



CARTA DEI SERVIZI
E
DEI DIRITTI DEGLI UTENTI



Centro Polivalente per Anziani

art. 106 R.R. Puglia 4/2007 e s.m.i.

c/o ex Biblioteca, C.so Italia, 6
70029 - SANTERAMO IN COLLE (BA)



PRESENTAZIONE

Gentili Clienti,

con la presente Carta dei Servizi (redatta in conformità all'art.13 della Legge 28/11/2000 n.308, dell'art.5 del Decreto del 21/5/2001 n.308 e dell'art.37 della L.R. del 25/8/2003 n.17) vogliamo garantirvi la trasparenza della nostra organizzazione.

La Carta dei Servizi vi permetterà di conoscere il Centro Sociale Polivalente per Anziani del Comune di Santeramo in Colle, le attività, gli obiettivi, le modalità di controllo adottate per garantire la miglior qualità dei servizi prestati.

La Carta dei Servizi non deve essere considerata solo un opuscolo informativo, bensì uno strumento di trasparenza a tutela del diritto delle persone per accedere ai nostri servizi ed alle nostre attività; vorremmo esserVi utili:

“Condividere momenti di gioia, serenità, solidarietà, piena di interessi”

“Valorizzare le vostre esperienze e creare nuove relazioni”

“Fornirvi informazioni e servizi che Vi agevolino nella vita quotidiana”

La Carta dei Servizi vuole essere da stimolo per un miglioramento della qualità e della quantità delle prestazioni e servizi offerti.

Questo documento può anche essere inteso come Carta dei Diritti da cui deriva la possibilità di esercitare il controllo sui servizi erogati e di contribuire a migliorarli mediante suggerimenti o reclami che saranno presi in considerazione con attenzione a beneficio della qualità del nostro lavoro.

Una copia del Carta dei Servizi sarà consegnata ad ogni persona interessata, in modo da accedere con maggiore consapevolezza ai nostri servizi ed attività e facilitando l'impegno del nostro personale.

*Alleghiamo al presente documento un questionario che vi permetterà di esprimere un giudizio e suggerimenti circa la funzionalità dei servizi offerti, permettendoci di **“Migliorare insieme”***

Augurandoci che i nostri servizi Vi siano graditi, porgiamo distinti saluti.

Il Consiglio d'Amministrazione



Premessa

La Carta dei Servizi risponde all'esigenza della trasparenza e della corretta informazione, fissando principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono. La carta costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento primario di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i Servizi offerti, le modalità e gli standard adottati, di monitorare il rispetto degli impegni assunti e di valutarlo anche attraverso il ricorso al diritto di reclamo e a questionari messi a disposizione dei cittadini.

"Un patto di cittadinanza": tale è la finalità della carta dei servizi in quanto documento strettamente correlato ai diritti che ogni persona ritiene debbano esserle riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno. Per questo motivo la Carta dei Servizi Sociali non rappresenta la cristallizzazione di diritti e di regole, ma vive della stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

L'adozione della Carta dei Servizi da parte della Cooperativa Sociale Con Noi è una scelta importante volta a promuovere una sempre più ampia e mirata valorizzazione del patrimonio culturale in essa conservato e ad armonizzarlo con le esigenze della tutela e della ricerca.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per informare puntualmente l'utenza dei livelli di qualità raggiunti e per segnalare i cambiamenti positivi intervenuti grazie anche ai suggerimenti dell'utenza stessa.

Principi fondamentali

La necessità di una cultura di attenzione alla Persona nei Servizi viene promossa e sostenuta a livello politico e istituzionale dalle normative; essa, per orientare concretamente i servizi, ha bisogno di riferirsi ad un Sistema di Valori coerente e condiviso.

