



COMUNE DI SIZIANO

# CARTA DEI SERVIZI



## ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

CENTRO POLIFUNZIONALE L'ACERO, VIA STAZIONE 3 - SIZIANO

## Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 - Che cos'è la Carta dei Servizi.....	3
1.2 - Principi e valori di riferimento .....	3
2. GLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI (A.P.A.) .....	4
2.1 - Cosa sono .....	4
2.1 - Dove sono .....	4
2.2 - Caratteristiche degli alloggi .....	4
3. DESTINATARI.....	5
3.1 - Requisiti d'accesso .....	5
3.2 - Condizioni che determinano la priorità d'accesso .....	5
3.3 - Condizioni che determinano l'esclusione dall'assegnazione.....	5
4. MODALITA' DI ASSEGNAZIONE.....	6
4.1 - Bando pubblico e graduatoria di assegnazione.....	6
4.2 - Criteri per la formazione della graduatoria.....	6
4.3 - Assegnazione dell'alloggio .....	7
4.4 - Dimissioni, decadenza e risoluzione del contratto.....	7
5. PRESTAZIONI E TARIFFE.....	8
5.1 - Retta base mensile - cosa comprende .....	8
5.2 - Retta base mensile: importi e agevolazioni tariffarie .....	9
5.3 - Ulteriori prestazioni: descrizione e costi .....	10
5.4 - Pagamenti.....	11
6- SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI SEGRETARIATO SOCIALE.....	12
6.1 - Servizi amministrativi .....	12
6.2 - Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale.....	12
7 - MANUTENZIONI E ISPEZIONI.....	12
7.1 - Manutenzione e arredi .....	12
7.2 - Consegna dell'alloggio protetto .....	12
7.3 - Accesso agli alloggi protetti .....	13
8 - NORME COMPORTAMENTALI.....	13
8.1 - Obblighi e divieti .....	13
8.2 - Utilizzo spazi comuni.....	14
9 - SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	15
9.1 - Valutazione del gradimento del servizio .....	15
9.2 - Partecipazione al miglioramento continuo del servizio.....	15

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1 - Che cos'è la Carta dei Servizi

La **CARTA DEI SERVIZI** garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi e individua i principi fondamentali e le finalità alla base di tutti gli interventi, fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli anziani, i loro familiari e i servizi sul territorio.

Questa Carta dei Servizi non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma piuttosto vuole costituire un punto di partenza, suscettibile di integrazioni ed aggiornamenti futuri che potranno scaturire dall'esperienza della gestione concreta degli Alloggi Protetti per Anziani nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni da parte di operatori, anziani e famigliari.

### 1.2 - Principi e valori di riferimento

I principi e valori che ispirano i programmi, la gestione, le attività, i rapporti con la cittadinanza/utenza e i risultati da conseguire sono:

- ✓ **EGUAGLIANZA** dei cittadini/utenti e del loro diritto di accesso al servizio, senza discriminazioni per la nazionalità, l'etnia, la religione, la lingua e le opinioni politiche;
- ✓ **RISPETTO** per la dignità della persona e delle specificità individuali, teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
- ✓ **EQUITA, EFFICIENZA ED EFFICACIA** dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
- ✓ **PARTECIPAZIONE** alla corretta informazione, alla tutela dell'ospite/utente nel caso di prestazioni inadeguate, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

Con l'adozione della Carta dei Servizi il Comune si impegna a far conoscere le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso, le regole che stanno alla base del rapporto tra il Comune e gli ospiti.

Questo documento intende assicurare **TRASPARENZA** e **ACCESSIBILITA'** ai servizi e alle prestazioni, fornendo agli utenti e ai loro familiari ampia informazione sulle possibilità offerte dalla struttura, ritenendo che questo rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

## 2. GLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI (A.P.A.)

### 2.1 – Cosa sono

Gli alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.) si configurano come **SERVIZIO RESIDENZIALE A CARATTERE PERMANENTE E CONTINUATIVO** riservato a persone di età superiore a 65 anni autosufficienti o parzialmente non autosufficienti.

Tali alloggi, totalmente **PRIVI DI BARRIERE ARCHITETTONICHE**, rispettano i requisiti minimi d'esercizio stabiliti dalla Regione Lombardia con la DGR 11497 del 17 marzo 2010.

