sua accezione più comune, ma come vero e proprio tirocinio o prova di lavoro.

La durata del tirocinio è di tre mesi eventualmente prorogabili per altri tre mesi.

E' previsto per il tirocinante un gettone di presenza giornaliero



**SERVIZI LA CUI ATTIVAZIONE E' DELEGATA AL CONSORZIO IRIS**

I seguenti Servizi vengono avviati dai Servizi Sociali del Comune di Biella, ma l'attivazione concreta di essi è demandata al Consorzio Iris, del quale, pertanto, si accludono i vari recapiti:

Consorzio Iris, via Losana, 20 - Biella.

Tel.: 015.83.52.411

Fax.: 015.83.52.411

E-Mail: [info@consorzioiris.net](mailto:info@consorzioiris.net)

## DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

### SERVIZI TERRITORIALI PER DISABILI

#### Tipo di Servizio:

Si tratta di servizi integrati finalizzati a sostenere le persone disabili e le loro famiglie, mediante l'attivazione di servizi integrati, in relazione ai bisogni. Il sostegno, finalizzato a favorire la piena integrazione della persona disabile nella famiglia e nella società, è uno strumento all'interno di un più complessivo progetto-contratto di aiuto concordato con i richiedenti.

Più in particolare, i servizi si propongono il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ sostegno al disabile per l'autosufficienza;
- ✓ conseguimento del grado massimo di autonomia personale da parte del disabile;
- ✓ sostegno alla socializzazione del disabile;
- ✓ sostegno al nucleo familiare;
- ✓ riduzione/rallentamento dei processi di istituzionalizzazione.

#### Cosa fare:

L'interessato o, in sua vece, un familiare o altra persona incaricata, presenta domanda allo **Sportello di Prima Accoglienza** presente presso l'Ente o, se già "in carico", all'Assistente Sociale di riferimento.

**Se il disabile è un minore:** l'esercente la patria potestà presenta domanda allo **Sportello di Prima Accoglienza** presente presso l'Ente o, se già "in carico", all'Assistente Sociale di riferimento. La segnalazione può pervenire anche dagli specialisti del Servizio di Neuropsichiatria Infantile in base ad un protocollo operativo sottoscritto tra ASL e Servizi Sociali Territoriali attraverso il Consorzio Iris.

La proposta del Servizio Sociale, corredate dalla documentazione prevista, nonché del parere motivato del Dirigente o del Responsabile di Servizio circa l'opportunità dell'intervento, viene trasmessa al Consorzio Iris a cui l'utente dovrà rivolgersi per il prosieguo della pratica.

#### Cosa offre:

Il sistema di servizi integrati è costituito da:



### 1. EDUCATIVA TERRITORIALE

#### Tipo di Servizio:

Il Servizio offre alla persona disabile l'opportunità di svolgere attività stimolanti che rafforzino e promuovano le autonomie, nell'ottica di un complessivo miglioramento della qualità di vita, e sostiene il nucleo familiare offrendo un supporto educativo durante i periodi della settimana in cui i figli si trovano a casa.

#### A chi si rivolge:

Il Servizio si rivolge a persone disabili di età - di norma - inferiore ai 35 anni, residenti presso il proprio domicilio, e alle loro famiglie.

### 2. ASSISTENZA DOMICILIARE:

#### Tipo di Servizio:

Il Servizio offre sostegno sia alla persona disabile nell'espletamento delle azioni della vita quotidiana, sia al nucleo familiare aiutandolo nella cura del familiare disabile.

#### A chi si rivolge:

Il Servizio si rivolge a persone disabili di età inferiore ai 65 anni, residenti presso il proprio domicilio, e alle loro famiglie.

### 3. RESIDENZIALITÀ TEMPORANEA O INTERVENTI DI SOLLIEVO E D'EMERGENZA:

#### Tipo di Servizio:

Il Servizio è finalizzato a garantire alle famiglie, in modo tempestivo, un periodo di sollievo dalle responsabilità di cura.

