



**Carta della Qualità ASPEF
Area INTEGRAZIONE**

Anno 2019

Attività volte alla integrazione sociale: Dormitorio Pubblico, Semi Pensionato, Pensionato Sociale, Agenzia di Locazione Temporanea, Studentato

Informazioni, Orario Telefono	Dormitorio e Pensionato dal Lun. al Ven. dalle 15,00 alle 19,00 V.le Ariosto 1, tel. 0376/320304 Agenzia di Locazione e Studentato dal Lun. al Sab dalle 9,00 alle 12,00, Via Volta 3, tel 0376/244955
----------------------------------	---

1- Dormitorio Pubblico: descrizione sintetica

Il Dormitorio Pubblico, situato in via L.Ariosto 1, ha la principale funzione di offrire ospitalità notturna a persone in condizione di difficoltà, prive di un domicilio stabile. La struttura è dotata di 34 posti letto più 4 riservati a situazioni di emergenza.

Insieme all'offerta di un posto letto in condizioni rispettose della dignità personale, l'equipe degli operatori svolge le funzioni di ascolto e selezione della domanda, prima dell'apertura serale; animazione relazionale, durante i tempi serali; counselling sociale, in collaborazione con le Assistenti Sociali competenti per territorio, orientato principalmente alla maturazione e realizzazione di scelte di superamento della condizione di emarginazione.

Gli obiettivi e le finalità di questo servizio sono l'integrazione sociale e la lotta all'esclusione ed all'emarginazione.

Il servizio garantisce un percorso di accoglienza a partire da situazioni di emergenza assistenziale per concludersi nell'inserimento nel tessuto sociale, tramite interventi personalizzati.

1a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti.

L'accoglienza è destinata prioritariamente alle persone residenti nel territorio del Distretto di Mantova, previo colloquio con Assistente Sociale competente per territorio.

Si procede alla accoglienza immediata nei confronti di persone segnalate da Questura, Carabinieri, Polizia Municipale, per situazioni di grave emergenza legate a motivi di ordine pubblico, sanitario, ecc..

Per le persone non residenti, è possibile accedere alla struttura presentando domanda, in sede, al Responsabile del Servizio, dal lunedì al venerdì, dalle ore 15 alle 19. L'accoglienza viene accordata in base alla disponibilità di posti liberi.

Per accedere al servizio è necessario essere in possesso di regolare documento di identità, per i soggetti comunitari, e di regolare Permesso di Soggiorno, in corso di validità, per i soggetti non comunitari.

1b- Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti

Il Dormitorio apre dalle ore 15. L'accesso alla struttura è consentito fino alle ore 23.00. L'uscita è libera ma l'orario massimo consentito di permanenza mattutina presso la struttura è le 8.00 dal lunedì al venerdì, e le ore 9.00 sabato e domenica.

Alla fase di accoglienza segue la definizione di un progetto finalizzato al superamento delle situazioni che hanno reso necessaria l'ospitalità. Tale programmazione avviene di norma in collaborazione con altri enti, quali Servizi Sociali del Comune di Competenza, Ser.T (servizio dipendenze), NOA (servizio alcol dipendenze), Caritas, CPS (servizi psichiatrici).

Per i soggetti che possiedono attività lavorativa, la permanenza è possibile fino al passaggio al Pensionato Sociale, oppure fino al reperimento di un alloggio autonomo.

1c- Personale in servizio

Il servizio è gestito da 3 dipendenti ASPeF, il coordinatore, un educatore professionale, e un ausiliario; il servizio di sorveglianza notturna è affidato all'esterno, mediante pubblica gara, così come le attività di igiene e sanificazione straordinarie e degli spazi comuni.

2- Pensionato Sociale: descrizione sintetica

Il Pensionato Sociale è un servizio di accoglienza rivolto a lavoratori ed in particolar modo a quelle categorie più disagiate, quali lavoratori interinali ed immigrati, che trovano difficoltà a reperire un alloggio autonomo. Esso consiste in una situazione abitativa intermedia tra la risposta all'emergenza, costituita dal Dormitorio, ed un alloggio autonomo.

E' dotato di 20 posti letto, suddivisi in 10 camere doppie, con bagno annesso.

Il Pensionato è disposto su due piani, e ad ogni piano sono disponibili 2 cucine elettriche per la preparazione del pasto ed una saletta comune.

Il canone, a carico dell'utente, è stabilito dal Consiglio Comunale del Comune di Mantova e contenuto nel piano programma annuale di Aspef, comprensivo delle spese condominiali e delle utenze, ad eccezione della telefonia mobile e fissa.