Gli alloggi protetti, costituiti dai 4 monocalci e 3 bilocali individuati nell'allegata planimetria alle lettere A, D, E, F, G, H e I, hanno l'esplicita finalità di offrire alle persone anziane possibilità di vita autonoma in un ambiente comunque controllato e protetto, nonché di prevenire o rimediare a situazioni di solitudine o abbandono che possono essere compromissorie delle condizioni di benessere psicofisico di soggetti ancora autonomi.

### 2.1 – Dove sono

Gli Alloggi Protetti per Anziani (A.P.A.) di proprietà del Comune di Siziano sono situati all'interno del Complesso Polifunzionale per Anziani L'ACERO, in via Stazione n. 3 a Siziano.

### 2.2 – Caratteristiche degli alloggi

Gli alloggi protetti sono destinati a nuclei familiari composti da un massimo di due persone.

Ciascun alloggio protetto consiste in un **APPARTAMENTO INDIPENDENTE**, privo di barriere architettoniche, monocale o bilocale, con impianto di riscaldamento centralizzato, acqua potabile, contatore per l'allaccio alle reti dell'energia elettrica, predisposizione per l'allaccio alla linea telefonica, derivazione antenna TV, campanello per la chiamata d'emergenza, arredato a cura dell'Amministrazione Comunale con blocco cucina armadiato completo dei principali elettrodomestici.

Gli alloggi sono inseriti in un complesso che comprende un centro diurno per anziani, con possibilità di pranzo nella sala comune, bagno assistito e attività aggregative diurne e festive, un poliambulatorio fisioterapico per riabilitazione delle funzioni motorie e la guardia medica.

La struttura dispone di impianto solare termico per la produzione del 50% dell'acqua calda e di impianto fotovoltaico per la produzione dell'energia elettrica utilizzata nelle parti comuni.

### 3. DESTINATARI

#### 3.1 – Requisiti d'accesso

Gli A.P.A. sono destinati a persone con i seguenti requisiti:

- ✓ età superiore a 65 anni, singoli o coppie
- ✓ cittadinanza italiana o di uno Stato aderente all'unione europea, oppure cittadinanza straniera con regolare permesso/carta di soggiorno di lungo periodo
- ✓ residenza nel Comune di Siziano da almeno 2 anni
- ✓ autosufficienti o parzialmente non autosufficienti.

E' possibile, in caso di coppia, derogare al requisito anagrafico per uno dei due richiedenti, purché si tratti di persona con invalidità al 100%, non affetta da disabilità gravissima o in condizioni di dipendenza vitale, accertato a seguito di valutazione multidimensionale integrata ai sensi delle vigenti normative in materia.

La condizione di autosufficienza o parziale non autosufficienza deve essere documentata con apposita certificazione rilasciata dal medico curante.

#### 3.2 – Condizioni che determinano la priorità d'accesso

Negli alloggi protetti per anziani sono accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- ✓ reti familiari rarefatte e residuali;
- ✓ un'abitazione non adeguata;
- ✓ diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale;
- ✓ patologie gestibili a domicilio;
- ✓ condizioni di solitudine.

#### 3.3 – Condizioni che determinano l'esclusione dall'assegnazione

E' esclusa l'assegnazione degli alloggi protetti a persone:

- ✓ non autosufficienti necessitanti di assistenza socio sanitaria continua, che trovano la loro migliore collocazione in altre tipologie della rete d'Unità d'Offerta Socio Sanitaria;
- ✓ con problematiche psichiatriche attive;
- ✓ con forme di demenza, ivi compreso l'Alzheimer

## 4. MODALITA' DI ASSEGNAZIONE

### 4.1 - Bando pubblico e graduatoria di assegnazione

L'assegnazione degli alloggi protetti disponibili è effettuata con **APPOSITO BANDO PUBBLICO** approvato dalla Giunta Comunale, da emanarsi di norma con cadenza annuale.

La **DOMANDA DI ASSEGNAZIONE** deve essere presentata al Comune secondo le modalità e nei termini stabiliti dal bando, sull'apposita modulistica predisposta dal Servizio Sociale Comunale.

Le domande presentate sono esaminate da un'apposita Commissione nominata dalla Giunta Comunale; la Commissione procede a verificare il possesso dei requisiti di cui all'articolo 3.1 della presente Carta dei Servizi e a redigere la graduatoria delle domande idonee.

La graduatoria è affissa all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi. Durante l'affissione la graduatoria può essere impugnata, con apposito atto scritto, da coloro che hanno presentato domanda di ammissione. Le impugnazioni sono analizzate dalla Commissione nei quindici giorni successivi; concluso il loro esame e svolte le operazioni necessarie all'eventuale modifica della graduatoria, quest'ultima viene approvata in via definitiva. La stessa resta valida fino all'indizione di nuovo bando, che ne produce l'aggiornamento.

