



CARTA DEI SERVIZI CASA ALLOGGIO PER ADULTI IN DIFFICOLTÀ “CASTIGLIONI- CINGOLI”

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 64 del 19.09.2023

Unità Operativa DISAGIO E POVERTÀ'

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

SOMMARIO

NOTA INTRODUTTIVA

1. RIFERIMENTI NORMATIVI	3
2. FINALITÀ E CARATTERISTICHE	3
3. DESTINATARI.....	4
4. MODALITÀ DI ACCESSO	4
5. DURATA.....	4
6. PERSONALE IMPIEGATO	4
8. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	5
9. COSTO DEL SERVIZIO	6
10. INFORMAZIONI GENERALI	6
10.1 Polizze assicurative.....	6
10.2 Custodia oggetti e valori.....	6
10.3 Rapporti con il personale	6
10.4 Volontariato/Rapporti con servizi territoriali e comunità locali.....	6
11. DIRITTI E TUTELA DEI CITTADINI - RECLAMI.....	6
12. ORGANIGRAMMA-FUNZIONIGRAMMA	7
Allegato 1	8
MODULO PER IL RECLAMO	8

NOTA INTRODUTTIVA

La presente Carta dei Servizi integra la Carta generale dei Servizi dell'ASP AMBITO 9. Per gli argomenti di carattere generale, si rimanda alla consultazione della Carta generale dei Servizi dell'ASP AMBITO 9. Il Comune di Cingoli con Delibera di Consiglio n.5 del 01/04/2016 ha conferito all'ASP AMBITO 9 la gestione della struttura adibita ad Alloggio per Adulti in Difficoltà, denominata Castiglioni-Cingoli. L'ASP gestisce l'alloggio dal 2016 in appalto al Terzo Settore.

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

- DPCM 27/01/1994 - Principi sull'erogazione di servizi pubblici;
- Legge 328/2000 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- DGR n. 546 del 12/05/2014- Previsione dell'obbligo da parte del soggetto gestore di redigere e pubblicizzare la Carta dei Servizi;
- Delibera del Consiglio di Amministrazione ASP AMBITO 9 n. 33 del 09/06/2016- Regolamento per la gestione dell'Alloggio per adulti in difficoltà Castiglioni Cingoli;
- Delibera del Consiglio di Amministrazione ASP AMBITO 9 n. 41 del 08/09/2016 avente ad oggetto Alloggio per adulti in difficoltà "Castiglioni Cingoli".
- L.R. n. 21/2020 Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati;
- DGR Marche n. 940/2020 - L.R. n. 21/2016, art. 3, comma 1, lettera b) – requisiti per il rilascio delle autorizzazioni e disciplina dei procedimenti relativi alle "Strutture Sociali";
- DGR Marche n. 1265/2023 Aggiornamento dell'allegato A alla DGR 940/2020 recante L.R. n. 21/2016, art. 3, comma 1, lettera b) – Requisiti per il rilascio delle autorizzazioni e disciplina dei procedimenti relativi alle "Strutture Sociali".

2. FINALITÀ E CARATTERISTICHE

La Casa Alloggio per adulti in difficoltà (AS) denominata "Castiglioni-Cingoli", offre una risposta alle esigenze abitative e di accoglienza di soggetti /nuclei familiari in situazione di difficoltà sociale ed economica, prive del sostegno familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o permanentemente impossibile o contrastante con il progetto individuale. Fronteggia inoltre le emergenze di una fascia di popolazione che, a causa della condizione di disoccupazione o con contratti di lavoro precario, non riesce ad accedere al mercato immobiliare e/o destinataria di provvedimento esecutivo di sfratto.

La Casa Alloggio offre servizi rivolti a:

- garantire soluzioni anche temporanee a bisogni urgenti di alloggio, vitto e tutela;
- contenere i tempi di accoglienza al periodo necessario al reperimento di una collocazione più idonea;
- orientare e accompagnare le persone/nuclei ospiti in un percorso di progressiva acquisizione di competenze relazionali e progettuali finalizzate al reinserimento autonomo nel tessuto sociale (gestione di un lavoro, di una casa, di rapporti).

L'Alloggio è sito a Cingoli in Vicolo del Teatro n. 6, si compone di n. 2 camere doppie e n. 5 camere singole. I servizi igienici sono a disposizione nel numero di uno a nucleo familiare. La cucina, il salone, la lavanderia sono ad uso comune.

La capacità ricettiva non può superare i 6 posti, elevabili ad 8 se in presenza di figli minorenni; il servizio è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per 12 mesi all'anno.