Coerentemente a tale cultura, i Servizi alla Persona pongono al centro delle proprie attività il sostegno, l'assistenza, la cura e la riabilitazione della Persona nella sua dimensione globale; in tali servizi i valori di riferimento non possono che essere i valori assoluti comuni ai codici etici di tutte le professioni che pongono l'uomo al centro dell'azione, e cioè:

- ✓ Il riconoscimento della dignità umana, quale attributo intrinseco alla persona come tale, indipendentemente dalle sue condizioni sociali, culturali, civili o carismatiche
- ✓ Il riconoscimento della libertà dell'uomo, intesa come possibilità di compiere scelte autonome e di potersi esprimere e realizzare come persona nella sua unicità e globalità.

La Cooperativa, che gestisce il Centro, opera:

- nell'ambito degli indirizzi programmatici
- nel rispetto della normativa nazionale e regionale

in collaborazione con i Servizi Sociali ed Assistenziali del Comune di Santeramo in Colle e del Piano Sociale di Zona.

Ad ogni utente, in base ad un piano di assistenza individuale, sono garantiti:



Carta dei Servizi Rev. 0.1

- parità di trattamento e imparzialità di comportamento; principi ispirati a criteri di obiettività e di giustizia, e assicurati da precise direttive, che si richiamano alle norme di legge, nonché dalla formazione del personale preposto al rapporto con gli utenti;
- continuità e regolarità delle attività e dei servizi; mediante attività di programmazione e controllo delle esigenze e dell'operatività del personale;
- diritto di scelta, principio base riconosciuto ad ogni cittadino e perseguito dalla Cooperativa tramite l'informazione chiara e trasparente delle prerogative e dei limiti dei servizi prestati;
- partecipazione, intesa come accesso alle informazioni e ascolto delle esigenze degli utenti, tramite la possibilità di incidere sulle scelte mediante istanze, proposte, osservazioni e reclami (ogni osservazione viene valutata come contributo al miglioramento del servizio);
- corretto utilizzo delle risorse nel rispetto dei principi di trasparenza, efficacia ed efficienza.

Nel Centro sono ubicati anche gli uffici per le relazioni con il pubblico ed amministrativi.

La Cooperativa adotta la "Carta dei Servizi e dei diritti dell'Utente", redatta secondo lo schema previsto dalla "Carta dei Servizi Pubblici" proposta dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la Funzione pubblica di cui ne condivide i contenuti generali.



IL CENTRO SOCIALE POLIVALENTE PER ANZIANI

Il Centro Sociale Polivalente per Anziani è una struttura aperta alla partecipazione anche non continuativa di anziani autosufficienti, alle attività ludico-ricreative e di socializzazione e animazione, in cui sono garantite le prestazioni minime connesse alla organizzazione delle suddette attività, ai presidi di garanzia per la salute e l'incolumità degli utenti durante lo svolgimento delle attività del centro.

Gli interventi e le attività all'interno e all'esterno del Centro devono consentire di contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale delle persone anziane, di mantenere i livelli di autonomia della persona, di supportare la famiglia.

A CHI SI RIVOLGE

E' rivolto alle Persone anziane autosufficienti del territorio comunale, con problematiche e bisogni.

Nel Centro possono accedere contemporaneamente circa n. 60 cittadini con i seguenti requisiti:

- ✓ ETA': di norma 65 anni compiuti;
- ✓ RESIDENZA: residenti nel comune di Santeramo in Colle.

La capienza dei locali tiene conto delle norme di Ordine Pubblico legate alla sicurezza dei cittadini, ai sensi della normativa vigente.

ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI

Il Centro si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi, diversificati in base alle esigenze degli anziani utenti e delle loro famiglie, e assicura l'apertura sulla base delle prestazioni e attività erogate.