### 4.2 - Criteri per la formazione della graduatoria

L'apposita commissione nominata dalla Giunta Comunale, verificato il possesso dei requisiti individuati al precedente articolo 3.1 procede a redigere la graduatoria per l'assegnazione degli alloggi protetti per anziani applicando i seguenti punteggi:

<b>A) RETE FAMILIARE E SOCIALE</b>	<b>Punti</b>
1. Assenza di rete familiare e assenza di supporto informale	4
2. Rete familiare residuale (nipoti, fratelli o sorelle) in assenza di supporto informale	3
3. Situazione di fragilità parzialmente compensata dalla rete familiare o informale	2
4. Rete familiare (figli, nipoti, ecc.) e/o supporto informale presente e stabile	1
<b>B) CONDIZIONI DI SALUTE E LIVELLO DI AUTONOMIA</b>	
1. Condizione di parziale riduzione dell'autonomia con necessità di supporto assistenziale (es. gestione igiene ambientale, igiene personale)	4
2. Condizione di autonomia	3
<b>C) CONDIZIONE ABITATIVA DI PROVENIENZA (i punti dal 2 al 5 sono tra</b>	

loro cumulabili)	
1. Situazione di sfratto o rilascio casa di abitazione	4
2. Abitazione con barriere architettoniche (scale, bagno) o in condizioni igieniche non adeguate	4
3. Abitazione in affitto con canone annuo elevato in relazione alla condizione economica (tale da far scendere l'ISEE del nucleo al di sotto del minimo vitale)	3
4. Abitazione situata in frazione/cascina	2
5. Assenza di abitazione propria, convivenza con altre persone	2
<b>D) PERSONA INSERITA IN RESIDENZA SANITARIA PER ANZIANI (RSA)</b>	4
<b>E) ANZIANITA' DI ISCRIZIONE IN GRADUATORIA *</b> Verrà assegnato 1 punto per ogni anno di permanenza in graduatoria, fino a un massimo di 4	4

\* In sede di prima applicazione, il punteggio è assegnato a coloro che sono inseriti nella graduatoria definitiva Bando 7 – alloggi ERP.

Se il nucleo familiare è composto da due persone con caratteristiche che determinano l'attribuzione di punteggi diversi, verrà considerato il punteggio più alto.

In caso di parità di punteggio sarà data precedenza al nucleo con maggiore fragilità economica, documentata da certificazione ISEE rilasciata ai sensi delle vigenti normative in materia. In caso di ulteriore parità verrà considerata l'età del più anziano.

### 4.3 – Assegnazione dell'alloggio

In caso di disponibilità di un alloggio, lo stesso sarà assegnato secondo l'ordine della graduatoria, tenendo conto della tipologia dell'alloggio e del numero dei componenti il nucleo familiare: le coppie non potranno essere assegnatarie di monolocali.

Il richiedente potrà visionare l'alloggio disponibile al fine di confermare o meno, a pena decadenza, entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di disponibilità dell'alloggio, l'accettazione dell'assegnazione. La conferma definitiva dell'assegnazione verrà effettuata dal Responsabile dei Servizi Sociali del Comune di Siziano, previa verifica della permanenza dei requisiti.

### 4.4 – Dimissioni, decadenza e risoluzione del contratto

L'assegnatario ha la facoltà di risolvere, in qualsiasi momento, il contratto di permanenza negli alloggi protetti per anziani, con preavviso di almeno 15 giorni.

La morte dell'assegnatario determina la decadenza dal contratto. L'alloggio non potrà essere concesso in uso ad eventuali eredi, se non già conviventi ed aventi i requisiti di cui all'articolo

La decadenza è automatica e non necessita di alcun atto da parte dell'Amministrazione Comunale.

Sono motivo di risoluzione del contratto:

- ✓ l'abbandono dell'alloggio
- ✓ gravi e ripetute violazioni alle norme comportamentali
- ✓ il venir meno dei requisiti per la concessione dell'alloggio, con particolare riferimento all'aggravamento delle condizioni di salute, tale da determinare l'inidoneità della soluzione abitativa;
- ✓ la morosità per tre mensilità consecutive

La risoluzione viene disposta con deliberazione della Giunta Comunale.

