



ALLOGGIO SOCIALE PER ADULTI IN DIFFICOLTA'

Stella Polare

CARTA DEI SERVIZI

ART. 1 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

1. L'Alloggio Sociale per Adulti in Difficoltà (art. 76 R.R. n 04/2007 e s.m.i.) è organizzato in maniera tale da offrire una risposta temporanea alle esigenze abitative e di accoglienza di persone con difficoltà di carattere sociale, ancorché prive del sostegno familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata, dai preposti uffici, impossibile o contrastante con il progetto individuale di vita.

ART. 2 RICETTIVITA' DELL'ALLOGGIO SOCIALE

1. L'Alloggio può accogliere 10 persone al massimo, con permanenza, di norma, limitata ad un periodo di 6 mesi. L'Alloggio Sociale è una struttura con caratteristiche funzionali ed organizzative orientate al modello comunitario e svolge, prevalentemente, attività socio-educative e socio – assistenziali, volte allo sviluppo dell'autonomia individuale e sociale, nonché all'inserimento e reinserimento lavorativo. Tutte le attività sono svolte in stretta collaborazione con i Servizi del territorio.

ART. 3 PERSONALE

1. Il personale socio – educativo - assistenziale deputato all'accoglienza degli ospiti prevede la figura di un Coordinatore (Assistente Sociale o Educatore Professionale), tenuto a garantire un servizio di almeno 18 ore settimanali.
2. L'équipe educativa prevede, inoltre, la presenza di Animatori sociali o di comunità e, in presenza di persone immigrate non integrate, di mediatori interculturali.
3. Lo Psicologo garantisce presenze programmate, in uno con altri operatori sociali.
4. Il personale ausiliario, per i servizi di pulizia, assicura una presenza giornaliera.
5. L'équipe partecipa alla gestione della vita ordinaria della Comunità nell'arco dell'intera giornata.
6. L'Alloggio Sociale deve assicurare il raccordo funzionale con i Servizi sociali territoriali e con le principali agenzie educative e i centri preposti a promuovere l'inserimento e il reinserimento lavorativo. Il personale dell'équipe educativa rispetta i requisiti previsti dall'autorizzazione al funzionamento, secondo normativa vigente in materia.
7. Sono inoltre garantiti interventi specialistici rivolti ai minorie, su richiesta da parte dell'utenza ospitata e/o dai Servizi Sociali Inviati, è possibile attivare la collaborazione con figure specialistiche come lo Psichiatra, il Mediatore Culturale ecc.
8. L'équipe può essere supportata nel proprio lavoro educativo da Operatori facenti parte di Associazioni di Volontariato del territorio.

ART. 4 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

1. L'Alloggio Sociale è un servizio dimensionato sul "modello casa", capace di garantire agli ospiti spazi privati che valorizzano al massimo la dimensione soggettiva ed interpersonale.
2. L'Alloggio Sociale mira, altresì, a garantire un'esperienza di vita comunitaria, vicina al modello familiare, in ambiente affettivamente ricco e in grado di consentire legami stabili e duraturi.
3. L'Alloggio Sociale offre agli ospiti un ambiente rassicurante, i cui è possibile:
 - a) garantire un'assistenza di base qualificata rispondente ai bisogni primari ed individuali dell'utente;
 - b) individuare le risorse e le potenzialità apparentemente inesprese di ogni singolo ospite per consentirgli di proporre risposte adeguate;
 - c) tutelare i livelli di autonomia, il relativo equilibrio e il benessere psicofisico;
 - d) proporre attività di tipo socio - educative e ricreative anche all'esterno delle comunità;
 - e) perseguire l'integrazione sociale degli utenti, garantendo l'apertura della casa all'esterno.

4. Al fine di mantenere i livelli di autonomia, gli ospiti vengono coinvolti dal personale della casa, se possibile, nelle diverse mansioni di funzionamento pratico: riordinare le proprie stanze, fare piccole spese, apparecchiare, cucinare, ecc.
5. Il Progetto Educativo proposto viene modulato sulle situazioni individuali e/o del nucleo familiare, concordate con il Servizio Territoriale e con i Servizi di Tutela del Minore, ove presente.
6. La durata della permanenza è quindi variabile a seconda del Progetto Educativo Individualizzato concordato con il Servizio Inviante, sebbene si ritenga opportuno un progetto di massimo sei mesi.
7. Offre, inoltre, un servizio aperto al territorio e in collaborazione continua con esso, favorendo la conoscenza e l'utilizzo della rete dei servizi territoriali, la ricerca e l'inserimento lavorativo per la madre e quello scolastico per il minore (ove anagraficamente idoneo).
8. La struttura vuole collocarsi, prevalentemente, come servizio per persone che siano in grado di accedere e avviare un percorso di autonomizzazione in termini di responsabilizzazione, ma si rende anche disponibile ad accogliere situazioni in formula di pronto intervento.