#### A chi si rivolge:

Persone disabili in carico ai Servizi Territoriali ed alle loro famiglie.

#### Cosa offre:

In particolare, sono previsti:

**a) Ricovero d'emergenza:** teso a garantire il Servizio alberghiero e l'assistenza specializzata presso adeguata struttura alle famiglie che per motivi urgenti e/o imprevisti (ricoveri ospedalieri, infortuni e simili) non abbiano la possibilità di occuparsi del familiare disabile, nel momento in cui non vi siano altre risorse residenziali disponibili.

**b) Residenzialità di sollievo:** tesa a garantire alla persona disabile assistenza specializzata, in continuità con le attività educative svolte all'interno del Progetto o di altri servizi dei quali la persona beneficia, ed eventualmente anche Servizio alberghiero presso adeguata struttura, affinché la famiglia nel corso dell'anno possa programmare periodi di vacanza e di relax.



#### 4. ANIMAZIONE SERALE:

##### Tipo di Servizio:

Il Servizio risponde alle esigenze di persone disabili giovani che vogliono frequentare luoghi abitualmente deputati al divertimento, consentendo momenti di socializzazione e di svago nelle ore serali e supporta le famiglie nell'organizzare momenti di svago.

##### A chi è rivolto:

Il Servizio è rivolto a soggetti disabili di età superiore ai 14 anni e alle loro famiglie.

#### 5. SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI:

##### Tipo di Servizio:

Si tratta di un Servizio rivolto a persone disabili e/o in situazione di disagio sociale finalizzato a favorire l'inserimento o il reinserimento lavorativo attraverso un percorso di tirocinio individualizzato, in accordo con il Centro per l'Impiego.

##### A chi è rivolto:

- a. Minori: in situazioni di particolare disagio non inseriti in percorsi formativi, che abbiano assolto l'obbligo scolastico e dei quali risulti l'iscrizione al Centro per l'Impiego Provinciale.
- b. Disabili: per li quali si ritiene utile un percorso di tipo lavorativo, che abbiano assolto l'obbligo scolastico dei quali risulti l'iscrizione al Centro per l'Impiego Provinciale, e che si trovino in condizione di invalidità accertata superiore al 45%.
- c. Adulti: che abbiano assolto l'obbligo scolastico e dei quali risulti l'iscrizione al Centro per l'Impiego Provinciale, che si trovano in condizione di marginalità sociale dovuta a fattori diversi (problemi di inoccupazione o disoccupazione con conseguente disagio socio - economico, carenze socio - educative - affettive, stati di alcoldipendenza, problemi socio relazionali, etc...) che non abbiano mai lavorato o che abbiano avuto sporadiche esperienze lavorative, con bassa qualificazione, per le quali si rilevi una progressiva perdita di capacità sociali.

Per "capacità sociale" si intende la capacità dell'individuo di utilizzare le risorse che gli vengono messe a disposizione da parte del contesto sociale in cui è inserito per rispondere ai propri bisogni fondamentali.

L'intervento non viene attivato per quelle persone in condizione di bisogno psico-sociale (malati psichici, portatori di handicap, detenuti, tossicodipendenti, ecc.) per i quali siano già previsti e/o in atto appositi progetti e relative risorse. finalizzati al recupero di abilità e capacità socio - lavorative.

Cosa fare:

L'interessato o, in sua vece, un familiare o altra persona incaricata, presenta domanda allo **Sportello di Prima Accoglienza** presente presso l'Ente o, se già "in carico", **all'Assistente Sociale** di riferimento, muniti di documentazione sanitaria richiesta per istanza laddove prevista (disabili) e di ogni altro documento/ dichiarazione ritenuta necessaria al progetto d'intervento.