## 5. PRESTAZIONI E TARIFFE

### 5.1 - Retta base mensile – cosa comprende

Gli alloggi protetti per anziani si configurano come servizio residenziale a carattere permanente e continuativo, assoggettato al pagamento di una retta mensile proporzionale alla situazione economica (ISEE) del nucleo dell'assegnatario.

La retta base mensile è differenziata tra monolocale e bilocale, ponderata sul numero di occupanti e comprende le seguenti prestazioni:

- ✓ alloggio protetto come descritto all'art. 2.2;
- ✓ acqua potabile;
- ✓ riscaldamento e acqua calda nelle parti comuni e nell'alloggio assegnato;
- ✓ energia elettrica delle parti comuni;
- ✓ pulizia degli spazi comuni;
- ✓ ascensore;
- ✓ manutenzioni straordinarie dell'alloggio e dello stabile;
- ✓ manutenzione ordinaria delle parti comuni e delle aree esterne di pertinenza dell'immobile;
- ✓ servizio rifiuti
- ✓ reperibilità di un operatore sociale 24h/24 per 365 giorni l'anno

Non sono inclusi nella retta base mensile i seguenti costi, relativi a contratti di pertinenza dell'assegnatario dell'alloggio protetto e dallo stesso direttamente stipulati e sottoscritti:

- ✓ contratto per la fornitura dell'energia elettrica dell'alloggio;
- ✓ contratto di telefonia;
- ✓ canone TV

Si intendono altresì a carico dell'assegnatario le operazioni di manutenzione ordinaria dell'alloggio assegnato.



## 5.2 – Retta base mensile: importi e agevolazioni tariffarie

La retta base mensile è così distinta:

- ✓ MONOLOCALE: € 290,00
- ✓ BILOCALE occupato da una sola persona : € 380,00
- ✓ BILOCALE occupato da due persone : € 400,00

Il Comune di Siziano tutela il diritto delle persone ad accedere al servizio secondo le proprie disponibilità economiche; prevede quindi **AGEVOLAZIONI TARIFFARIE** che tendono a garantire equità sociale e partecipazione alla spesa commisurate ai livelli di reddito e di patrimonio di ciascuno.

Le agevolazioni tariffarie sono concesse sulla base della presentazione di **CERTIFICAZIONE ISEE** in corso di validità, rilasciata ai sensi del dal D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159 “Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione ed i campi di applicazione dell’Indicatore della situazione economica equivalente”, e dai relativi provvedimenti attuativi, nonché dalla normativa statale, regionale, distrettuale e locale in tema di I.S.E.E.

La compartecipazione alla spesa è calcolata secondo il metodo della progressione lineare. A tal riguardo sono determinati i **SEGUENTI PARAMETRI**:

### **MONOLOCALE:**

- ✓ Quota di contribuzione minima mensile : € 200,00;
- ✓ Quota di contribuzione massima mensile : € 290,00
- ✓ Quota variabile massima : € 90,00
- ✓ ISEE iniziale, sotto il quale la quota variabile non è dovuta : € 6.517,94
- ✓ ISEE finale, oltre il quale la quota variabile è applicata interamente: € 15.000,00
- ✓ Metodo applicato per il calcolo della quota variabile personalizzata : progressione lineare, secondo la seguente formula:

$$\text{Quota variabile su base ISEE} = \frac{(\text{I.S.E.E. utente} - \text{I.S.E.E. iniziale}) \times \text{quota variabile massima}}{(\text{I.S.E.E. finale} - \text{I.S.E.E. iniziale})}$$

### **BILOCALE:**

- ✓ Quota di contribuzione minima mensile : € 250,00 (1 persona) – 270,00 (2 persone)
- ✓ Quota di contribuzione massima mensile : € 380,00 (1 persona) – 400,00 (2 persone)
- ✓ Quota variabile massima : € 130,00
- ✓ ISEE iniziale, sotto il quale la quota variabile non è dovuta : € 6.517,94
- ✓ ISEE finale, oltre il quale la quota variabile è applicata interamente: € 15.000,00
- ✓ Metodo applicato per il calcolo della quota variabile personalizzata : progressione lineare, secondo la seguente formula:

$$\text{Quota variabile su base ISEE} = \frac{(\text{I.S.E.E. utente} - \text{I.S.E.E. iniziale}) \times \text{quota variabile massima}}{(\text{I.S.E.E. finale} - \text{I.S.E.E. iniziale})}$$