ART. 5 IL MODULO ABITATIVO

1. Il modulo abitativo dell'Alloggio Sociale è organizzato in maniera tale da favorire la vita comunitaria.
2. Gli spazi sono adeguatamente arredati e dimensionati in relazione ai bisogni degli ospiti accolti. La struttura è costituita da stanze doppie con uno spazio complessivamente non inferiore a mq. 14 ed è dotato, per ciascuna stanza, di un locale per servizi.
3. La struttura garantisce la sala pranzo, la cucina, uno spazio destinato alle attività giornaliere e ricreative.
4. I figli minori accolti, di entrambi i sessi, devono avere un'età compresa, preferibilmente, tra 0 e 12 anni.
5. Le persone in stato di difficoltà, accolte con i propri figli presso l'Alloggio Sociale non devono essere però portatrici di patologia di dipendenza da sostanze o da alcol conclamata e non devono assumere terapia sostitutiva agonista o antagonista.

ART. 6 L'INSERIMENTO

1. L'inserimento presso l'Alloggio Sociale avviene per il tramite del Servizio Sociale inviante. I soggetti interessati possono contattare la Struttura telefonicamente, a mezzo e-mail o fax, presentando un quadro della situazione e delle persone che necessitano di inserimento.
2. La Struttura, in seguito alla raccolta di informazioni e alla richiesta di inserimento, richiede, a sua volta, una serie di documenti e riferimenti indispensabili per la gestione del caso. Previa accettazione, il Responsabile dell'Alloggio o un suo delegato concorda con il Servizio inviante tempi e modalità d'ingresso. Entro i primi trenta giorni di permanenza presso l'Alloggio, viene definito, insieme al Servizio di competenza, il Progetto Educativo Individualizzato, che viene firmato e sottoscritto per condivisione da tutti i soggetti coinvolti.
3. Il PEI viene definito tenendo conto dei bisogni emersi e, dunque, degli obiettivi di ordine generale e specifici che, verificati e ridefiniti nel tempo, si intendono perseguire.
4. L'Alloggio, per i casi di pronta accoglienza, si offre come un'esperienza educativa rivolta anche a donne in stato di gravidanza o a madri con figli, provenienti da nuclei familiari che presentano disagio grave e che, per i motivi più vari, non possono rimanere nell'ambiente di origine.
5. L'Alloggio Sociale per Adulti in Difficoltà è una struttura domestica che si propone, attraverso l'accoglienza in un ambiente protetto e non giudicante, di stimolare e accompagnare le persone, in situazione di necessità, verso l'acquisizione di una maggiore autosufficienza e verso il riconoscimento

dei bisogni dei propri figli per farsene carico e acquisire così migliori e più adeguate capacità di gestione autonoma.