2a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti

Le persone interessate devono presentare domanda al Responsabile della struttura, corredandola di documento di identità in corso di validità, regolare Permesso di Soggiorno per gli stranieri non comunitari e regolare contratto di lavoro.

La domanda viene accolta in base alla disponibilità di posti liberi.

2b Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti

Le persone hanno libero accesso alla struttura 24h su 24. Sono unicamente tenute al rispetto delle regole condominiali, alla pulizia degli spazi loro assegnati ed al pagamento della quota mensile.

2c- Personale in servizio

Il servizio è gestito da 2 dipendenti ASPeF: il coordinatore ed un collaboratore.

Le pulizie degli spazi comuni sono affidate ad una Cooperativa esterna.

3- Agenzia di locazione temporanea: descrizione sintetica

L'agenzia di locazione temporanea è un servizio rivolto a determinate categorie di soggetti, aventi necessità abitative temporanee legate a motivi di studio, corsi di formazione, lavoro a tempo determinato, parenti di persone che svolgono cure a Mantova, soggetti aventi necessità di alloggio legate a condizioni di emergenza.

ASPeF mette a disposizione una serie di appartamenti ammobiliati, destinati all'accoglienza di queste persone, dotati di tutti i comfort necessari ad una serena permanenza, per il periodo di tempo necessario, correlato ai motivi che ne hanno causato la necessità.

ASPeF concede la locazione del posto letto assegnato, per un periodo di tempo determinato, non superiore a 18 mesi, con piena fruibilità dei servizi, per il canone di locazione stabilito annualmente dal Consiglio Comunale del Comune di Mantova, comprensivo delle spese condominiali e delle utenze, ad eccezione della telefonia mobile e fissa.

3a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti

I soggetti interessati devono presentare domanda al Responsabile del Servizio, presso la sede di ASPeF, corredando la domanda di documento di identità, regolare Permesso di Soggiorno, per i cittadini non comunitari, e documentazione attestante il motivo che ha dato origine alla necessità di locazione temporanea (contratto di lavoro a tempo determinato, contratto di formazione, iscrizione al corso di studi, durata delle cure...)

3b Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti

I soggetti hanno libero accesso presso gli appartamenti. Hanno in godimento l'alloggio per una durata pari a quella del rapporto di lavoro o di altro titolo che abbia dato origine all'accoglienza.

3c- Personale in servizio

Il servizio è gestito dal Responsabile dell'Area Integrazione Sociale e da un Educatore professionale.

L'acquisizione degli immobili e la progettazione delle eventuali migliorie strutturali è in carico all'Ufficio Tecnico di ASPeF.

La stesura dei contratti e la conseguente gestione economica è in carico al Settore Economico Patrimoniale di ASPeF.

4- Studentato: descrizione sintetica

Lo Studentato è una struttura residenziale, situata in via Volta, 3, costituita da 52 appartamenti bilocali, dotati di 2 posti letti ciascuno, per un totale di 104 posti letto disponibili. Due appartamenti sono riservati a persone disabili. Inoltre quattro appartamenti sono riservati al Comune di Mantova.

La struttura è rivolta alla Locazione Temporanea quindi le categorie di persone che vi possono accedere sono: studenti universitari, stagisti, borsisti, ricercatori, lavoratori a tempo determinato, parenti di soggetti che si recano a Mantova per motivi di cura.

Per convenzione tra Comune di Mantova e Università, 80 posti sono riservati a studenti universitari o corsisti, 16 a lavoratori temporanei e i restanti 8 al Comune di Mantova.

Ogni appartamento è autonomo, completamente arredato e dotato di cucina, servizi igienici, soggiorno e camere da letto.

La struttura è dotata di servizio portineria ed inoltre, al piano terreno, sono disponibili come spazi comuni una sala studio/ricreativa e locale adibito ad incontri di associazioni del territorio.

Il canone, a carico dell'utente, è stabilito con delibera della Giunta regionale Lombardia e contenuto nel piano programma annuale di Aspef, comprensivo delle spese condominiali e delle utenze, ad eccezione della telefonia mobile e fissa.

4a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti

I soggetti interessati devono presentare domanda ad ASPeF corredandola della documentazione necessaria: documento di identità, permesso di soggiorno per i soggetti non comunitari, attestazione del motivo per cui si chiede la locazione temporanea (iscrizione al corso di studi, stage o borsa lavoro, corso di formazione, contratto di lavoro a tempo determinato, durata delle cure), dichiarazione ISEE relativa al nucleo familiare.