Cosa offre:

L'intervento viene attivato, quale strumento all'interno di un più complessivo progetto/contratto di aiuto concordato con i richiedenti ed ha come obiettivo prioritario l'orientamento e/o l'accompagnamento al lavoro, attraverso un percorso personalizzato che si concretizza in diverse tipologie di tirocinio:

- a. osservazione/orientamento;
- b. formazione pre-inserimento lavorativo;
- c. formazione /inserimento/reinserimento lavorativo.

Le esperienze di tirocinio si svolgono, sulla base di progetto individuale, presso Enti/Aziende del territorio e, integrandosi nel progetto di vita della persona, favoriscono l'acquisizione/riacquisizione di un'identità adulta di lavoratore.

Alcuni tirocini vengono promossi in collaborazione con le Scuole e assumono in questo caso non solo valenza formativa ma anche di prevenzione del disagio.

Nella realizzazione del progetto possono essere coinvolti, a supporto, anche altri operatori pubblici o del privato sociale (operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare, volontari dell'associazionismo locale, operatori sindacali ecc.).

Il Servizio prevede l'attivazione di polizze assicurative RC ed INAIL e l'erogazione di un gettone di presenza definito nel progetto individuale.

## DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

### SERVIZIO DI PRIMA E PRONTA ACCOGLIENZA

#### Tipo di Servizio:

Si tratta di un Servizio avente l'obiettivo di dare accoglienza a persone di età superiore ai 18 anni in gravi difficoltà ed in situazione d'emergenza abitativa.

#### Cosa fare:

L'interessato o, in sua vece, un familiare o altra persona incaricata, presenta domanda allo **Sportello di Prima Accoglienza** presente presso l'Ente o, se già "in carico", **all'Assistente Sociale** di riferimento.

La sede del Centro di Prima Accoglienza "E. Borri" è situata in Biella in via Vicolo del Ricovero n. 3/A.

L'accoglienza notturna è garantita dalle ore 20:00 alle ore 8:00 del mattino seguente; l'ingresso serale deve avvenire entro le ore 23:00.

#### Cosa offre:

All'interno del Centro è possibile consumare pasti, espletare l'igiene personale e lavare e stirare i propri indumenti, in base alle disposizioni e agli orari stabiliti dal regolamento interno.

## DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

### TELESOCORSO

#### Tipo di Servizio:

Si tratta di un Servizio mediante il quale, quando la persona non sia in grado di utilizzare il telefono o di chiedere aiuto in altro modo, fornisce un aiuto immediato.

Il Servizio è finalizzato a favorire il più possibile la loro permanenza al proprio domicilio e nel proprio ambiente di vita in condizioni di maggiore sicurezza.

#### A chi è rivolto:

A favore, soprattutto, di anziani e disabili, di persone sole, o che si trovano in particolari condizioni di salute.

#### Cosa fare:

Per l'istruttoria della pratica occorre fare apposita istanza recandosi negli orari di apertura al pubblico così come indicato a pag. 9 direttamente allo **Sportello di Prima Accoglienza** o **dall'Assistente Sociale** di riferimento se la persona è già presa in carico, muniti di certificazione ISEE e di certificazione medica. Istruita la pratica la stessa viene trasmessa al Consorzio Iris a cui l'utente dovrà rivolgersi per il prosieguo della pratica

#### Cosa offre:

Il servizio di telesoccorso/telecontrollo viene attivato dal Concessionario del Servizio che provvede a dotare l'utenza di appositi apparecchi in comodato d'uso, nonché all'installazione ed alla manutenzione degli stessi.

E' sufficiente premere un apposito pulsante per ottenere pronta risposta a qualsiasi emergenza da parte di operatori addetti al centro operativo che attivano tempestivamente il soccorso coinvolgendo le persone resesi disponibili per un immediato intervento.

Il telesoccorso può essere attivato su telefono fisso o su cellulare.

#### Costo del Servizio:

E' stabilito dal Regolamento sulla base della Certificazione ISEE e variabile in funzione di essa:(da gratuito ad un massimo di 23.40 euro mensili) per il telesoccorso attivato su telefono fisso.

