



# Carta dei Servizi del Servizio sociale professionale e UPS

(adottata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 17 del 15.3.2018)

Unità Operativa Complessa Servizio Sociale Professionale e UPS  
Via Gramsci, n. 95 – 60035 Jesi (An) - Tel. 0731 236911 - Fax 0731 236955  
e.mail: [ambitoterrjesi@comune.jesi.an.it](mailto:ambitoterrjesi@comune.jesi.an.it) – [www.aspambitonove.it](http://www.aspambitonove.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. 5
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
8. Recapiti utili.....	pag. 8

## NOTA INTRODUTTIVA

La presente “Carta dei Servizi del Servizio sociale professionale e UPS” integra la Carta generale dei Servizi dell'ASP “Ambito 9” e disciplina i principi e le modalità di gestione, erogazione e attuazione dei servizi territoriali di Servizio sociale professionale e degli Uffici di Promozione Sociale (di seguito tutti indicati con la sigla UPS) presenti nei 21 Comuni appartenenti all’Ambito Territoriale Sociale n. 9 della Regione Marche.

### 1. RIFERIMENTI NORMATIVI

L'Azienda pubblica dei servizi alla persona “ASP Ambito 9” di Jesi ispira ed orienta la propria attività di gestione degli UPS nel rispetto delle finalità e dei principi indicati nelle leggi sia nazionali che regionali:

- Nella Legge 8 Novembre n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", specificatamente all’art. 22, co. 4 si prevede per ogni ambito territoriale l’erogazione delle seguenti prestazioni sociali: Servizio Sociale Professionale, Segretariato Sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari.
- Nel Piano Sociale Regionale: Supplemento n. 15 al BU n. 35 del 30 marzo 2000, viene, inoltre, confermato che attraverso l’Ufficio di promozione sociale vengono garantite le funzioni fondamentali di promozione, accesso, ascolto, orientamento a tutta comunità locale e assicura le funzioni di lettura ed osservazione del territorio, cura l’organizzazione delle risorse comunitarie, accogliendo le domande degli utenti, mediando il rapporto tra gli utenti e il sistema dei servizi e delle attività.

### 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;
- Disagio;
- Disabilità;
- Minori.

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 dell’utenza; 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

L'organizzazione del Servizio Sociale Territoriale dell'ASP "Ambito 9" è strutturato in 21 sportelli UPS dislocati nei 21 Comuni del territorio della Vallesina. La funzionalità dello sportello e i vari orari di accesso sono determinati dalle necessità delle singole realtà territoriali. Nella sede degli sportelli, ove si svolge attività di SEGRETARIATO SOCIALE, è presente un'Assistente Sociale la quale accoglie, interpreta e valuta idoneamente la domanda del cittadino. L'Assistente Sociale, infatti, aiuta la persona ad acquisire maggior consapevolezza circa la personale situazione e la propria richiesta di aiuto.

L'UPS è definito come porta unitaria di accesso al sistema integrato locale degli interventi e dei servizi sociali, che ha come finalità quelle di favorire:

- l'orientamento della domanda di aiuto del cittadino, e fungere da filtro tra i bisogni ed i servizi disponibili;
- la trasparenza in relazione ai percorsi che possono essere attivati nell'esercizio dei diritti dei cittadini;
- l'unitarietà dell'accesso ai servizi;
- la riduzione di asimmetrie informative tra cittadino e istituzione.

Il Segretariato Sociale (art. 22 co. 4, l. 328/2000) risponde all'esigenza primaria dei cittadini di avere informazioni complete in merito ai loro diritti, alle prestazioni e alle modalità di accesso ai servizi, e allo stesso tempo di conoscere le risorse del territorio in cui vivono necessarie per affrontare le esigenze personali e familiari durante le varie fasi della vita.

Questa attività è pertanto volta a garantire l'unitarietà di accesso, capacità di ascolto, orientamento e filtro. Ha funzione di osservazione e monitoraggio dei bisogni e delle risorse del territorio, di trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadino e servizi.

È definito il "welfare leggero" ed è pensato come nodo fondamentale della rete di servizi sociali e come canale di accesso alle diverse prestazioni disponibili sul territorio.

Il Segretariato Sociale - essendo la porta di accesso al sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali come tale - dev'essere riconosciuto e valorizzato in prima istanza dagli operatori che lavorano al suo interno. L'Assistente Sociale è qui chiamato ad utilizzare la propria competenza relazionale; accompagna dunque l'utente alla definizione del bisogno e favorisce una relazione accogliente e distesa; è orientato alla persona, sa leggere e gestire le proprie emozioni ed accoglie quelle dell'utente.