ART. 7 IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

1. Il Progetto Educativo Individualizzato prevede una multidisciplinarietà di interventi. Infatti, l'équipe educativa collabora con uno Psicologo che, su indicazione degli Educatori e del Coordinatore, osserva da un punto di vista psicologico la relazione parentale, offrendo, in merito, indicazioni utili.
2. Il Progetto Educativo Individualizzato parte dall'ipotesi di elaborare un percorso di crescita sin dalla data di inserimento nell'alloggio, senza trascurare di raccogliere notizie circa le esperienze precedenti.
3. Gli accorgimenti operativi, condivisi da tutto il gruppo di lavoro, consentono l'intervento educativo a più livelli e vanno in direzione di una presa di consapevolezza di quelli che devono essere gli obiettivi perseguibili per creare una matrice comune di riferimento che regola ed organizza con coerenza l'azione educativa. Tali obiettivi si possono riassumere nelle seguenti operazioni: osservare ed elaborare; prendersi cura delle esigenze fisiche ed affettive.
4. Basilare è il costante monitoraggio del PEI (attraverso le équipe settimanali di programmazione, oltre che dai momenti di verifica con la rete dei Servizi) per adeguarlo alla reale evoluzione del caso. Alla base di questa impostazione vi è la convinzione che il soggetto educabile è attivo ed autonomo, protagonista del proprio agire e della realizzazione della propria identità. L'educabilità si fonda su caratteri e disposizioni specifiche del singolo e non su attese o prerogative esterne.
5. L'Alloggio pone le proprie basi su una metodologia particolare improntata su:
 - a) relazione educativa, affettiva ed autorevole con l'educatore;
 - b) ambiente con una logica familiare (corresponsabilità e compartecipazione);
 - c) valorizzazione della quotidianità;
 - d) ambiente stimolante e propositivo;
 - e) metodologia educativa attiva, dinamica, esperienziale (attività ludiche, ricreative, di servizio);
 - f) valorizzazione del gruppo come risorsa;
 - g) percorso scolastico e/o di lavoro esterno alla struttura;
 - h) rispetto delle regole definite dal Regolamento Interno;
 - i) attività mirate ed idonee ai bisogni di ciascun ospite;
 - j) recupero delle risorse e funzioni genitoriali della madre e della famiglia del minore.
6. Strumenti fondamentali di lavoro per gli educatori sono quindi: l'osservazione, la relazione che si costruisce nel quotidiano, l'organizzazione della quotidianità, i colloqui individuali, i gruppi a tema ecc. L'utilizzo congiunto di test diagnostici validati, utilizzabili da educatori professionali, vuole significare tempestività nella valutazione della recuperabilità delle competenze e trasmissibilità qualificata delle informazioni ottenute.

ART. 8 I SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

1. A supporto della realizzazione dei Progetti Educativi Individualizzati e della gestione della quotidianità, la Struttura può affiancare alla competenza educativa anche l'intervento temporaneo o continuativo di altre figure professionali esterne (es. insegnanti, animatori, artisti, medici, formatori) utilizzando quindi le competenze specifiche per potenziare percorsi di crescita personale delle singole utenti ospiti della Struttura.

ART. 9 LE REGOLE IN CAPO AGLI OSPITI

1. Le regole alla base del buon funzionamento dell'Alloggio Sociale, così i diritti e dei doveri degli ospiti, sono riportate nel Regolamento Interno della Comunità che, unitamente alla Carta dei Servizi, viene consegnato a ciascun utente, al momento del suo ingresso nell'Alloggio.
2. Tuttavia, anche nella presente Carta viene precisato quanto segue:
 - a) negli spazi comuni si richiede: rispetto, educazione, discrezione, ordine, igiene;
 - b) necessaria la puntualità nel rispettare gli orari stabiliti dall'équipe della Struttura;
 - c) è fondamentale lasciare pulito ed in ordine il bagno, soprattutto i sanitari;
 - d) non si può stare per casa in pigiama e il letto va rifatto ogni qual volta venga disfatto;
 - e) non si mangia fuori pasto, se non previo e opportuno accordo;
 - f) non si possono tenere farmaci personali e cibo in camera;
 - g) non si può uscire dalla Struttura senza avvisare l'educatore in turno;
 - h) non si possono effettuate uscite prolungate, soprattutto durante i week end, se non prima motivate e soprattutto in accordo con l'équipe ed il Servizio Inviante. Gli Educatori si riservano la facoltà di prendere provvedimenti in caso contrario;
 - i) si rende necessario evitare il rumore eccessivo quando i bambini più piccoli dormono;
 - j) l'uso del telefono cellulare personale è consentito solo in relazione agli accordi con il Servizio Sociale inviante;
 - k) per la cucina e le pulizie è richiesto ai presenti presenti di seguire i turni interni stabiliti;
 - l) in lavanderia, come nel resto della casa, vanno mantenuti ordine e pulizia. Ciascun ospite è tenuta a ritirare i propri panni asciutti e piegati e a riporli nel proprio armadio nel minor tempo possibile, onde evitare disordine e confusione;
 - m) le visite dei parenti vanno sempre concordate. Non sono ammesse visite a "sorpresa";
 - n) gli Educatori possono accedere in qualsiasi momento alle camere;
 - o) nelle stanze e nell'alloggio sono richiesti ordine, pulizia e rispetto per l'ambiente in cui si vive;
 - p) gli arredi, le attrezzature e gli strumenti presenti sono a disposizione di tutti gli ospiti, i quali sono tenuti ad utilizzarli con attenzione e responsabilità, senza arrecare danni intenzionali;
 - q) è vietato fumare negli spazi interni, introdurre alcolici o sostanze stupefacenti ed usare atteggiamenti verbali e fisici aggressivi o violenti; pena il possibile allontanamento dalla Struttura;
 - r) l'équipe ha la facoltà di prendere provvedimenti, in caso di mancato rispetto delle suddette regole.