### 5.3 – Ulteriori prestazioni: descrizione e costi

Accanto alle prestazioni di base descritte nell'articolo 4.1, alle persone residenti negli alloggi protetti sarà data la possibilità di accesso ai seguenti ulteriori servizi complementari, funzionali a rispondere a bisogni differenziati e compositi, correlati al grado di autonomia delle persone:

- a) **SERVIZIO DI PULIZIA DELL'ALLOGGIO PROTETTO**: costo mensile € 160,00 per il monolocale ed € 200,00 per il bilocale. Il servizio comprende le seguenti operazioni:
- ✓ **FREQUENZA BISETTIMANALE**: sanificazione di tutta la pavimentazione, spolveratura a umido degli arredi e degli oggetti esposti, lavaggio e disinfezione degli apparecchi igienico-sanitari e degli accessori presenti nel servizio igienico, deragnazione al bisogno
  - ✓ **FREQUENZA MENSILE**: lavaggio dei davanzali interni ed esterni, lavaggio delle piastrelle e degli infissi, lavaggio su entrambe le facciate di tutti i vetri interni ed esterni.
- b) **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E BAGNO ASSISTITO**: costo orario massimo € 18,00. Il servizio comprende il riassetto dell'alloggio, operazioni di igiene personale e mobilitazione, secondo il Piano Assistenziale Individualizzato condiviso e sottoscritto con l'Assistente Sociale di riferimento. Comprende altresì la possibilità di bagno assistito in apposito locale presente nel complesso polifunzionale per anziani, dotato di apposita ed particolare apparecchiatura sanitaria.
- Il servizio di assistenza domiciliare è gestito con personale qualificato ASA/OSS. La persona sceglie l'operatore economico che fornirà l'assistenza domiciliare all'interno dell'albo degli operatori accreditati, che forniscono le garanzie e credenziali di serietà richieste dal Comune; il costo orario praticato da ogni operatore è indicato nell'Albo degli Accreditati, entro un costo massimo orario di € 18,00.
- c) **PRANZO PRESSO IL CENTRO DIURNO PER ANZIANI L'ACERO**: costo a pasto € 3,50. Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì presso il Centro Diurno presente nel complesso polifunzionale che contiene gli alloggi protetti. I pasti sono veicolati dal Centro Cottura di Via Pavia 58 a Siziano, secondo un menù mensile concordato con ASL che comprende un primo piatto, un secondo piatto, un contorno, pane, frutta, 1/4 di vino.
- d) **PASTO A DOMICILIO**: costo a pasto € 4,00. E' attivo ogni giorno, dal lunedì al venerdì, in corrispondenza del pranzo. Comprende un primo piatto, un secondo piatto, un contorno, pane, frutta, 1/4 di vino. La preparazione dei pasti avviene nel centro cottura di via Pavia 58 a Siziano ed è veicolata in appositi contenitori nel rispetto delle norme igienico sanitarie in materia.
- e) **SERVIZIO DI TELESOCORSO**: costo di attivazione € 30,00, canone mensile € 10,00. Attivo 24 ore su 24, fornisce la possibilità di mettersi in contatto in tempo reale con la centrale operativa del telesoccorso, mediante un piccolo telecomando e un apparecchio

telefonico appositamente installato. In caso di necessità, con la semplice pressione del telecomando, si attiva il "vivavoce" che permette all'utente di comunicare la natura del suo problema senza muoversi dal punto in cui si trova. Sul video dell'operatore presente nella centrale operativa compaiono i dati personali dell'anziano e i recapiti dei parenti o degli amici che devono essere allertati in caso di bisogno.

Contemporaneamente, se si accerta l'emergenza, vengono immediatamente attivati i soccorsi.

- f) RIABILITAZIONE DELLE FUNZIONI MOTORIE C/O POLIAMBULATORIO FISIOTERAPICO COMUNALE: Presso il Poliambulatorio Comunale Fisioterapico, inserito nel Complesso Polifunzionale L'Acero è possibile accedere ai seguenti servizi (prevista apposita indicazione medica):

Terapie elettroanalgesiche (costi a seduta):

- |                       |        |
|-----------------------|--------|
| ✓ Ionoforesi          | € 6,00 |
| ✓ Magnetoterapia      | € 8,00 |
| ✓ Ultrasuoni          | € 3,50 |
| ✓ Tens                | € 8,00 |
| ✓ Elettrostimolazioni | € 6,00 |
- 
- |                                  |                      |
|----------------------------------|----------------------|
| ✓ Massaggio cervicale e lombare: | costo orario € 26,00 |
| ✓ Riabilitazione:                | costo orario € 33,00 |