Il Centro pianifica le attività di seguito individuate, in base alle esigenze degli utenti:

- ✓ attività educative indirizzate all'autonomia;
- ✓ attività di socializzazione e animazione;
- ✓ attività espressive artistico e psico-motorie;
- ✓ attività culturali e occupazionali;
- ✓ attività di carattere assistenziale ed a garanzia della salute degli utenti
- ✓ segretariato sociale;
- ✓ promozione e sviluppo di attività ludico-ricreative
- ✓ promozione e sviluppo di attività culturali mediante visite di luoghi o strutture nell'ambito urbano ed extraurbano, con relativa organizzazione del servizio;
- ✓ incontri periodici sui tematiche inerenti agli anziani ;



Carta dei Servizi Rev. 0.1

- ✓ iniziative atte a coinvolgere forze sociali, associazioni ed organismi istituzionali territoriali interessati a collaborare per un corretto recupero del ruolo e dell'apporto dell'anziano nella vita comunitaria.

Le attività, realizzate presso il Centro Sociale Polivalente, sono riservate agli utenti iscritti e sono erogate in considerazione delle attività specifiche programmate periodicamente e rispondenti agli obiettivi individuali e di gruppo definite nel Piano di Assistenza Individuale.

Il Centro organizza, inoltre, il servizio trasporto di accompagnamento con un automezzo idonei, di proprietà comunale.

MODALITÀ DI AMMISSIONE AI SERVIZI E TEMPI DI INSERIMENTO

L'accesso al Centro avviene previa domanda individuale, nei limiti del numero di utenti massimo da inoltrare ai Servizi Sociali del Comune di Santeramo in Colle.

La Cooperativa non ha alcun merito in ordine alla selezione delle persone che possono accedere al Centro (utenti iscritti).

PER INFORMAZIONI/ RITIRO MODULO DI DOMANDA: Ufficio Servizi Sociali del Comune di Santeramo tel. 080/3033322 - APERTURA AL PUBBLICO: Martedì e Giovedì dalle 9.00 alle 12.00

Dopo la valutazione dell'Assistente sociale del Comune di Santeramo cui è riconosciuto il ruolo di Coordinatore del servizio e la determinazione degli orari di accesso, sarà redatto il Piano di Assistenza Individuale con evidenza delle attività (di gruppo o individuale) cui far partecipare l'utente.

La Cooperativa non ha alcun merito in ordine alla selezione delle persone che possono accedere al Centro (utenti iscritti).

ORARI DEL SERVIZIO E SEDE

La sede operativa del servizio è in C.so Italia, 6 Santeramo in Colle ex Biblioteca.

Sulla base di specifiche esigenze del servizio sarà possibile realizzare le attività in altre sedi opportunamente attrezzate in linea con le specifiche necessità degli utenti.

Il Centro per Anziani è aperto al pubblico dal Lunedì al Sabato dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 19.00; l'orario può subire modifiche in occasione di particolari manifestazioni.

REFERENTE DEL SERVIZIO

Dott. Maria Luisa Massaro presente in tutti gli orari di apertura del Centro.

PERSONALE OPERATIVO NEL CENTRO SOCIALE POLIVALENTE PER ANZIANI

Nel Centro Polifunzionale sono presenti le seguenti figure professionali:

- ✓ Educatore professionale - Coordinatore;
- ✓ Animatore Sociale;
- ✓ Operatore Socio Sanitario (Presenza Programmata);



Carta dei Servizi Rev. 0.1

- ✓ Assistente Sociale (Presenza Programmata);
- ✓ Autista (Presenza Programmata);
- ✓ Fisioterapista o Terapisti Occupazionale (Specifiche esigenze);
- ✓ Addetto amministrativo (Presenza Programmata);
- ✓ Altro personale per specifiche esigenze (es. Pulizie).

La presenza delle figure suddette è assicurata nel rispetto dei parametri previsti dalle normative regionali.

DIMISSIONI DAI SERVIZI

Le dimissioni da ogni Servizio potranno avvenire:

- ✓ in qualsiasi momento, su domanda di sospensione del Servizio, effettuata dall'Utente o da chi ne rappresenta i diritti;
- ✓ su comunicazione degli Uffici dei Servizi Sociali del Comune di Santeramo da parte dell'Assistente sociale del Comune di Santeramo cui è riconosciuto il ruolo di Coordinatore del servizio.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Il servizio è orientato a creare uno stretto legame con il territorio di appartenenza coinvolgendo tutte le risorse sociali, i Volontari organizzati in attività di solidarietà ed aiuto agli Ospiti, le Parrocchie di riferimento attraverso attività religiose e di animazione e socializzazione programmate.