# **ALTRI SERVIZI OFFERTI**

**ALTRI SERVIZI EROGATI ALL'INTERNO DELLE AREE**

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
SOGGIORNI MARINI PER ANZIANI	ANZIANI

**Tipo di Servizio:**

Il soggiorno marino è un Servizio finalizzato ad offrire agli anziani occasioni di svago e di nuovi contatti sociali nel periodo estivo, per contrastarne l'isolamento e favorire il mantenimento delle condizioni di benessere fisico e psichico.

**A chi si rivolge:**

Anziani ultra65enni residenti a Biella.

**Cosa fare:**

Previa adeguata pubblicizzazione delle località e del periodo prescelto, si avvia la fase di raccolta delle istanze fino alla concorrenza dei posti messi a disposizione.

**Cosa offre:**

Il Servizio prevede il soggiorno in località termali o marine sui litorali liguri, tirreni e adriatici nei mesi di Aprile/Maggio, Giugno, Agosto/Settembre.



DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	AREA
CENTRI D'INCONTRO PER ANZIANI	ANZIANI

Tipo di Servizio:

I Centri d'Incontro per Anziani rappresentano un'importante risorsa del territorio, a livello di quartiere, caratterizzata da un'ampia fascia di cittadini collocati nella cosiddetta "Terza età".

In particolare, la loro tradizionale presenza ha rappresentato un significativo momento di aggregazione e pertanto una risposta concreta ai problemi di solitudine che spesso accompagnano questa parte di popolazione.

A chi si rivolge:

Anziani ultra65enni residenti a Biella.

Cosa fare:

Si accede direttamente presso il Centro incontro prescelto, previo versamento della quota di iscrizione.

Cosa offre:

Accanto alle attività normalmente autogestite e autorganizzante, i Servizi sociali promuovono una serie di iniziative volte a rilanciare il Centri stessi, a diversificare le proposte e nel contempo a riconfermare il legame con l'Ente Pubblico. L'attività svolta dai centri d'incontro riveste un'importanza rilevante nell'economia sociale della città, offrendo occasioni di relazioni interpersonali, finalizzate alla prevenzione dell'isolamento ed all'inserimento delle persone anziane nella comunità. Le attività che si svolgono hanno carattere di animazione e di aggregazione (gite, pranzi, giochi, ecc.).

Elenco dei Centro di Incontro:

DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	N. TEL.	ORARIO APERTURA
Centro Incontro Anziani quartiere Barazzetto	Via Barazzetto n. 19 proprietà della Curia	015-2531308	Mercoledì dalle 14.30 alle 18.00
Centro Incontro Anziani quartiere Pavignano	Via Piedicavallo n. 14	015-562638	Tutti i giorni dalle 15.00 alle 19.00

DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	N. TEL.	ORARIO APERTURA
Centro Incontro Anziani quartiere Centro	Via Delleani n. 34	015-4507210	Tutti i giorni dalle 14.00 alle 18.30
Centro Incontro Anziani quartiere San Paolo	Via Trento 16/c	015-32379	Tutti i giorni dalle 14.00 alle 19.00
Centro Incontro Anziani quartiere Chiavazza	Via Gamba n. 5	015-27461	Tutti i giorni dalle 14.00 alle 19.00 Domenica chiuso
Centro Incontro Anziani quartiere Piazza	P.zza Cucco 10	015-33100	Giovedì dalle 15.00 alle 18.00
Centro Incontro Anziani quartiere Oremo	Via per Pollone 28	015-590031	Giovedì dalle 14.00 alle 18.00
Centro Incontro Anziani quartiere Favaro	Via Rivetti 7		Mercoledì, Venerdì e Domenica dalle 15.00 alle 18.00
Centro Incontro Anziani Cossila S. Grato	Via Oropa 149	331-1693500 015- 507220	Giovedì, Sabato e Domenica dalle 14.00 alle 19.30
Centro Incontro Anziani quartiere Vernato	Via Conciatori n. 20	015-401119	Tutti i giorni dalle 14.00 alle 18.30
Centro Incontro Anziani Cossila S. Giovanni	Via Oropa 345/347 Ex Asilo Privato		Giovedì dalle 15.00 alle 18.00