- g) LAVAGGIO E STIRATURA DELLA BIANCHERIA DA LETTO, DA BAGNO E DEL TOVAGLIATO CONTRASSEGNA TI: Secondo tariffe praticate dal servizio convenzionato
- h) SERVIZIO LAVANDERIA CON INDUMENTI CONTRASSEGNA TI: Secondo tariffe praticate dal servizio convenzionato

Per tutti i servizi sopra elencati è prevista la possibilità di accesso ad agevolazioni tariffarie proporzionalmente alla situazione economica autocertificata con ISEE ai sensi della normativa vigente. Il dettaglio delle agevolazioni, con modalità e soglie di accesso per ogni singolo servizio, può essere reperito presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Siziano o sul sito del Comune di Siziano [www.comune.siziano.pv.it](http://www.comune.siziano.pv.it)

## 5.4 - Pagamenti

I pagamenti sono di norma mensili. All'utente verrà richiesto di scegliere la forma di pagamento preferita tra MAV e RID.

## 6 - SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI SEGRETARIATO SOCIALE

### 6.1 - Servizi amministrativi

I servizi amministrativi sono garantiti dall'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Siziano, che ha sede nella Casa Comune di Siziano in Piazza Giacomo Negri n.1 , Piano Primo.

I riferimenti per la gestione amministrativa e contabile per gli assegnatari dell'alloggio e per i loro familiari sono:

- ✓ Il Responsabile del Servizio Sociale Comunale                      Tel. 0382/6780220
- ✓ Il referente per la gestione amministrativa e contabile              Tel. 0382/6780224

### 6.2 - Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale

Agli assegnatari degli alloggi protetti per anziani è garantito l'accesso al servizio di segretariato sociale e al servizio sociale professionale distrettuale.

In particolare il servizio fornisce informazioni e/o orientamento sui servizi per anziani disponibili a livello locale, distrettuale, provinciale e regionale. Si attiva per la valutazione sociale e multidimensionale del bisogno della persona e per l'individuazione del percorso di cura più adeguato.

Offre uno spazio di ascolto e confronto in momenti di particolare fatica, correlata a vissuti problematici.

## 7 - MANUTENZIONI E ISPEZIONI

### 7.1 - Manutenzione e arredi

La manutenzione straordinaria dell'immobile, dei locali e degli impianti, compete al Comune. La manutenzione ordinaria dei locali e di quanto in esso contenuto, ivi compresa la cucina, spetta all'assegnatario.

Gli assegnatari arredano autonomamente l'alloggio; si impegnano a rimuovere entro 30 giorni il proprio arredamento in caso di dimissioni, decadenza o risoluzione del contratto, e autorizzano l'Amministrazione Comunale ad asportare, alienare e/o distruggere tale arredamento una volta scaduto senza esito il termine di cui sopra, fermo restando l'imputazione delle relative spese a carico dell'assegnatario o degli eredi.

### 7.2 - Consegna dell'alloggio protetto

L'alloggio protetto viene consegnato in stato di perfetta efficienza, come registrato nel verbale di consegna. L'assegnatario ha il dovere di mantenerlo in ordine e restituirlo nelle medesime condizioni.

### 7.3 – Accesso agli alloggi protetti

Copia delle chiavi di ciascun alloggio protetto è depositata presso il Comune, per permettere di intervenire in caso di d'incendio, di urgenza di carattere sanitario o comunque di pubblica utilità.

Il Comune si riserva inoltre di far ispezionare l'alloggio dal personale preposto o da propri incaricati ogni qualvolta lo ritenga necessario, previo adeguato preavviso.

## 8 – NORME COMPORTAMENTALI

### 8.1 – Obblighi e divieti

Le persone assegnatarie degli Alloggi Protetti devono tenere un comportamento adeguato alla vita comunitaria, adottando comportamenti improntati a regole di civile rispetto e comprensione della sensibilità di ciascuno.

In particolare gli assegnatari devono impegnarsi:

- ✓ ad osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- ✓ a mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature delle stanze;
- ✓ a segnalare tempestivamente eventuali guasti degli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- ✓ a consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente, di entrare nell'alloggio per provvedere a controlli, riparazioni, ispezioni e altri interventi;

Gli assegnatari hanno inoltre il dovere di:

- ✓ non disturbare con suoni o rumori che fuoriescano dallo stretto ambito dell'alloggio;
- ✓ non effettuare modifiche strutturali o murarie all'alloggio;

E' consentito tenere animali di piccola taglia, previo consenso scritto dell'Amministrazione.

