



**LA CARTA DEI SERVIZI:  
L'ESPERIENZA DEL  
CONSORZIO SOCIO -  
ASSISTENZIALE DI ALBA,  
LANGHE E ROERO**

*labser*

**LABORATORIO  
DI CONSULENZA  
PER IL MANAGEMENT  
DEI SERVIZI**

# Consorzio Socio-Assistenziale Alba - Langhe - Roero



*La carta dei servizi*



# Una Carta per parlare ai cittadini

*Questa Carta dei servizi rappresenta uno strumento per farci conoscere meglio dai cittadini del nostro territorio, utenti e non. Con essa non intendiamo solo garantire la massima visibilità ai nostri servizi, ma vogliamo in primo luogo sviluppare e consolidare la nostra relazione con chi richiede le nostre prestazioni.*

*La Carta dei servizi, perciò, fornisce le informazioni essenziali sul nostro Consorzio: i nostri valori e i nostri impegni, la struttura e gli organi del Consorzio, le nostre sedi sul territorio e i servizi erogati, le modalità di finanziamento e le procedure utilizzate per la tutela dei diritti degli utenti e della loro privacy.*

*Nel fare tutto questo, abbiamo cercato di metterci innanzitutto dal punto di vista dei cittadini e degli utenti, a partire dai diversi bisogni da soddisfare, per poi illustrare i servizi offerti e le risorse disponibili.*

*Definire gli standard di qualità ottimali, compatibilmente con le risorse disponibili, verificarne il rispetto ed individuare insieme le possibili azioni per migliorare la nostra capacità di rispondere alle diverse aspettative. Questo è l'impegno che ci assumiamo a partire da questa Carta dei servizi e per i prossimi anni, per coinvolgere progressivamente cittadini ed utenti nella valutazione della qualità dei servizi erogati, in un processo di sempre maggiore attenzione ad una corretta individuazione dei bisogni ed alla conseguente definizione delle modalità migliori per il loro soddisfacimento.*

Il Presidente del Consorzio  
**Dott. Tino Cornaglia**

# Indice

<b>UNA CARTA PER PARLARE AI CITTADINI</b>	1
<b>1. CHI SIAMO</b>	7
<b>1.1. Il Consorzio</b>	7
<b>1.2. Il territorio</b>	9
<b>1.3. Gli organi di governo del Consorzio</b>	11
<b>1.4. Le risorse umane e l'organizzazione</b>	12
1.4.1. Le persone che erogano i servizi	12
1.4.2. La formazione	13
<b>1.5. Le sedi e gli orari</b>	14
1.5.1. La sede legale ed amministrativa	14
1.5.2. Area Territoriale n. 1	15
1.5.3. Area Territoriale n. 2	17
1.5.4. Area Territoriale n. 3	19
<b>2. I NOSTRI VALORI</b>	21
<b>3. I NOSTRI IMPEGNI</b>	22
<b>4. LA VOSTRA PARTECIPAZIONE</b>	23

<b>5. I SERVIZI CHE EROGHIAMO</b>	24
5.1. L'accesso ai servizi del Consorzio	24
5.1.1. Il segretariato sociale	24
5.1.2. Il servizio sociale professionale	24
<b>5.2. Come orientarsi tra i servizi</b>	25
<b>5.3. L'anziano e la sua famiglia</b>	27
5.3.1. Servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.)	28
5.3.2. Servizio pasti	29
5.3.3. Assegno di cura	30
5.3.4. Telesoccorso	31
5.3.5. Buono famiglia	32
5.3.6. Centro diurno	33
5.3.7. Laboratorio di attività manuali	34
5.3.8. Inserimenti in strutture residenziali	35
5.3.9. Ricoveri di sollievo	38
5.3.10. Assistenza economica	39
5.3.11. L'Unità di Valutazione Geriatrica	40
<b>5.4. Il minore e la sua famiglia</b>	41
5.4.1. Servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.)	42
5.4.2. Educativa territoriale	43
5.4.3. Mediazione familiare	44
5.4.4. Centro attività minori (C.A.M.)	45
5.4.5. Estate ragazzi	46
5.4.6. Progetti territoriali di prevenzione	47
5.4.7. Borse lavoro	48
5.4.8. Tirocini e stage formativi	49
5.4.9. Affidamenti familiari	50