<b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>AREA</b>
<b>GINNASTICA DOLCE PER ANZIANI</b>	<b>ANZIANI</b>

**Tipo di Servizio:**

L'attività motoria corretta e guidata e la vita di relazione che ne consegue, costituiscono un elemento di benessere e consentono sempre di più all'anziano di mantenere una condizione di autosufficienza.

**A chi si rivolge:**

Anziani ultra60enni residenti a Biella con accertata idoneità fisica.

**Cosa fare:**

L'utenza è tenuta a presentare istanza di iscrizione durante il periodo di promozione dei corsi (generalmente nel mese di Ottobre).

Il corso dura 7 mesi - da novembre a maggio dell'anno successivo.

L'utenza è tenuta a sostenere il pagamento per la frequenza al corso e a presentare certificato medico.

**Cosa offre:**

Il responsabile di ciascun corso è un istruttore ISEF con specializzazione specifica.

Le lezioni si svolgono presso sette palestre comunali situate all'interno di strutture scolastiche, generalmente per due ore alla settimana.

**Costo del Servizio:**

Euro 55,00 (annui) pro-capite, per la frequenza di una sola ora settimanale di attività.

Euro 77,00 (annui) pro-capite, per la frequenza di due ore settimanali di attività.

## ISTRUTTORIA PRATICHE VARIE ALLO SPORTELLO DI PRIMA ACCOGLIENZA

### 1. ISTRUTTORIA RIMBORSO TICKET PER PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSI STRUMENTALI DI LABORATORIO:

#### Tipo di Servizio:

Lo **Sportello di Prima Accoglienza** avvia la pratica per consentire semestralmente il rimborso dei ticket versati per prestazioni sanitarie.

#### A chi si rivolge:

A favore di cittadini residenti, occupati o inoccupati, di età compresa tra 6 e 65 anni, non rientranti nelle fasce esentate dal Servizio Sanitario Nazionale, con un reddito inferiore al minimo vitale, stabilito dal vigente Regolamento.

#### Cosa fare:

Occorre rivolgersi allo Sportello di Prima Accoglienza muniti di Ricevuta pagamento spesa sanitaria sostenuta e di Certificazione ISEE.

#### Cosa offre:

La possibilità di presentare istanza per il rimborso semestrale della spesa sanitaria sostenuta.

### 2 CERTIFICAZIONE ISEE:

#### Tipo di Servizio:

Lo **Sportello di Prima Accoglienza** a seguito di richiesta dell'interessato predisporre la Certificazione ISEE che ha validità annuale e che serve a documentare la situazione economica del nucleo familiare per richiedere prestazioni agevolate.

Per maggiori informazioni collegarsi al link:

<http://www.inps.it/portale/default.aspx?itemdir=6655>

#### Cosa fare:

E' sufficiente rivolgersi allo **Sportello di Prima Accoglienza**, eventualmente già muniti della modulistica necessaria.

La modulistica è reperibile:

- presso l'ufficio;
- sul sito web del Comune di Biella (Biella on line - Polis Portale Servizi - Portafoglio Servizi - Servizi Sociali) è possibile effettuare la Simulazione ISEE)
- Presso l'INPS, per maggiori informazioni collegarsi al link:  
<http://servizi.inps.it/Modulistica/compila.asp?TextSearch=isee&lingua=i&lang=i&intra=&cf=>

### 3) ISTRUTTORIA ASSEGNO MATERNITÀ (Art. 66 L. 448/23.12.1998 e successive modificazioni e integrazioni):

A chi si rivolge:

A favore di madri non occupate italiane o straniere con regolare permesso di soggiorno residenti nel Comune di Biella.