Gli assegnatari dovranno avvisare il Comune in caso di assenze prolungate che lascino chiusa e disabitata l'unità immobiliare assegnata loro; qualora tali assenze superino i 3 mesi consecutivi, l'assegnatario dovrà darne adeguata giustificazione (es. ricovero per cure). In caso di assenze superiori ai 90 giorni senza idonea giustificazione, si procederà ad avviare la procedura per la decadenza dall'assegnazione.

E' vietato ospitare nella propria stanza, anche per una sola notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia. Eventuali eccezioni potranno essere autorizzate dal Comune.

E' fatto, altresì, divieto cedere o condividere con altre persone il posto assegnato. Solo in caso di malattia o provata necessità può essere concessa dal Comune l'autorizzazione temporanea all'ingresso di una persona terza nell'alloggio (es. assistente familiare).

## 8.2 - Utilizzo spazi comuni

Sono aree comuni e/o di uso comune:

- ✓ i cortili, gli ingressi, i camminamenti pedonali interni, i passaggi coperti;
- ✓ i locali e i servizi destinati alla raccolta dei rifiuti, dei contatori, dell'ascensore, i porticati, gli atrii, le scale e i relativi vani e parapetti, il tetto;
- ✓ la lavanderia/stireria, il terrazzo, i corridoi.

Le aree destinate all'uso comune non potranno essere sfruttate e godute individualmente se ciò limita l'uso collettivo. Le persone devono avere la più ampia cura dei locali, degli spazi e dei servizi di uso comune. Gli assegnatari potranno utilizzare gli spazi comuni unicamente per gli usi cui tali spazi sono destinati, non essendo consentito mutarne la destinazione d'uso.

E' possibile svolgere le attività ricreative esclusivamente negli spazi e nei luoghi all'uopo riservati. Sono vietate le attività rumorose e di disturbo nonché le attività che creino pericolo per l'incolumità delle persone.

E' inoltre vietato:

- a) scuotere e battere sui piani delle scale tappeti, stuoie, coperte, e simili;
- b) installare stenditoi o comunque esporre panni ad asciugare alle finestre nonché sulle aree di uso comune, escluse quelle adibite allo scopo;
- c) esporre cartelli di qualsiasi genere;
- d) depositare nelle parti ad uso comune biciclette, motocicli, autoveicoli, utensili, attrezzi, e comunque materiali ingombranti di qualsiasi tipo anche per breve tempo. In specifico, la sosta delle biciclette e dei veicoli è consentita unicamente nelle aree a ciò destinate.
- e) tenere depositi di sostanze maleodoranti e di materie infiammabili, esplosive o comunque pericolose;
- f) lasciare aperti cancelli e accessi di uso comune;
- g) gettare immondizie ed altri oggetti di rifiuto nel cortile, nella strada o nelle adiacenze;
- h) in generale usare in modo improprio le parti comuni;
- i) fumare in ascensore, sulle scale, negli androni e comunque in tutti gli spazi comuni chiusi;
- j) depositare sulle finestre, sui ballatoi, sulle terrazze, e negli spazi comuni, utensili, attrezzi ed oggetti qualsiasi; collocare vasi di fiori e piante ai davanzali delle finestre;
- k) applicare targhe, insegne sulle facciate dello stabile, sulle scale e all'ingresso;
- l) tenere nell'alloggio, nelle pertinenze e negli spazi comuni animali che arrechino grave disturbo o danno o costituiscano pericolo. Negli spazi comuni gli animali non possono sostare e devono comunque essere adottate, oltre all'accompagnamento, le opportune misure di cautela, di sicurezza e di rispetto dell'igiene. I proprietari degli animali sono comunque responsabili, ai sensi dell'art. 2052 c.c., dei danni arrecati a persone e cose;
- m) modificare in qualsiasi modo l'estetica del fabbricato o realizzare innovazioni nell'immobile e nelle parti comuni;
- n) installare antenne televisive o satellitari, apparecchi di condizionamento o altri impianti;

### 9.1 - Valutazione del gradimento del servizio

Il Comune attiva verifiche e valutazioni del servizio anche attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione delle persone che risiedono negli alloggi protetti e fruiscono dei servizi comunali, tramite strumenti diversificati, quali questionari per la valutazione della qualità percepita.