A livello normativo¹, la Casa Alloggio per adulti in difficoltà si colloca nell'Area Sociale, nel Livello Assistenziale "Accoglienza".

3. DESTINATARI

Accedono soggetti/nuclei familiari aventi una gravissima situazione economica e sociale, già in carico al Servizio Sociale dell'ASP AMBITO 9 e per i quali non si rendono praticabili soluzioni alternative e in situazione di impossibilità temporanea a provvedere autonomamente alle proprie esigenze di alloggio.

I destinatari del servizio sono adulti, anche con figli minori con problemi esclusivamente di natura economica e sociale.

4. MODALITÀ DI ACCESSO

L'ammissione alla Casa Alloggio è disposta dall' ASP AMBITO 9 – UOC Disagio e Povertà su presentazione di un progetto individualizzato redatto dal Servizio Sociale di uno dei comuni dell'ATS IX. Il progetto (obiettivi, azioni e tempistica), è concordato con gli ospiti e finalizzato al raggiungimento dell'autonomia e all'accompagnamento verso il reperimento di un alloggio e/o di un'occupazione lavorativa.

5. DURATA

I tempi di permanenza vengono indicati nel progetto individuale: in prima istanza l'accoglienza prevista è per un massimo di sei mesi, prorogabili per altri sei.

6. PERSONALE IMPIEGATO

Le competenze e le professioni coinvolte sono:

un Responsabile che ha il compito di:

- predisporre gli ingressi in collaborazione con gli Uffici dell'ASP AMBITO 9- U.O.C. Disagio e Povertà;
- sovrintendere, coordinare e dirigere l'organizzazione delle attività di ospitalità tramite incontri periodici volti a verificare l'andamento del Servizio;
- soprintendere al funzionamento della struttura e provvedere a dare le necessarie direttive e indicazioni agli operatori.

un operatore con funzione di assistenza di base che si occupa di:

- dare attuazione al progetto individualizzato per gli ospiti, redatto dal Servizio Sociale dell'Asp AMBITO 9, accompagnandoli presso i servizi e le agenzie del territorio per realizzare il percorso di autonomia programmato;
- gestire gli eventuali conflitti che dovessero sorgere;
- vigilare affinché vengano rispettate le regole per la pulizia e la civile convivenza all'interno della Casa Alloggio;
- acquistare i materiali di consumo e di pulizia necessari.

7. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Le regole di dettaglio per una civile convivenza verranno discusse e concordate in collaborazione con gli ospiti. È facoltà del Responsabile individuare un coordinatore interno tra i nuclei familiari ospiti. A titolo esemplificativo si intendono le norme di comportamento per: raccolta di rifiuti, ore di silenzio, uso apparecchi radio televisivi, criteri standard per le pulizie.

L'organizzazione della vita quotidiana è gestita in autonomia nel rispetto nei confronti di tutti coloro che sono accolti.

Il nucleo ospite:

¹ L.R. n. 21/2016; DGR n. 940 del 20 luglio 2020 e successive modifiche.

- ha l'obbligo di avere massima cura degli spazi assegnati e del relativo arredo (dei quali verrà redatto un inventario al momento dell'ingresso): può inserire arredi propri in aggiunta ai mobili in dotazione a condizione che non arrechino alcun danno o modifica allo stabile, previo assenso dell'Ente gestore del Servizio;
- deve tenere un comportamento consono alla vita comunitaria nel rispetto degli obblighi assunti all'atto dell'accettazione del Regolamento ed evitare di arrecare disturbo agli altri;
- deve usare correttamente la struttura abitativa e quanto in essa contenuto ed è tenuto all'osservanza delle normali misure di sicurezza;
- deve provvedere alla pulizia degli spazi assegnati e di quelli comuni in maniera decorosa;
- deve dare immediata notizia al Responsabile di eventuali guasti;
- deve provvedere al pagamento dei danni che dovessero essere arrecati allo stabile e alle cose comuni per incuria, uso incauto e cattiva manutenzione, ognuno risponderà rispetto alle unità abitative assegnate ed in solido per le parti comuni;
- deve consentire l'accesso alle stanze al Responsabile e/o al personale addetto al Servizio e/o alla Polizia municipale per eseguire i sopralluoghi ritenuti necessari e alle persone incaricate ad eseguire interventi di manutenzione;
- non deve effettuare alcuna modifica ai locali e alla disposizione degli arredi se non precedentemente concordata con il Responsabile del Servizio.