Cosa offre:

Lo **Sportello di Prima Accoglienza**, avvia la pratica per consentire l'erogazione da parte dell'INPS di un assegno alle madri per la nascita di un figlio oppure per l'adozione oppure per l'affidamento preadottivo di un minore di età non superiore a 6 anni (18 in caso di adozioni o affidamenti internazionali)

La richiesta deve essere presentata entro 6 mesi dalla data del parto, o, in caso di adozione/affidamento entro 6 mesi dalla data di adozione del provvedimento.

Le domanda vengono raccolte nel corso di tutto l'anno.

Cosa fare:

E' sufficiente recarsi allo **Sportello di Prima Accoglienza**, eventualmente già muniti di muniti di:

- 1.copia della Certificazione ISEE completa della Dichiarazione sostitutiva;
- 2.copia carta di soggiorno della dichiarante, o permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo oppure carta di soggiorno Fam.UE art.10 D.L. 20/07;
- 3.copia ricevuta comprovante l'avvenuta richiesta della carta di soggiorno.

La modulistica è reperibile presso l'Ufficio o sul sito web del Comune di Biella nella pagina dell'Ufficio Servizi Sociali.

Costo del Servizio:

Il Servizio è gratuito.



4) ISTRUTTORIA ASSEGNO NUCLEO NUMEROSO (Art. 65 L. 448/23.12.1998 e successive modificazioni e integrazioni):

A chi si rivolge:

A favore di genitori cittadini italiani o comunitari residenti nello Stato, con almeno tre figli tutti con età inferiore ai 18 anni.

Cosa offre:

Lo **Sportello di Prima Accoglienza** avvia la pratica per consentire l'erogazione semestrale, direttamente da parte dell'INPS, di un assegno concesso dal Comune che spetta qualora il nucleo familiare risulti in possesso di risorse economiche non superiori al valore dell'indicatore della situazione economica (ISEE) stabilito per Legge che viene aggiornato ogni anno.

Cosa fare:

E' sufficiente recarsi allo **Sportello di Prima Accoglienza**, dal mese di Settembre a quello di Gennaio, eventualmente già muniti di muniti dei documenti necessari

Costo del Servizio:

Il Servizio è gratuito.

5) ISTRUTTORIA PRATICHE AUSILI INVALIDI:

Cosa offre:

Lo **Sportello di Prima Accoglienza** avvia la pratica per ottenere una relazione sociale previo sopralluogo presso il domicilio del richiedente al fine di fornire ausili tecnici (quale il montascale a cingoli) per l'abbattimento di barriere architettoniche ai sensi del Decreto Ministeriale 27/09/1999.

Cosa fare:

E' sufficiente recarsi allo Sportello di Prima Accoglienza, eventualmente già muniti dei documenti necessari ( Prescrizione del Medico Fisiatra e Verbale di Invalidità).

**6) ISTRUTTORIA CONTRIBUTO ECONOMICO PER IL PAGAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO:**

**A chi si rivolge:**

A tutti i cittadini residenti nel Comune di Biella.

**Cosa offre:**

Il contributo è finalizzato alla parziale o totale copertura della bolletta del servizio idrico, sia per pagamenti da effettuare o per il rimborso dei pagamenti già effettuati, sulla base della Certificazione ISEE.

**Documenti necessari:**

Istanza su apposito modulo prestampato;

Certificazione ISEE;

Fattura o documentazione attestante il pagamento o necessità di pagamento del servizio idrico.