Gli esiti dell'attività di valutazione della qualità percepita sono alla base dei piani di miglioramento del servizio elaborati dall'Amministrazione Comunale.

### 9.2 - Partecipazione al miglioramento continuo del servizio

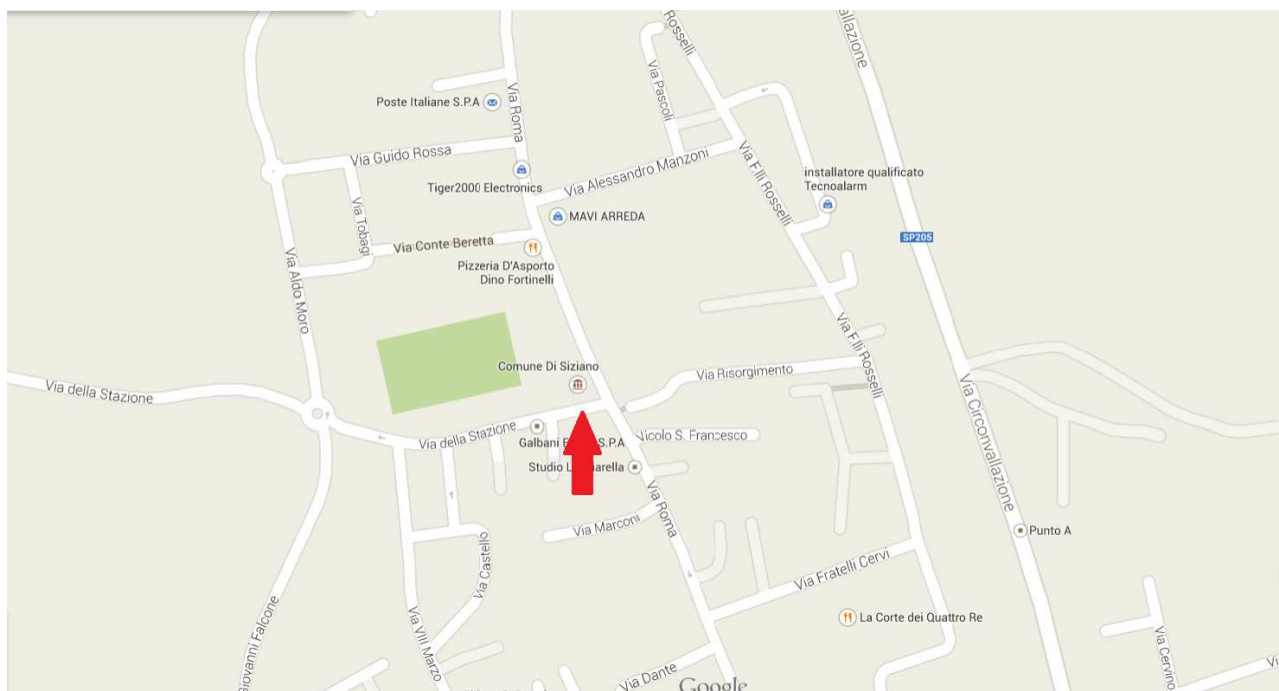
Qualora gli utenti rilevino disservizi che violano gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi possono presentare reclamo.

Il reclamo dovrà essere scritto e spedito al settore "Servizi alla persona" del Comune. L'Amministrazione risponderà in forma scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione al reclamante saranno fornite indicazioni per l'individuazione del corretto destinatario.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

## INFORMAZIONI UTILI

**GLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI PER ANZIANI SI TROVANO ALL'INTERNO DEL COMPLESSO POLIFUNZIONALE PER ANZIANI L'ACERO, IN VIA STAZIONE N. 3 A SIZIANO.**



### CONTATTI:

#### COMUNE DI SIZIANO

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO SOCIALE**

**DOTT.SSA PATRIZIA CORNALBA**

**TEL. 0382/6780220 – EMAIL: [patrizia.cornalba@comune.siziano.pv.it](mailto:patrizia.cornalba@comune.siziano.pv.it)**

**IL REFERENTE PER LA GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE**

**DOTT.SSA MARIANGELA GRASSI:**

**TEL. 0382/6780224 – EMAIL: [mariangela.grassi@comune.siziano.pv.it](mailto:mariangela.grassi@comune.siziano.pv.it)**

#### AUSER – L'ACERO

**PRESIDENTE: RITA TOMIATO**

**TEL. 0382/610212**