I requisiti di accesso, oltre al motivo per cui si chiede la locazione temporanea, sono la distanza del luogo di residenza superiore a 30 km da Mantova, ed il reddito ISEE del nucleo familiare deve essere inferiore a 44000 Euro.

In seguito, viene stipulato un contratto di locazione della durata pari a quella indicata dal motivo per cui si rende necessaria la locazione temporanea, per cui pari alla durata del corso di studi più un eventuale anno fuori corso, per gli studenti, e pari alla durata del contratto di lavoro, per i lavoratori.

4b Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti

I soggetti hanno libero accesso presso gli appartamenti. Sono tenuti al rispetto del regolamento condominiale ed alla cura, pulizia e corretta manutenzione delle attrezzature loro affidate.

4c- Personale in servizio

Il servizio è gestito dal Responsabile Area Integrazione Sociale, da un Educatore Professionale e 1 ausiliario.

Un dipendente di Aspef svolge il servizio portineria tutti i giorni feriali dalle 8 alle 13.00 ed il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 18.00.

La stesura dei contratti e la conseguente gestione economica è in carico al Settore Economico Patrimoniale di ASPeF.

Standard Dormitorio Pubblico

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	MODALITA' DI MISURAZIONE/ VERIFICA
LAVORO DI RETE: accoglienza prioritaria di persone residenti nel territorio del distretto di MN, previo colloquio con l'assistente sociale di riferimento	attivazione del servizio per ciascun caso segnalato dai servizi del distretto	100% persone accolte	N° persone accolte/n° richieste
SICUREZZA: accoglienza immediata di persone segnalate da Questura, Carabinieri, Polizia Locale per situazioni di grave emergenza legate a motivi di ordine pubblico, sanitarie, etc.	presenza di personale qualificato preposto a dare risposte immediate negli orari di apertura del servizio	reperibilità e disponibilità dalle 15,00 alle 8,00	Registro quotidiano presenze e quaderno consegne giornaliere
PERSONALIZZAZIONE: raccolta domande, analisi, selezione e accoglienza di persone senza fissa dimora non residenti nel distretto di MN	gestione completa di tutte le richieste pervenute da parte di persone non residenti nel distretto di MN	gestione autonoma del 100% delle domande	Numero e durata posti liberi non assegnati nel corso dell'anno
PERSONALIZZAZIONE: accoglienza dell'ospite con definizione di un progetto e di obiettivi	analisi, osservazione, sostegno e verifica del percorso progettuale e del raggiungimento di obiettivi	ricerca lavoro: minimo 75% utenti ricerca soluzione abitativa autonoma: minimo 20% utenti inserimento in altra struttura terapeutica: 100% utenti inserimento in struttura terapeutica: 100% degli utenti disponibili	Rendicontazione annuale coord. ASPeF
LAVORO DI RETE: collaborazione con servizi sociali in merito alla gestione e sviluppo delle situazioni degli ospiti	contatti ed incontri di equipe con operatori dei servizi sociali relativi al monitoraggio ed analisi delle situazioni degli utenti	assenza di segnalazioni da parte dei servizi sociali relative a difficoltà di interazione con operatori dormitorio	Segnalazioni pervenute a protocollo ASPeF
	flessibilità e disponibilità ad incontrare gli assistenti sociali negli orari di lavoro richiesti	assenza di segnalazioni da parte dei servizi sociali relative a difficoltà di interazione con operatori dorm	Segnalazioni pervenute a protocollo ASPeF

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	MODALITA' DI MISURAZIONE/ VERIFICA
SICUREZZA: collaborazione con le forze dell'ordine per la gestione dei conflitti o situazioni problematiche	svolgimento di attività contenitiva ed educativa finalizzata all'integrazione ed alla risoluzione di eventuali conflitti all'interno della struttura per una convivenza civile ed ottimale	Assenza di eventi nocivi o pericolosi, conflitti violenti tra ospiti della struttura	Relazione annuale sulla sicurezza
	appropriatezza nella richiesta di intervento da parte delle forze dell'ordine	manca di segnalazioni di chiamate inutili da parte delle forze dell'ordine	Segnalazioni pervenute a protocollo ASPeF
	appropriatezza nella richiesta di intervento da parte delle forze dell'ordine	n° richieste/anno	Relazione annuale sulla sicurezza
	appropriatezza nella richiesta di intervento da parte delle forze dell'ordine	n° richieste intervento/n° soggetti interessati	Relazione annuale sulla sicurezza
IGIENE: prevenzione eventi sanitari	sanificazione in caso di problemi di natura sanitaria	attivazione entro 24 ore di sanificazioni	Rapporto richiesta intervento

Tutela e modalità di reclamo

Tutela e partecipazione dei fruitori dei servizi: gestione dei reclami

La Azienda garantisce la funzione di tutela dei cittadini clienti dei propri servizi attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d' intervento che abbiano negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei servizi.