In dettaglio le funzioni sono:

- a) **PRIMA ACCOGLIENZA:** rappresenta il primo contatto tra il cittadino e l'UPS e si realizza attraverso un ascolto attivo dell'utente da parte di un operatore specializzato (Assistente sociale) e attraverso la definizione dei suoi bisogni. Questa fase prevede la registrazione e l'archiviazione della domanda espressa e la raccolta sistematica delle segnalazioni riguardanti il funzionamento dei servizi e le disfunzioni-inadempienze della rete degli interventi. Queste informazioni raccolte sono essenziali per la verifica dell'adeguatezza degli interventi e servizi erogati;
- b) **INFORMAZIONE:** a questo punto vengono fornite tutte le informazioni circa le opportunità, le condizioni di accesso e le modalità di fruizione dei servizi presenti sul territorio. A tal fine la Carta dei Servizi del territorio è fondamentale per queste due fasi iniziali, la quale si rende garante della qualità dei servizi erogati dal Pubblico e dai Privati accreditati e della regolarità dei servizi offerti dai privati autorizzati.
- c) **ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO:** la funzione di orientamento ha lo scopo di evitare che l'utente proceda per tentativi ed errori per cercare di dare risposta al proprio bisogno, pertanto l'assistente sociale dell'UPS accompagna il cittadino ad ottenere una valutazione complessiva multidimensionale dei propri problemi, inviandolo ai servizi competenti per la presa in carico. Va infatti precisato che la funzione di accompagnamento non coincide con la presa in carico dell'utenza, che invece è di competenza del servizio sociale professionale.
- d) **SERVIZIO DISBRIGO PRATICHE:** nell'Ufficio di Promozione Sociale, il cittadino può trovare spazio per un sostegno nel disbrigo di pratiche funzionali all'accesso a determinate servizi, erogati sia delle singole Amministrazioni Comunali (in relazione alle risorse disponibili) che dai privati. Per l'espletamento di tali servizi si potrà fare riferimento, anche, alla legge 152/01 che assegna nuove funzioni agli istituti di patronato e di assistenza sociale.
- e) **PRESTAZIONI DI BASE:** si intende l'erogazione di prestazione di pronto intervento e l'organizzazione preventiva e gestione di situazioni urgenti non rinviabili (come potrebbero essere le donne vittime di violenza, oppure il ritrovamento sul territorio di un minore straniero non accompagnato, etc...)
- f) **CREAZIONE DI SPAZI PER L'AUTORGANIZZAZIONE** delle risorse della comunità: si offrono ai cittadini spazi per assumere responsabilità e per esprimere loro iniziative all'interno della rete dei servizi – mutuo aiuto, vicinato, reciprocità. Gli operatori pubblici insieme al privato sociale collaborano, inoltre, per costruire laboratori di co-progettazione per l'autorganizzazione delle risorse della cittadinanza attiva.

Ne conseguono alcuni requisiti fisici, quali: chiara visibilità della sede e sufficiente segnalazione della stessa a livello territoriale, facile accessibilità, accoglienza e confortevolezza dell'ambiente, spazi di ascolto per colloqui privati, adeguata informazione, promozione e rete attraverso dotazione di adeguate attrezzature informatiche.

#### **4. ATTIVITÀ DI SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**

Gli Assistenti Sociali del “Servizio sociale professionale e UPS” dei 21 Comuni del territorio, svolgono anche attività di SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE nei settori di intervento delegati dai suddetti 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.

Lo schema di riferimento che orienta l'azione dell'Assistente Sociale e ne qualifica l'intervento, si divide nelle seguenti fasi:

- a) **ACCOGLIMENTO DELLA DOMANDA E PRESA IN CARICO:** questa è una fase di carattere prettamente conoscitivo, che ha lo scopo di raccogliere informazioni generali sull'utente; di verificare se il contenuto della sua domanda è pertinente rispetto al servizio; il tipo di presentazione (diretta o mediata da altri); il carattere della domanda (emergenza, stato di crisi, cronicità); i sistemi coinvolti (utenza, servizi). Le tecniche qui utilizzate sono: il colloquio informativo e l'osservazione dei comportamenti. Solo dopo aver raccolto informazioni adeguate e necessarie, l'Assistente Sociale può procedere con la presa in carico dell'utente. L'espressione "presa in carico" è una formula tipica del linguaggio dei Servizi Sociali e rimanda all'idea di un servizio che "si fa carico" di seguire continuamente una persona (e/o una famiglia), di non lasciarla a se stessa, di garantire una presenza professionale capace di offrire opportunità e sostegno, con l'obiettivo promozionale di permettere alle persone di controllare attivamente la propria vita ed autodeterminarsi.
- b) **VALUTAZIONE DELLA DOMANDA:** è un'attività di connessione ed integrazione di tutte le informazioni raccolte fino a questo momento, al fine di effettuare una diagnosi sociale. Consiste quindi nell'interpretazione di tutti i dati considerando il contesto in cui vive la persona; analizzando i tentativi che sono già stati messi in atto per cercare di risolvere il problema; verificando le risorse che possiede; quali aspettative ha l'utente. Le tecniche adoperate sono: colloquio valutativo; riformulazione all'utenza del problema; gestione del comportamento professionale, attraverso l'indagine extra colloquio (visita domiciliare, informazioni da altri servizi), la registrazione in cartella delle decisioni proposte e le relazioni (ad uso amministrativo e per richiesta di informazioni).
- c) **PROGETTAZIONE DELL'INTERVENTO:** all'interno di questa fase contrattuale l'Assistente Sociale deve elaborare: una diagnosi psicosociale e una prognosi a più livelli (socio-economico, socio-sanitario, relazionale, educativo, etc...); i caratteri dell'intervento; una valutazione della praticabilità dell'intervento in relazione alle risorse disponibili (del servizio e dell'utenza). Deve inoltre definire gli obiettivi da raggiungere (nell'immediato e in tempi medio-lunghi); costruire un progetto con l'utenza proponendogli un contratto collaborativo. Nel progetto devono quindi essere inseriti:
- i soggetti coinvolti nel processo di aiuto;
  - gli obiettivi;
  - le azioni che ogni attore coinvolto deve compiere;
  - i tempi;
  - le risorse.

La tecnica principale di questa fase è il colloquio contrattuale al fine di creare un contesto collaborativo, per motivare l'utenza al cambiamento, modificare il modo di vedere il problema e strutturare i compiti (far apprendere, far sperimentare).

- d) **ATTIVAZIONE DELL'INTERVENTO PSICOSOCIALE:** l'ultima fase di trattamento prevede l'erogazione mirata di prestazioni e risorse; l'accompagnamento dell'utenza nella fruizione dell'aiuto; consulenza all'utenza in situazioni di difficoltà a mantenere l'impegno; coordinamento con altri servizi e/o operatori che collaborano con il progetto. L'Assistente Sociale deve poi effettuare una verifica periodica allo scopo di valutare l'efficacia del progetto e, infine, valutare il percorso svolto con l'utenza e concludere il processo di aiuto. Le tecniche messe in atto sono: colloquio di consulenza psicosociale; coordinamento, negoziazione, mediazione attraverso le risorse disponibili; valutazione dell'intervento e di tutto il processo di aiuto al momento della sua conclusione e in fase successiva.

## **5. DESTINATARI DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE E DEGLI UPS**

I destinatari sono tutte le persone che vivono nel territorio dell'ASP Ambito 9, e poiché è garantito un UPS in ciascuno dei 21 comuni dell'Ambito, il cittadino deve accedere primariamente al proprio comune di riferimento.

#### **6. MODALITÀ DI ACCESSO**

Per accedere all'UPS bisogna rivolgersi presso uno degli sportelli presenti in ciascun Comune dell'ASP "Ambito 9" negli orari prestabiliti dal Comune e che sono affissi fuori degli uffici prefissati. In alternativa è possibile prendere un appuntamento tramite contatto telefonico direttamente con l'Assistente Sociale (si rimanda al paragrafo n. 8 – Recapiti Utili)

La prestazione è svolta principalmente tramite colloqui presso gli uffici preposti o attraverso contatti telefonici, per situazioni particolari è possibile chiedere all'Assistente sociale di svolgere gli incontri presso l'abitazione o il domicilio del cittadino.

L'accesso è assicurato in modo assolutamente gratuito.

#### **7. DETERMINAZIONE DELLA SITUAZIONE ECONOMICA DEL RICHIEDENTE E COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA**

Per la determinazione della situazione economica e l'eventuale compartecipazione alla spesa dei servizi che eroga il Comune di riferimento, si rimanda al Regolamento applicativo dell'ISEE di cui al DPCM 159/2013, e si rimanda al Regolamento dell'ASP "Ambito 9" approvato con deliberazioni del 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.