5.4.10. Adozioni	51
5.4.11. Inserimenti in comunità residenziali	52
<b>5.5. Il disabile e la sua famiglia</b>	<b>55</b>
5.5.1. Servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.)	56
5.5.2. Contributi economici per assistenza domiciliare	57
5.5.3. Assegno di cura	58
5.5.4. Interpretariato per non udenti	59
5.5.5. Accompagnamento per non vedenti	60
5.5.6. Progetto “Vita indipendente”	61
5.5.7. Servizio inserimenti lavorativi (S.I.L.)	62
5.5.8. Attività extrascolastiche	63
5.5.9. Laboratori aperti	64
5.5.10. Centri diurni	65
5.5.11. Affidamento di adulti disabili	67
5.5.12. Gruppo appartamento	69
5.5.13. Comunità alloggio	70
5.5.14. Residenza assistenziale flessibile	72
5.5.15. Progetto “Tregua”	74
5.5.16. L’Unità di Valutazione Handicap	75
<b>5.6. L’adulto e la sua famiglia</b>	<b>77</b>
5.6.1. Assistenza economica	78
5.6.2. Accoglienza abitativa	79
5.6.3. Fornitura di beni di prima necessità	80
5.6.4. Progetti mirati per i detenuti e gli ex detenuti	81
5.6.5. Progetti mirati per i nomadi	82
<b>5.7. Servizi per gli immigrati</b>	<b>83</b>
5.7.1. Sportelli informativi	84

<b>6. COME FINANZIAMO I SERVIZI</b>	<b>85</b>
<b>7. LE COOPERATIVE SOCIALI DEL TERRITORIO</b>	<b>88</b>
<b>8. LA COLLABORAZIONE CON IL VOLONTARIATO</b>	<b>89</b>
<b>9. LA COLLABORAZIONE CON L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA</b>	<b>92</b>
<b>9.1. Tutele di minori e adulti incapaci</b>	<b>92</b>
<b>9.2. Interventi per minori nell'ambito di rapporti con l'Autorità Giudiziaria</b>	<b>93</b>
<b>10. COME TUTELIAMO I DIRITTI DEGLI UTENTI</b>	<b>94</b>
<b>10.1. Procedure di reclamo</b>	<b>94</b>
<b>10.2. La privacy</b>	<b>95</b>
<b>11. UNA CARTA PER COINVOLGERE I CITTADINI E GLI UTENTI</b>	<b>96</b>



## 5.3. L'anziano e la sua famiglia

### L'anziano e la sua famiglia

#### Bisogni

#### Servizi

Continuare a vivere nella propria casa evitando ricoveri indesiderati

Servizio assistenza domiciliare

Servizio pasti

Assegno di cura

Telesoccorso

Buono famiglia

Centro diurno

Avere opportunità di svago e di socializzazione sul territorio

Laboratorio di attività manuali

Essere accolto in un ambiente sicuro e protetto quando non si può rimanere a casa

Inserimenti in strutture residenziali

Ricoveri di sollievo

Ottenere un sostegno per superare le situazioni di povertà

Assistenza economica

**Informazioni,  
orientamento e ascolto**

**SPORTELLO INFORMA TERZA ETÀ**  
Via Manzoni, 8 - 12051 Alba - tel. 0173.440095  
ssainforma@sesaler.it

Orario apertura: Lunedì ore 9.00 - 12.00. È prevista un'estensione degli orari di apertura a partire da novembre

---

### 5.3.1. Servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.)

#### **Cos'è**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è rivolto a persone di età superiore a 65 anni che non abbiano parenti in grado di sopperire alle loro esigenze di base. L'erogazione degli interventi di assistenza avviene presso l'abitazione dell'utente ed è finalizzata a superare situazioni di difficoltà contingente, per migliorare stati di disagio prolungato e/o cronico e, soprattutto, per evitare ricoveri non volontari o per ritardarne la necessità.

Il servizio offre le seguenti prestazioni:

- ◆ cura della persona e della sua abitazione;
- ◆ accompagnamento alle visite mediche;
- ◆ disbrigo di pratiche burocratiche;
- ◆ sostegno alla vita di relazione.

Il servizio è attivo nei giorni feriali.

#### **Come si accede**

L'accesso al servizio – destinato ad utenti residenti nel territorio del Consorzio – può avvenire:

- ◆ su segnalazione e/o richiesta alla sede territoriale di riferimento da parte dell'interessato, dei familiari, di operatori di altri Servizi o dell'Autorità Giudiziaria;
- ◆ su proposta dell'assistente sociale di territorio.

Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5. a pagina 14.

La valutazione dell'esigenza di intervento è effettuata dal Servizio Sociale territoriale, anche sulla base della condizione economica e sociale dell'utente.

#### **Quanto costa**

Al momento il servizio è gratuito: eventuali quote di compartecipazione da parte dell'utenza potranno essere previste sulla base delle normative vigenti.



### 5.3.8. Inserimenti in strutture residenziali

#### **Cos'è**

Il servizio è mirato a sostenere il cittadino anziano non autosufficiente che necessita di essere ospitato presso un presidio residenziale, per cause socio-sanitarie. A tal fine il Consorzio:

- ◆ fornisce un orientamento informativo circa le strutture residenziali esistenti sul territorio;
- ◆ predispose piani di aiuto individuale per l'inserimento nella struttura idonea ove sia necessario (persone sole, gravi problemi familiari...);
- ◆ eroga contributi finanziari per l'integrazione della retta a favore di anziani con risorse economiche insufficienti, a seguito di un'attenta valutazione della condizione socio-economica complessiva.

#### **Come si accede**

Il servizio è rivolto a persone con età superiore a 65 anni, residenti sul territorio del Consorzio, già ricoverate o che necessitano di un ricovero presso una struttura residenziale. Sono escluse le persone che abbiano ottenuto la residenza a seguito dell'ingresso presso la struttura residenziale.

Per accedere al servizio occorre:

- ◆ presentare un'apposita richiesta al Consorzio, presso la sede territoriale di riferimento da parte dell'interessato o dei suoi familiari. Le sedi territoriali del Consorzio sono illustrate nel Paragrafo 1.5. a pagina 14;
- ◆ corredare la richiesta con l'attestazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) inerente la condizione economica del nucleo familiare di riferimento<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> L'I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente) è un indicatore economico che considera la situazione reddituale e patrimoniale dell'utente e del suo nucleo familiare. Per informazioni più dettagliate ci si può rivolgere all'assistente sociale della sede territoriale di riferimento.

### **Quanto costa**

L'inserimento in strutture residenziali è un servizio che comporta il pagamento di una retta a favore dell'ente che lo gestisce. Il relativo costo è a carico dell'utente.

Le persone anziane non autosufficienti, previa valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.)<sup>5</sup>, possono essere inserite in strutture convenzionate, la cui retta è costituita da una quota sanitaria a carico dell'A.S.L. e da una quota non sanitaria (quota ospite) a carico dell'utente.

Il Consorzio, a seguito di un'attenta valutazione della condizione socio-economica complessiva, eroga interventi di integrazione della retta a favore delle persone con risorse economiche insufficienti, secondo i criteri fissati nello specifico regolamento.

### **Strutture presenti sul territorio:**

#### **Strutture convenzionate**

<b>Struttura</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>
Casa di Riposo A. B. Ottolenghi	Alba - Corso Asti 3	0173 440406
Fondazione G. e O. Ferrero	Alba - Via De Amicis 16	0173 363821
Piccola Casa della Divina Provvidenza - Cottolengo	Alba - Via Vernazza 10	0173 362911
Ospedale Ricovero P. Toso	Canale - Via Melica 1	0173 95690
Residenza S. Andrea	Castiglione Tinella - P.za XX Settembre 2 bis	0141 855118
Presidio Assistenziale S. Spirito	Cortemilia - Via Dante Alighieri 80	0173 81002

<sup>5</sup> Per saperne di più sull'U.V.G., si veda il paragrafo 5.3.11., a pagina 40.