Gli ospiti devono provvedere personalmente alla pulizia degli ambienti assegnati e degli spazi in condivisione, in segno di rispetto per tutti gli abitanti, nonché alla tenuta del registro delle presenze che, con cadenza quindicinale, sarà controllato dal Responsabile. Particolare attenzione deve essere dedicata all'igiene dei bagni e della cucina.

Agli ospiti è fatto assoluto divieto di:

- introdurre parenti, amici ed estranei;
- introdurre animali di qualsiasi razza e taglia;
- introdurre bevande superalcoliche e/o sostanze stupefacenti;
- introdurre armi e oggetti che possano rappresentare un pericolo per le persone;
- introdurre nella struttura fornelli elettrici o elettrodomestici personali di qualsiasi tipo (televisori, frigoriferi, microonde ecc..);
- tenere comportamenti che impediscano la serena convivenza ed in particolare: ubriacarsi, fare uso di sostanze stupefacenti, assumere atteggiamenti violenti;
- compiere atti che contrastino con il regolamento della casa;
- entrare nelle camere non assegnate senza permesso.

Gli ospiti risponderanno civilmente e penalmente di eventuali danneggiamenti procurati per comportamento inadeguato, colposo o doloso ad elettrodomestici, arredi e impianti.

8. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Non è possibile permanere all'interno della Casa Alloggio qualora:

- sia sopraggiunto il termine previsto nel progetto;
- si registri il mancato rispetto del progetto d'intervento volto all'autonomia abitativa;
- siano mutate le condizioni che hanno determinato l'ammissione;
- avvenga una rinuncia volontaria, concordando la data di uscita con il Servizio sociale di riferimento e con il Responsabile del Servizio;
- dopo svariati richiami, il comportamento della persona/nucleo familiare risulti palesemente in contrasto con le disposizioni del Regolamento, della Carta dei Servizi, oppure incompatibile con il buon andamento della vita comunitaria;
- qualora sopraggiungano patologie mediche che rendano incompatibile la presenza all'interno della Casa Alloggio.

9. COSTO DEL SERVIZIO

Con Delibera n. 41 del 08/09/2016 il Consiglio di Amministrazione dell'ASP AMBITO 9 ha stabilito in € 3,33 la tariffa giornaliera a persona.

È prevista una compartecipazione della persona/nucleo familiare sulla base del reddito o in alternativa da parte del comune di residenza inviante. In assenza di risorse economiche sarà il comune di residenza a versare la retta per la permanenza della persona/nucleo familiare.

La permanenza in struttura degli ospiti residenti nel Comune di Cingoli è gratuita.

10. INFORMAZIONI GENERALI

10.1 Polizze assicurative

La Ditta aggiudicataria dell'appalto per la gestione operativa del servizio è titolare di polizza assicurativa RCT/RCO n. 503678690J - Sara Assicurazioni.

10.2 Custodia oggetti e valori

Il servizio non risponde di eventuali smarrimenti o perdite di oggetti personali e/o di valore (denaro, cellulare, documenti personali, etc). Per atti di furto, danneggiamento o smarrimento, l'ospite sarà tenuto al risarcimento totale, salvo comunque la denuncia all'autorità giudiziaria. Il mancato rispetto di tutto quanto riportato nella presente Carta dei Servizi autorizza l'ASP AMBITO 9 ad assumere tutte le decisioni conseguenti sino alla fuoriuscita d'ufficio dalla Casa Alloggio ovvero alla interruzione del servizio erogato.

10.3 Rapporti con il personale

I rapporti tra beneficiari e personale in servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, educazione, cortesia e comprensione. Ciascun beneficiario ha il diritto/dovere di segnalare alla Direzione dell'ASP AMBITO 9 qualsiasi inadempienza eventualmente riscontrata nell'erogazione dei servizi dovuti o scortesie e comportamenti non consoni da parte del personale in servizio.

10.4 Volontariato/Rapporti con servizi territoriali e comunità locali

La Casa Alloggio è aperta e disponibile a proporre e condividere con i servizi territoriali e la comunità locale tutte le iniziative ritenute più idonee al compito istituzionale svolto.

È consentita e favorita ogni forma di partecipazione di associazioni di volontariato, purché debitamente organizzato.

L'attività di accoglienza è improntata a favorire un collegamento con le istituzioni (AST, ASP, Questura di Ancona, Fondazioni, Enti del Terzo settore ecc.), sostiene la rete dei servizi e progetta azioni che producano una migliore qualità del vivere.

