

Allegato A



CARTA DEI SERVIZI UFFICI DI PROMOZIONE SOCIALE (UPS)

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 27 del 10.04.2025

Unità Operativa Servizio Sociale Professionale e UPS
Via Gramsci, n. 95 – 60035 Jesi (An) – Tel. 0731 236911
e-mail: asp.ambitonove@aspambitonove.it – sito: www.aspambitonove.it
pec: asp.ambitonove@emarche.it

INDICE

NOTA INTRODUTTIVA	PAG. 3
1. RIFERIMENTI NORMATIVI	PAG. 3
2. PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ASP "AMBITO 9"	PAG. 3
3. ATTIVITÀ DI SEGRETARIATO SOCIALE	PAG. 4
4. ATTIVITÀ DI SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	PAG. 6
5. DESTINATARI DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE E DEGLI UPS	PAG. 7
6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	PAG. 7
7. DETERMINAZIONE DELLA SITUAZIONE ECONOMICA DEL RICHIEDENTE E COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA	PAG. 7

NOTA INTRODUTTIVA

La presente “Carta dei Servizi del Servizio Sociale Professionale e degli Uffici di Promozione Sociale (UPS)” integra la “Carta generale dei Servizi dell’ASP Ambito 9” e definisce i principi, le modalità di gestione, l’erogazione e l’attuazione dei servizi territoriali di competenza. Tali servizi, erogati attraverso il Servizio Sociale Professionale e gli UPS, sono attivi nei 21 Comuni dell’Ambito Territoriale Sociale n. 9 della Regione Marche.

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

L’Azienda Pubblica dei Servizi alla Persona “ASP Ambito 9” di Jesi gestisce gli Uffici di Promozione Sociale (UPS) ispirandosi ai principi e agli obiettivi stabiliti dalle seguenti normative:

- Legge 8 novembre 2000, n. 328 – *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*: in particolare, l’art. 22, comma 4, prevede per ogni ambito territoriale l’erogazione di specifiche prestazioni sociali, tra cui il Servizio Sociale Professionale e il Segretariato Sociale, che fornisce informazione e consulenza ai singoli cittadini e ai nuclei familiari.
- Piano Sociale Regionale (*Supplemento n. 15 al BU n. 35 del 30 marzo 2000*) – Conferma il ruolo centrale dell’Ufficio di Promozione Sociale nell’assicurare le funzioni fondamentali di promozione, accesso, ascolto e orientamento per l’intera comunità locale. L’UPS si occupa inoltre dell’analisi e monitoraggio del territorio, dell’organizzazione delle risorse comunitarie e della gestione del rapporto tra utenti e sistema dei servizi, accogliendo e valutando le richieste di supporto.

2. PRINCIPI ISPIRATORI DELL’ASP AMBITO 9

L’Azienda si occupa della gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari e, più in generale, della gestione dei servizi alla persona prevalentemente a carattere sociale. Si occupa inoltre della gestione di interventi di formazione e orientamento riguardanti le attività dell’azienda e di promozione sociale dei cittadini del territorio.

I servizi erogati dall’Azienda, anche attraverso i suoi 21 UPS, sono principalmente orientati alle seguenti aree di intervento:

- Anziani;
- Inclusione Sociale;
- Disabilità;
- Minori e Famiglia;
- Immigrazione;
- Strutture Residenziali anziani;
- Promozione della Salute.

I principi attraverso cui operano sia l’Azienda che i 21 UPS, sono i seguenti:

- **Eguaglianza ed equità**: i servizi devono rispettare la dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione lingua e opinioni politiche, come viene sancito dall’art. 3 della Costituzione;
- **Imparzialità e Continuità**: gli operatori dei servizi devono tenere atteggiamenti di imparzialità, giustizia e obiettività nei confronti delle persone; devono garantire regolarità e continuità nell’erogazione delle prestazioni socio-assistenziali attraverso le sue strutture decentrate in tutto il territorio,
- **Diritto di scelta**: il cittadino liberamente, tranne in alcuni casi previsti per legge, deve poter scegliere tra le varie risorse e prestazioni disponibili;