## **RAPPORTI CON ALTRI SERVIZI**

I Servizi Sociali per il raggiungimento delle finalità descritte e l'efficacia degli interventi richiedono non solo un costante coordinamento con alcuni Servizi interni al Comune stesso (es. Pubblica istruzione, Informagiovani, Patrimonio, Edilizia sociale), ma anche la realizzazione ed il potenziamento di un fitto lavoro di rete con i diversi soggetti pubblici e privati presenti sul territorio:

- A.S.L. BI (Distretto sanitario n. 1; Dipartimento di Tutela Materno - Infantile; Servizio di Neuropsichiatria Infantile e Consultorio Familiare; Dipartimento di Salute Mentale; Servizio per le tossicodipendenze);
- Prefettura di Biella;
- Questura di Biella;
- Autorità Giudiziaria (Procura della Repubblica di Biella; Tribunale Ordinario; Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Torino; Tribunale per i Minorenni di Torino);
- Provincia di Biella;
- Scuole di ogni ordine e grado;
- Università;
- Case di riposo;
- Strutture diurne e residenziali per disabili, anziani e minori;
- Centro per l'impiego di Biella e Orientagiovani;
- Agenzia Territoriale per la Casa di Biella (A.T.C.);
- Organizzazioni di volontariato;
- Cooperative Sociali;
- Centro Servizi per il Volontariato;
- A.GIO - Agenzia per i Giovani Biellesi;
- Consorzio Socio Assistenziale IRIS;
- Centro di Prima e pronta Accoglienza.

## FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un Servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del Servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni Fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- ✓ livello di ricettività;
- ✓ tempi nell'erogazione dei servizi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

- gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Biella;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.



La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti.

<b>Dimensione qualità</b>	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Livello di ricettività	Orario	Orario apertura al pubblico Sportello Prima Accoglienza	Min. 21 ore a settimana da Lunedì a Venerdì
		Disponibilità Assistenti Sociali per primo appuntamento	10 ore a settimana Martedì e Giovedì
Qualità Assistenziale e di Relazione	Attività di coordinamento	Esistenza di incontri periodici di equipe	Almeno 1 incontro alla settimana
	Progettazione dell'assistenza	Esistenza di un progetto di intervento individuale	Nel 100% dei casi.
		Condivisione del progetto di intervento con l'assistito o i suoi familiari	Nel 100% dei casi.
		Possibilità di riprogettare l'intervento in relazione a nuovi bisogni	Nel 100% dei casi.
Livelli di assistenza	Soggiorni Marini	Presenza di un accompagnatore del gruppo	
Qualità Organizzativa	Rispetto della privacy	Spazi adeguati e sufficienti a svolgere i colloqui in piena riservatezza	Presenti
		Impegno al rispetto della normativa esistente sulla privacy (L.675/96)	Rispetto integrale della normativa
Servizi a pagamento	Soddisfazione dell'utenza	Grado di soddisfazione rilevato con questionario	>= all'80%



Tempi nell'erogazione dei servizi	Tempi nel soddisfare richieste urgenti	Tempo intercorrente tra la richiesta e la sua soddisfazione	Massimo 3 giorni
	Disponibilità all'urgenza	Disponibilità all'intervento fuori orario di lavoro	5 giorni a settimana
	Reclami	Tempo massimo risposta ai reclami	<= 15 giorni
	Concessione Assegno di Maternità	Istruttoria Amministrativa	Tempo massimo 60 giorni
	Ricovero in struttura residenziale Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltra pratica UVG	60 giorni
	Ricovero in struttura residenziale Disabili	Istruttoria Tecnica e inoltra pratica UMDV	Tempo massimo 90 giorni
	Centri Diurni Anziani	Istruttoria Tecnica e inoltra pratica	Tempo massimo 60 giorni
	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria tecnica per lista d'attesa	Tempo massimo 60 giorni
	Educativa Territoriale	Adempimento Istruttoria amministrativa	Tempo massimo 90 giorni
	Progetti Educativi Minori	Adempimento Istruttoria tecnica	Tempo massimo 45 giorni
	Mensa del Pensionato-	Istruttoria per lista d'attesa	Tempo massimo 40 giorni
	Progetti sostegno a domicilio	Attivazione	Tempo massimo 60 giorni
	Contributi economici persone in difficoltà	Erogazione	Tempo massimo 110 giorni
Progetti a favore anziani	Avvio	Tempo massimo 90 giorni	