Struttura	Indirizzo	Telefono
Casa di Riposo Pia Casa S. Carlo	Govone - Via Boetti 1	0173 58148
Casa di Riposo Villa Serena	Magliano Alfieri - Via Manzoni 3	0173 66147
Casa di Riposo Ricovero De Maria	Neive - Via Giulio Cesare 4	0173 67119
Casa di Riposo V. Ravone	S. Stefano Belbo - Via Stazione 21	0141 844173
Casa Albergo per Anziani Sacro Cuore	Veza d'Alba - P.za S. Martino 6	0173 65029
Casa di Riposo La Pineta	Cerretto Langhe - Loc. Pedaggera 1	0173 520201
Hotel Residence I Glicini	Bra - Via S. Giovanni Lontano 31	0172 430619
Piccola Casa della Divina Provvidenza	Bra - Via Fratelli Carando 28	0172 412345
Residenza Mario Francone	Bra - Via Umberto I° 29/A	0172 430360
Residenze Montepulciano	Bra - S. Montepulciano 76	0172 412548
Casa di Riposo Il Mughetto	Ceresole d'Alba - Via Salasco 9 bis	0172 574611
Casa di Riposo Ospedale di Cherasco	Cherasco - Via Ospedale 46	0172 489120
Casa di Riposo SS. Crocifisso	La Morra - Via Mons. G. Grasso 22	0173 50102
Residenza Serena	Sanfrè - Via Racca 1	0172 58497
Casa di Riposo Ospedale Ricovero	Sommariva Bosco - Largo Dottor Vanni 1	0172 54062
Residenza L'Annunziata	Sommariva Perno - Loc. Maunera 64	0172 450244

### Strutture non convenzionate

Struttura	Indirizzo	Telefono
Villa Verde	Canale - Via Monteu 152	0173 978291
Casa di Riposo "Maria Assunta di Castellero"	Corneliano d'Alba - Via Torino 21	0173 614002
Casa di Riposo S. Pantaleo	Cortemilia - Via della Chiesa 9	0173 81008
Casa di Riposo Villa Mons. Sampò	Cortemilia - Via Bonafous 8	0173 81164
Casa di Riposo S. Francesco d'Assisi	Guarene - Via Garibaldi 8	0173 611148
Pensionato per Anziani Soggiorno Alfieri	Magliano Alfieri - Via Roma 12	0173 66114
Residenza Don Carlo Ocole	Monforte d'Alba - Via Vallada 9	0173 78403
Casa di Riposo Cà Nostra	Montà - Fraz. S. Rocco 21	0173 971316
Casa di Riposo La Divina Misericordia	Montà - Via Roma 21	0173 976447
Casa di Riposo Casa Serena	Monteu Roero - Via Umberto I 36	0173 90178
Casa di Riposo Margherita Farinasso	Monticello d'Alba - Via Stazione 24	0173 64131
Soggiorno La Residenza	Rodello - Via Roma 1	0173 617175
Residenza Le Acacie	S. Stefano Roero - Fraz. S. Lorenzo 60/F	0173 99050
San Giuseppe Lavoratore	S. Stefano Roero - Via Capoluogo 10	0173 90189
Soggiorno Smeraldo	Torre Bormida - Via Villaretti 1	0173 88152

---

# 11. Una Carta per coinvolgere i cittadini e gli utenti

In questa prima edizione della Carta dei servizi abbiamo lavorato soprattutto per fornire uno strumento chiaro e comprensibile in grado di orientare cittadini ed utenti all'interno dei servizi e delle opportunità offerte dal Consorzio.

Il nostro impegno per il futuro non si limiterà ad un'informazione chiara, trasparente e comprensibile. Intendiamo coinvolgere progressivamente i cittadini, ed in particolare i nostri utenti, nella valutazione della qualità dei servizi e nella definizione dei nostri obiettivi, per trasformare la Carta dei servizi in un vero e proprio patto mediante il quale:

- ◆ il Consorzio:
  - illustra finalità, caratteristiche, modalità di accesso ai servizi e modalità di compartecipazione ai costi da parte dell'utenza,
  - garantisce il rispetto di alcuni standard di qualità significativi relativi ai servizi erogati,
  - prevede forme di tutela per gli utenti che ricevono prestazioni non coerenti con gli standard di qualità dichiarati;
- ◆ l'utente può, attraverso le forme di consultazione previste:
  - partecipare all'individuazione degli standard di qualità,
  - conoscerli e verificarne il rispetto,
  - fornire commenti, idee e suggerimenti per migliorare sia il contenuto, sia il processo attivato mediante la Carta dei servizi.

Questo percorso verrà sviluppato gradualmente, partendo in via sperimentale da un servizio o da una serie di servizi che verranno individuati nei prossimi mesi, fino a interessare, in futuro, la generalità dei servizi del Consorzio.

Tutto ciò nella convinzione che sapremo promuovere e realizzare insieme il benessere delle persone, grazie al nostro impegno e alla Vostra partecipazione.