- **Partecipazione:** il diritto di partecipazione del cittadino nei confronti del servizio sociale va inteso come informazione e personalizzazione degli interventi. Secondo i principi stabiliti dalla Legge 7 agosto n. 241/90, Capo I, e dal Decreto FOIA, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; egli può inoltre formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio e fornire una propria valutazione sulla qualità della prestazione fruita;

- **Efficacia ed efficienza:** i servizi sociali devono essere organizzati, impiegando con efficacia le risorse disponibili ed adottando strumenti di verifica per assicurare un efficiente livello di qualità dei servizi;

- **Professionalità:** il servizio si impegna a predisporre al proprio interno un costante adeguamento e miglioramento delle professionalità dei propri dipendenti rispetto ai ruoli ricoperti, tramite corsi di aggiornamento professionali, al fine di formare interlocutori preparati e competenti;

La presente Carta dei Servizi rappresenta un impegno scritto nei confronti dei cittadini, uno strumento che l'Azienda mette a disposizione della cittadinanza al fine di informarla sui loro diritti e di facilitarle l'accesso ai servizi socio-assistenziali offerti dai 21 Comuni appartenenti all'Ambito 9.

3. ATTIVITÀ DI SEGRETARIATO SOCIALE

Il Servizio Sociale Territoriale dell'ASP Ambito 9 è articolato in 21 sportelli UPS, distribuiti nei 21 Comuni della Vallesina. L'attività di ciascuno sportello e gli orari di accesso sono definiti in base alle esigenze specifiche del territorio.

Presso ogni sportello UPS, dove si svolge l'attività di Segretariato Sociale, è presente un Assistente Sociale, il cui ruolo è accogliere, interpretare e valutare le richieste dei cittadini. L'Assistente Sociale supporta la persona nel prendere consapevolezza della propria situazione e nel definire la propria richiesta di aiuto.

L'UPS è la porta unitaria di accesso al sistema integrato locale di interventi e servizi sociali, con l'obiettivo di:

- Orientare la domanda di aiuto e fungere da collegamento tra i bisogni del cittadino e i servizi disponibili;
- Garantire trasparenza nei percorsi di accesso ai servizi e nell'esercizio dei diritti dei cittadini;
- Assicurare unitarietà nell'accesso ai servizi, semplificando le procedure;
- Ridurre le asimmetrie informative tra cittadini e istituzioni.

Il Segretariato Sociale (art. 22, comma 4, L. 328/2000) risponde all'esigenza primaria dei cittadini di ricevere informazioni chiare e complete sui loro diritti, sulle prestazioni disponibili e sulle modalità di accesso ai servizi. Inoltre, fornisce indicazioni sulle risorse territoriali che possono essere di supporto nelle diverse fasi della vita.

Questo servizio garantisce:

- Unitarietà di accesso, ascolto attivo e orientamento ai cittadini;
- Monitoraggio dei bisogni e delle risorse del territorio;
- Trasparenza e fiducia nel rapporto tra cittadini e servizi.

Definito come "welfare leggero", il Segretariato Sociale rappresenta un nodo fondamentale della rete dei servizi sociali e il canale principale di accesso alle prestazioni. Il suo riconoscimento e la sua valorizzazione da parte degli operatori sono essenziali per un'efficace presa in carico delle richieste.

L'Assistente Sociale, in questo contesto, utilizza la propria competenza relazionale per favorire un'accoglienza empatica e supportare la persona nella definizione del proprio bisogno. La sua azione è orientata alla persona, con attenzione all'ascolto e alla gestione delle emozioni.

Le funzioni sono:

1. Prima accoglienza

- Rappresenta il primo contatto tra il cittadino e l'UPS.
- Comprende l'ascolto attivo da parte di un Assistente Sociale, la definizione del bisogno e la registrazione della richiesta.
- Prevede la raccolta e l'archiviazione sistematica di segnalazioni su eventuali criticità del sistema di interventi, utili per il miglioramento dei servizi.