## **INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Il Comune di Biella ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli dei Servizi Sociali e presso l'URP;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta nelle pagg. 9 e 10.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

- ✓ allo Sportello di Prima Accoglienza, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
- ✓ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella  
via Battistero 4 - Biella  
telefono: 015/3507319  
fax: 015/3507505

e-mail: [urp@comune.biella.it](mailto:urp@comune.biella.it)

orario di apertura:

Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì:

dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle 16.00;

Giovedì:

orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.



## **SUGGERIMENTI E PROPOSTE**

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. o ai SERVIZI SOCIALI;
2. o alla sede dell'U.R.P. ;

o consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del Servizio.

## **REPERIBILITA' e VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it), alla pagina "Trasparenza, Valutazione, Merito".

In alternativa a scaricarla nella forma web, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi Sociali, a cura del Comune di Biella e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di Servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

## **SODDISFAZIONE DEI CITTADINI**

Al fine di valutare la qualità del Servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Comune di Biella svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestatati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Assessorato ai Servizi Sociali provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

<b>ANALISI DI IMPATTO SOCIALE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
<b>Monitoraggio della qualità.</b>	<b>Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (Reclami; Questionari).</b>	<b>Esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 15 giorni; Distribuzione di questionari; Analisi delle risultanze.</b>

## **RISARCIMENTI**

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Comune di Biella è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti.

La Carta dei Servizi prevede procedure specifiche di tutela dei cittadini fruitori dei servizi.

Esistono sia una forma di tutela dei cittadini fruitori dei servizi indiretta e collettiva che riguarda il coinvolgimento dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi e la periodica verifica degli standard contenuti nella Carta dei Servizi Sociali e una forma di tutela diretta che ogni cittadino può mettere in atto presentando un reclamo qualora ritenga che vengano lesi i suoi diritti e che non siano mantenuti gli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi Sociali.

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Comune di Biella si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

Nel caso sia effettivamente accertata un'inadempienza rispetto agli impegni presi nella Carta dei Servizi Sociali, il cittadino ha diritto ad un risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. Tale pubblicazione viene effettuata sui siti internet del Comune, nel rispetto comunque della vigente normativa sulla privacy.

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità ed esclusivamente per i servizi a pagamento, il Comune di Biella prevede, su richiesta, e dopo l'istruttoria della stessa da parte del Dirigente, come forma di risarcimento, uno sconto del 5% sulla tariffa dei Corsi di Ginnastica Dolce.

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, il Servizio potrebbe chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile sul sito internet del Comune nella sezione "comunicati").

In caso di chiusura totale o parziale per eventi superiori alla volontà del Comune di Biella o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza e in questi casi non sono previsti risarcimenti.

Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

## **NELLA RECIPROCA COLLABORAZIONE ED INTERAZIONE:**

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio Sociale e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

A garanzia del rispetto dei tali principi fondamentali ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, il Comune si impegna a garantire:

- l'accesso ai propri servizi a tutti coloro che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio comunale;
- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi Servizio che venga erogato;
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato di minore, disabile o anziano;
- il diritto alla libertà di scelta, di espressione e di comunicazione;
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 15 giorni;
- la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi;
- la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione dei risultati.

### **Il personale...**

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi

ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del Servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

#### *L'utente...*

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste;
- osserva le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

Gli utenti hanno diritto:

- a ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte dei Servizi Sociali e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- a comunicare con i Servizi Sociali del Comune di Biella attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.
- di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
- di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.

(Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato).

*E inoltre ricorda che...*

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti...eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire ed ottenere informazioni esatte!

*E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI...SEI IL BENVENUTO!*

**Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi:**

Il personale del Servizio e la Direzione del Settore Affari del Personale.