ART. 10 GIORNATA TIPO

- Ore 06,45: Sveglia e Igiene personale;
- Ore 07,15: Colazione;
- Ore 08,00: Lavoro, Scuola, Attività Laboratoriali (giardinaggio, cura dell'ambiente interno ed esterno, lavanderia ecc.);
- Ore 13,00: Pranzo;
- Ore 14,30: Riposo;
- Ore 16,00: Ripresa delle Attività previste;
- Ore 18,30: Visite;
- Ore 19,00: Cena;
- Ore 20,00: Telegiornale;
- Ore 20,30: TV/Video proiezione
- Ore 22,30: Riposo notturno.

1. Il sopra indicato programma può subire delle variazioni in itinere nel rispetto dei bisogni dell'ospite e delle esigenze che dovessero emergere.
2. Le attività laboratoriali sono finalizzate alla valorizzazione delle risorse individuali e alla stimolazione delle capacità sociali.

ART. 11 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

1. I diritti e i doveri di ciascun ospite dell'Alloggio Sociale sono dettagliatamente previsti e disciplinati nel Regolamento Interno della struttura.
2. La presente Carta dei Servizi riconosce e garantisce all'ospite un trattamento adeguato e cortese da parte di tutto il personale, nel rispetto della sua dignità e nelle sue convinzioni religiose e morali.
3. L'utente ha il diritto di conoscere l'organizzazione della comunità che lo accoglie, i servizi forniti, nonché le modalità di accesso.
4. L'ospite identifica il personale attraverso il cartellino identificativo.
5. L'utente ha diritto alla segretezza sull'inserimento, sulle sue dichiarazioni rese agli operatori, nessuna informazione può essere data ad estranei, a voce o per iscritto sulla loro presenza in comunità.
6. Il documento per la privacy prevede l'uso dei dati personali: l'ospite firma il modello che autorizza la struttura al trattamento, ai soli fini istituzionali, dei dati personali.
7. L'Utente o altra persona avente diritto può esprimersi sulla qualità dei servizi ricevuti e, se opportuno, reclamare.
8. L'utente può esprimersi con reclami scritti e verbali, ai quali va data risposta.
9. E' a disposizione una cassetta in accettazione dove possono essere imbucati i modelli debitamente compilati e firmati.

ART. 12 ALTRI SERVIZI

1. Per quanto riguarda l'aspetto sanitario, la Struttura usufruisce dei Servizi territoriali (medico di medicina generale, Ospedale di Fasano per le visite specialistiche, a seconda delle necessità che caratterizzano gli ospiti).
2. Inoltre, per i minori appartenenti al nucleo familiare accolto, la Struttura entra in relazione con la scuola dell'infanzia, la scuola primaria e la scuola superiore di primo grado presenti sul territorio, dove i minori presenti in Alloggio sono regolarmente iscritti e frequentanti.
3. Sono mantenuti inoltre i rapporti con la questura di competenza, in caso di necessità relative ai permessi di soggiorno.

ART. 13 RETTA DI ACCOGLIENZA

1. La retta di accoglienza, comprensiva di vitto-alloggio e servizio lavanderia, in uno con i servizi socio – educativi e socio – assistenziali, è prevista e disciplinata dall'art. 3 della Convenzione in essere tra l'ASP Terra di Brindisi e il Consorzio per l'Integrazione e l'Inclusione Sociale dei Comuni di Fasano, Ostuni e Cisternino del 24/04/2019. In particolare, l'ente convenzionato corrisponde all'ASP Terra di Brindisi una retta giornaliera pro – capite di € 26,00, IVA esente.
2. Gli enti non convenzionati con l'ASP Terra di Brindisi, per il servizio di Alloggio Sociale, corrispondono una retta giornaliera omnicomprensiva di € 36,00, IVA esente.
3. La retta di accoglienza, convenzionata e non convenzionata, è a totale carico dell'Ente inviante.
4. La retta di accoglienza verrà fatturata con scadenza trimestrale, IVA esente.