2. Informazione

- Fornisce ai cittadini informazioni dettagliate su opportunità, requisiti di accesso e modalità di fruizione dei servizi territoriali.
- La Carta dei Servizi è uno strumento chiave per garantire trasparenza e qualità nelle prestazioni offerte sia dal settore pubblico che dai privati accreditati o autorizzati.

3. Orientamento e accompagnamento

- Evita che il cittadino debba procedere per tentativi ed errori nella ricerca di risposte ai propri bisogni.
- L'Assistente Sociale aiuta la persona ad ottenere una valutazione multidimensionale della propria situazione e lo indirizza ai servizi competenti.
- L'accompagnamento non coincide con la presa in carico, che è invece di competenza del Servizio Sociale Professionale.

4. Supporto nel disbrigo delle pratiche

- L'UPS offre assistenza nella compilazione e gestione di pratiche necessarie per l'accesso ai servizi pubblici e privati.
- Per questo aspetto si fa riferimento anche alla Legge 152/2001, che assegna nuove funzioni agli istituti di patronato e assistenza sociale.

5. Prestazioni di base

- Comprendono interventi di pronto intervento e la gestione di situazioni urgenti e non differibili, come:
 - Supporto a donne vittime di violenza;
 - Assistenza in caso di ritrovamento di minori stranieri non accompagnati;
 - Altri interventi emergenziali.

6. Spazi per l'autorganizzazione della comunità

- L'UPS favorisce la partecipazione attiva dei cittadini, creando opportunità di mutuo aiuto, solidarietà di vicinato e iniziative di rete.
- Pubblico e privato sociale collaborano per sviluppare laboratori di co-progettazione finalizzati all'autorganizzazione delle risorse della cittadinanza attiva.

Per garantire un servizio efficiente e accessibile, ogni UPS deve rispondere ai seguenti requisiti:

- Visibilità chiara della sede e adeguata segnaletica territoriale;
- Facile accessibilità e ambienti accoglienti e confortevoli;
- Spazi riservati per l'ascolto e i colloqui privati;
- Adeguata informazione e promozione del servizio;

- Dotazione di strumenti informatici per la gestione delle richieste e il collegamento in rete con altri servizi.

4. **ATTIVITÀ DI SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

Gli Assistenti Sociali del Servizio Sociale Professionale e degli UPS operano nei 21 Comuni della Vallesina, svolgendo interventi nei settori delegati dai rispettivi Comuni. Il Servizio Sociale Professionale ha lo scopo di favorire la socializzazione, aiutare gli individui e i gruppi a identificare, risolvere o ridurre i problemi, promuovere l'autodeterminazione e la realizzazione di servizi quantitativamente e qualitativamente rispondenti ai bisogni evidenziati, realizzare forme di aiuto a carattere preventivo.

L'azione dell'Assistente Sociale si articola in quattro fasi fondamentali:

1. Accoglimento della domanda e presa in carico

Questa fase ha una funzione conoscitiva e serve a:

- Raccogliere informazioni generali sulla persona;
- Verificare la pertinenza della richiesta rispetto ai servizi disponibili;
- Valutare la modalità di presentazione della domanda (diretta o mediata da terzi);
- Comprendere la natura della richiesta (emergenza, stato di crisi, cronicità);
- Individuare i sistemi coinvolti (utente, servizi territoriali, rete di supporto).

Strumenti utilizzati:

- Colloquio informativo per raccogliere dati e ascoltare il bisogno della persona;
- Osservazione dei comportamenti per una valutazione più approfondita.

Solo dopo aver acquisito tutte le informazioni necessarie, l'Assistente Sociale può procedere con la presa in carico, che implica un'assunzione di responsabilità nel seguire la persona o la famiglia nel percorso di aiuto. L'obiettivo è garantire una presenza costante, fornire supporto e creare opportunità per favorire l'autonomia della persona.

2. Valutazione della domanda

Questa fase prevede l'analisi e l'integrazione delle informazioni raccolte per elaborare una diagnosi sociale.