Il Centro Sociale Polivalente per Anziani, opera per assicurare la partecipazione dei cittadini e degli utenti al controllo della qualità dei servizi e degli interventi, ai sensi dell'art. 33 della LR 2/2003; a tal fine:

- ✓ Assicura l'informazione e il principio della trasparenza dell'attività socio-assistenziale all'utente ed al familiare, ed il principio della trasparenza amministrativa di cui alla legge 241/90 e s.m.i., compatibilmente con la D.LGs 196/03 e s.m.i. relativa al rispetto della privacy;
- ✓ Favorisce una reale partecipazione degli Utenti e dei loro Familiari, quali soggetti interessati al controllo ed al miglioramento della qualità del servizio ed alla programmazione e scelta delle proprie attività, attraverso incontri di carattere informativo e valutativo, in raccordo con la normativa in materia di Comitati Consultivi degli utenti;
- ✓ Promuove la partecipazione sociale, attraverso incontri con i Volontari o altre Istituzioni ed Enti interessati al servizio, per informare sui criteri di funzionamento, raccogliere stimoli, proposte e contenuti per migliorare la qualità del servizio e programmare attività comuni.



TUTELA DEGLI UTENTI

A tutela degli Utenti, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, ai sensi art. 13 della legge 328 del 2000 e tenuto conto della normativa in materia, sono previste le seguenti misure:

- ✓ Gli Utenti, o chi ne rappresenta i diritti, che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme regolamentari o dei loro diritti inalienabili, possono presentare formale segnalazione al Responsabile del Centro Sociale Polivalente per Anziani, che deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.
- ✓ Per le mancanze di tipo professionale accertate, l'Ente applica le norme contenute nel contratto C.C.N.L. Ente Locale vigente.

TARIFFE

L'accesso al Centro avviene previa domanda individuale, nei limiti del numero di utenti massimo secondo stabilito dal Regolamento di accesso al Centro.

E' prevista la compartecipazione al servizio da parte degli utenti nella misura prevista in sede di Coordinamento Istituzionale del Piano Sociale di Zona e precisamente in corrispondenza della valutazione per redditi ISEE.

La Domanda di inserimento deve essere inoltrata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Santeramo, che stabilirà la tariffa spettante ad ogni Utente.

La Cooperativa non ha alcun merito in ordine alla selezione.

INDICATORI DELLA QUALITÀ

Gli indicatori che permettono di misurare la qualità dei Servizi offerti, sono:

- ✓ Rispetto dei tempi di risposta previsti
- ✓ Numero di utenti nell'arco dell'anno e presenza media giornaliera utenti
- ✓ Gradimento degli utenti misurato attraverso risposte ad un questionario predisposto dalla Cooperativa
- ✓ Rispetto dei parametri socio-assistenziali riferiti alle risorse umane previste dalle normative nei servizi Socio Sanitari Integrati (quantitativi e qualitativi)
- ✓ Numero di ore di aggiornamento/formazione continua e numero di operatori coinvolti nell'arco dell'anno.



INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Come Raggiungere il Centro Polivalente per anziani

Centro Sociale Polivalente C.so Italia, 6 - Santeramo in Colle

Si può raggiungere facilmente:

- ✓ con i mezzi privati entrando in Santeramo in Colle da Cassano delle Murge direzione Altamura
- ✓ con i mezzi pubblici: l'autobus cittadino n.1 ferma nelle immediate vicinanze.

Sul davanti dell'edificio è collocato il parcheggio per le auto dei visitatori.

Tel. 080/3032224

Sito internet e posta elettronica: www.con-noi.org; e-mail con-noi@virgilio.it

La presente carta dei servizi è costituita da n. 9 pagine più n. 2 allegati ed è in Revisione 0