La capacità di dialogo e la comprensione delle necessità sociali ed economiche sono fondamentali per progettare e attuare interventi utili e sostenibili, evitando dispersioni e sovrapposizioni di competenze.

L'intervento presuppone una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti: l'organizzazione delle attività avviene su una base di interscambio di informazioni tra beneficiari, operatori ed Istituzioni.

La Casa Alloggio "Castiglioni" ha l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle persone fragili e in momentanea difficoltà valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete: ogni singola azione viene progettata cercando di produrre ricadute positive sul territorio visto nel suo insieme.

11. DIRITTI E TUTELA DEI CITTADINI - RECLAMI

I cittadini, che vogliano manifestare la propria insoddisfazione, le proprie proposte e suggerimenti a fini migliorativi dei servizi e delle prestazioni offerte dall'ASP AMBITO 9, possono presentare la propria istanza al Responsabile U.O. C. Disagio e Povertà.

Il Responsabile, esaminata l'istanza e la relativa documentazione ritenuta necessaria,

formularà risposta entro trenta giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

A tal fine si allega il modulo semplificato per la presentazione del reclamo (Allegato 1), ove vengono altresì indicate le modalità di presentazione dello stesso.

12. ORGANIGRAMMA-FUNZIONIGRAMMA

U.O DISAGIO E POVERTA'			
Ruolo	Referente	Telefono	E-mail
Responsabile Unità Operativa	Maria Pina Masella	0731 236985	m.masella@aspambitonove.it
Referente	Cristiana Pesaresi	0731 236984	c.pesaresi@aspambitonove.it

Gli uffici dell'UOC DISAGIO E POVERTA' dell'ASP AMBITO 9 sono collocati all'interno della Villa Borgognoni in Via Crivelli, 1 a Jesi.

La referente del servizio, la dott.ssa Cristiana Pesaresi, è contattabile dal lunedì al giovedì il mattino dalle ore 9:00 alle ore 14:00, il martedì anche nel pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

RECAPITI ASP AMBITO 9

ASP AMBITO 9 – Unità Operativa Complessa Disagio e Povertà

Sede operativa Via Crivelli 1 c/o Villa Borgognoni – 60035 Jesi (AN)

Centralino: Tel. 0731.236911

PEC: asp.ambitonove@emarche.it

Mail: asp.ambitonove@aspambitonove.it

Sito web: www.aspambitonove.it

RECAPITI ENTE GESTORE

COOSS Marche Cooperativa Sociale Onlus

Sede Operativa di Jesi, Viale della Vittoria, 85 Jesi (AN)

Tel: 0731 213660

Mail: jesi@cooss.marche.it

La sede COOSS di Jesi è aperta dalle 8.30 alle 13.30 dal lunedì al venerdì e dalle 14.30 alle 17.00 il martedì e giovedì.

Responsabile della Casa Alloggio

Patrizia Coduti

Al Responsabile del Servizio
U.O. DISAGIO E POVERTA`
ASP AMBITO 9
Via Gramsci, 95
60035 Jesi (AN)

Il/La sottoscritto/a _____
Nato/a il _____ a _____
residente _____ Via _____
_____ n _____ Telefono _____ email: _____

- ☐ Beneficiario/a della Casa Alloggio per Adulti in Difficoltà denominata "F. Castiglione -Cingoli"
dal _____ al _____
☐ cittadino
☐ altro (specificare) _____

Presenta il seguente reclamo

Proposte e idee di miglioramento del servizio

Il reclamo potrà essere presentato nelle seguenti modalità:

- tramite PEC: asp.ambitonove@emarche.it;
- tramite Lettera A/R al Responsabile U.O. Disagio e Povertà ASP AMBITO 9 – Via Gramsci, 95 – 60035 – Jesi.

Il riscontro al presente reclamo verrà fornito entro trenta giorni dalla data del ricevimento dello stesso.

N.B.: In caso di trasmissione del presente modulo in formato cartaceo occorre allegare, al presente modulo, un documento di identità in corso di validità. In caso di istanza firmata digitalmente e trasmessa via PEC non sarà necessario allegare il documento di identità. In questo ultimo caso l'indirizzo PEC dovrà essere intestato alla persona che sottoscrive il reclamo.

Ai sensi degli art. 13 14 del GDPR 2016/679 in materia di protezione dei dati personali si fa presente che i dati forniti saranno trattati secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

L'utente dichiara di aver ricevuto apposita informativa e fornisce il consenso al trattamento dei dati personali.

DATA _____ FIRMA _____