Si valutano:

- Il contesto di vita della persona;
- Le azioni già intraprese per risolvere il problema;
- Le risorse personali e familiari disponibili;
- Le aspettative della persona e il suo livello di consapevolezza rispetto alla situazione.

Strumenti utilizzati:

- Colloquio valutativo per approfondire il problema;
- Riformulazione del problema alla persona per favorire chiarezza e consapevolezza;
- Indagini extra-colloquio (es. visita domiciliare, informazioni da altri servizi territoriali);
- Registrazione delle decisioni e redazione di relazioni per fini amministrativi o per richiesta di supporto da altri enti.

3. Progettazione dell'intervento

In questa fase, l'Assistente Sociale costruisce un piano d'azione personalizzato, che include:

- Una diagnosi psicosociale e una prognosi multidimensionale (socio-economica, sanitaria, educativa, relazionale);
- La definizione degli obiettivi da raggiungere (a breve, medio e lungo termine);
- La valutazione della praticabilità dell'intervento, in base alle risorse disponibili.

Il progetto deve essere costruito in collaborazione con la persona, attraverso un contratto sociale che preveda:

- I soggetti coinvolti (persona, familiari, servizi territoriali, associazioni);
- Gli obiettivi del percorso di aiuto;
- Le azioni che ciascun attore deve compiere;
- I tempi di realizzazione;
- Le risorse disponibili e attivabili.

Strumento principale:

- Colloquio contrattuale, per creare un contesto di fiducia, motivare la persona al cambiamento e definire un piano d'azione chiaro e condiviso.

4. Attivazione dell'intervento psicosociale

Questa fase prevede l'esecuzione del progetto di aiuto, con attività mirate come:

- Erogazione di prestazioni e risorse necessarie;
- Accompagnamento e supporto nella fruizione dei servizi;
- Consulenza nei momenti critici, per aiutare la persona a mantenere l'impegno preso;
- Coordinamento con altri servizi e operatori coinvolti nel progetto.

L'Assistente Sociale effettua anche:

- Verifiche periodiche per monitorare l'efficacia dell'intervento;
- Valutazione finale del percorso svolto;
- Chiusura del processo di aiuto, una volta raggiunti gli obiettivi stabiliti.

Strumenti utilizzati:

- Colloquio di consulenza psicosociale per accompagnare la persona nel percorso;
- Mediazione e negoziazione con le risorse disponibili sul territorio;
- Valutazione dell'intervento, sia alla conclusione che in una fase successiva, per misurare l'impatto del supporto ricevuto.

5. DESTINATARI DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE E DEGLI UPS

Il Servizio Sociale Professionale e gli UPS sono rivolti a tutte le persone residenti nel territorio dell'ASP Ambito 9.

Grazie alla presenza di un Ufficio di Promozione Sociale (UPS) in ciascuno dei 21 Comuni, i cittadini sono invitati a rivolgersi prioritariamente al proprio Comune di residenza per accedere ai servizi e ricevere supporto.

6. MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere all'UPS, i cittadini possono:

- Prenotare un appuntamento telefonicamente, contattando direttamente l'Assistente Sociale.
- Le prestazioni vengono erogate prevalentemente attraverso colloqui in presenza presso gli uffici preposti o tramite contatti telefonici. In situazioni particolari, è possibile richiedere che gli incontri si svolgano a domicilio.

L'accesso ai servizi è gratuito.

7. DETERMINAZIONE DELLA SITUAZIONE ECONOMICA DEL RICHIEDENTE E COMPARTICIPAZIONE ALLA SPESA

Per la valutazione della situazione economica e l'eventuale compartecipazione alla spesa dei servizi erogati dal Comune di riferimento, si applicano i criteri previsti dal Regolamento ISEE, in conformità al DPCM 159/2013.

Si rimanda inoltre al Regolamento dell'ASP "Ambito 9", approvato con deliberazioni:

- Consiglio di Amministrazione n. 2 del 27/01/2015
- Comitato dei Sindaci A.T.S. IX n. 4 del 09/04/2015 e successive modificazioni.