ART. 14 INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

1. La presente Carta dei Servizi dell'Alloggio Sociale "Stella Polare" è diffusa a mezzo sito internet, www.aspterradibrindisi.it.
2. A ciascun ospite, al momento del suo ingresso nell'Alloggio Sociale, sarà consegnata copia cartacea della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno.
3. Per qualsiasi informazione è possibile rivolgersi al personale della segreteria amministrativa dell'ASP Terra di Brindisi, dal lunedì al venerdì negli orari 09,30 – 12,30 / 15,30 – 18,30, chiamando al numero telefonico 080/4413131 o inviando una e-mail all'indirizzo info@aspterradibrindisi.it.

ART. 15 CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

1. Per valutare la qualità del servizio svolto, l'ASP Terra di Brindisi mette a disposizione degli ospiti la "griglia di soddisfazione". Si tratta di un questionario che a cura dell'utente sarà compilato e consegnato al responsabile della comunità con cadenza bimestrale. I dati così raccolti serviranno per migliorare la qualità del servizio reso.

ART. 16 GESTIONE RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI

1. Ciascun ospite dell'Alloggio Sociale può presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni previsti nella presente Carta.
2. I suggerimenti, le osservazioni e le segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni previsti possono essere presentati per iscritto, attraverso un modulo predisposto, al Coordinatore della struttura, che provvede a protocollarle. Il Coordinatore verifica quanto segnalato e fornisce una risposta alla persona interessata, nel termine massimo di 20 giorni.
3. Le osservazioni e le segnalazioni ricevute sono gestite con la massima riservatezza.

ART. 17 ALLEGATI

1. La presente Carta dei Servizi si compone di 17 articoli, oltre 2 allegati.
2. Il primo Allegato reca un questionario relativo al gradimento del servizio.
3. Il secondo Allegato reca la modulistica per eventuali segnalazioni, reclami, lamentele e suggerimenti.

Allegato n. 1
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Gentile utente, allo scopo di migliorare il servizio e di garantire interventi più efficaci ed efficienti, la preghiamo di compilare il seguente questionario, barrando il numero che riterrà più aderente al Suo giudizio. Il questionario potrà esser restituito anche in forma anonima e potrà essere spedito (o consegnato) direttamente al Coordinatore del Servizio. La ringraziamo per la collaborazione.

Indicare il punteggio da 1 a 4 sapendo che:
1 = insufficiente; 2 = sufficiente; 3 = buono; 4 = ottimo.

- 1) Come valuta l'organizzazione del servizio? 1 2 3 4
- 2) Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori? 1 2 3 4
- 3) Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto del coordinatore? 1 2 3 4
- 4) Come valuta il lavoro degli operatori? 1 2 3 4
- 5) Ritiene di essere adeguatamente informato rispetto al progetto assistenziale individualizzato ed alle attività svolte nella struttura? 1 2 3 4
- 6) Come valuta il modo in cui la famiglia d'origine viene coinvolta nel progetto assistenziale individualizzato? 1 2 3 4
- 7) Ritiene valido il lavoro educativo svolto? 1 2 3 4
- 8) Rispetto alle attività proposte, quali valuta siano preferibili?

.....
.....
.....
.....

- 9) Ritiene soddisfacente la programmazione generale delle attività della Struttura? 1 2 3 4
- 10) Le saremmo altresì grati se volesse indicarci eventuali questioni che non sono state trattate e che a Suo avviso meriterebbero di essere segnalate, esprimendo su di esse una valutazione complessiva o segnalandoci opportuni suggerimenti:

.....
.....
.....
.....

Data _____ FIRMA _____

Allegato n. 2
SEGNALAZIONE DEI RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI

Al responsabile dell'Alloggio Sociale "Stella Polare"

Io sottoscritto/a _____ Residente a _____ Via
_____ Recapito telefonico _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

Il/La sottoscritto/a dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art.7 e 10 del D.Lgs.n.196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali".

Data _____ FIRMA _____