L'interlocuzione diretta è, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi e delle nostre strutture.

A tal fine è possibile contattare al n° telefonico 0376/357811 oppure inviare un fax al n° 0376/360608

È attiva anche una casella di posta elettronica il cui indirizzo è: direzione.generale@aspefmantova.it

Una volta presentato il reclamo, la direzione si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause nel corso dei 10 giorni successivi, impegnandosi, comunque, a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.

Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate. In ogni caso, gli interventi andranno a integrare il piano di miglioramento previsto. Ci impegniamo a dare comunicazione formale all'utente segnalatore del disservizio sia delle azioni che degli esiti.

Annualmente verranno redatte statistiche dei reclami evidenziando le aree interessate, i processi coinvolti, le azioni intraprese, le modalità di monitoraggio di efficacia previste e gli esiti di ogni intervento.

Coerentemente con la recente Legge Regionale n° 8/2008, che modifica il sistema di tutela dei cittadini, verranno messe in pratica le nuove funzioni previste in particolare dall'art.9 comma 3, che di seguito si riporta:

"L'articolo 11 della legge regionale 11 luglio 1997, n. 31 (Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale e sua integrazione con le attività dei servizi sociali) è sostituito dal seguente:

"Art. 11 (I diritti di partecipazione dei cittadini)

1. Le unità d'offerta si dotano di strutture e strumenti finalizzati alla costante verifica della qualità delle prestazioni, al potenziamento di ogni utile iniziativa rivolta alla umanizzazione dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria, al mantenimento di corrette relazioni con il pubblico e con le rappresentanze dei soggetti del terzo settore.

2. Nella carta dei servizi sono definite le modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, nonché l'indicazione dei criteri per l'accesso alle prestazioni, le modalità di erogazione delle stesse e le modalità di valutazione da parte degli utenti o delle associazioni che li rappresentano.

3. Le aziende sanitarie sono tenute ad istituire un ufficio di pubblica tutela (UPT) retto da persona qualificata, non dipendente dal servizio sanitario, e un ufficio di relazioni con il pubblico affidato a personale dipendente. Le ASL, le aziende ospedaliere ed i soggetti accreditati sono tenuti al pieno rispetto delle disposizioni della legge regionale 16 settembre 1988, n. 48 (Norme per la salvaguardia dei diritti dell'utente del servizio sanitario nazionale e istituzione dell'ufficio di pubblica tutela degli utenti dei servizi sanitari e socio-assistenziali) e della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi). La funzione del responsabile dell'UPT ha, sotto ogni profilo, natura di servizio onorario. Il direttore generale delle aziende pubbliche provvede alla regolamentazione dell'attività dell'ufficio per le relazioni con il pubblico e garantisce le condizioni per l'esercizio indipendente dell'UPT.

4. L'UPT verifica, anche d'ufficio, che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta avvenga nel rispetto dei diritti degli utenti e alle condizioni previste nella carta dei servizi.

5. È costituita, nell'ambito delle direzioni generali sanità e famiglia e solidarietà sociale della Regione, una struttura organizzativa di pubblica tutela aperta al pubblico con il compito di verificare che le aziende assicurino il libero accesso alle prestazioni da parte dei cittadini.

6. L'ASL, nell'ambito della propria organizzazione, in accordo con la Conferenza dei sindaci, individua una struttura finalizzata a promuovere o favorire i procedimenti per il riconoscimento degli strumenti di tutela delle persone incapaci, nonché dell'amministrazione di sostegno.

7. La Giunta regionale approva le linee guida relative alla organizzazione ed al funzionamento degli UPT, prevedendo forme di coordinamento tra questi e gli uffici dei difensori civici degli enti locali e della Regione."

Modulo reclami



DATA _____

NOME _____ COGNOME _____

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE

- ☐ UTENTE
- ☐ FAMILIARE
- ☐ VOLONTARIO
- ☐ ALTRO _____

RECLAMO

OGGETTO _____

DESCRIZIONE

Firma

CLASSIFICAZIONE RECLAMO (A CURA DELLA AZIENDA)

- ☐ RECLAMO CHE A SEGUITO DI VERIFICA SI DIMOSTRA PRIVO DI RISCONTRO
- ☐ RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PRODOTTO/SERVIZIO NON CONFORME
- ☐ RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PROBLEMA

OSSERVAZIONI

FIRMA