



Società Cooperativa a r. l. - Via Santa Sabina, 176 - 72012 Carovigno (BR)
P.IVA 01506320744 Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A146722
Tel.: 0831 996364 Fax: 0831 992919
URL: www.noipegaso.it e-mail: info@noipegaso.it

AMBITO TERRITORIALE SOCIALE 2BR

Ostuni~Fasano~Cisternino

CARTA DEI SERVIZI

**Centro Sociale Polivalente per diversamente
abili**



Società Cooperativa a r. l. - Via Santa Sabina, 176 - 72012 Carovigno (BR)
P.IVA 01506320744 Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A146722
Tel.: 0831 996364 Fax: 0831 992919
URL: www.noipegaso.it e-mail: info@noipegaso.it

Centro Sociale Polivalente per diversamente abili

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta Dei Servizi" del Servizio del Centro Sociale Polivalente offerto dalla Società Cooperativa Sociale "**PEGASO**".

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente persegue, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue Aspettative.

In particolare, si propone di:

- **rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;**
- **rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;**
- **rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.**

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione; La invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi: la nostra organizzazione farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni socio-sanitarie-assistenziali adeguate.

RingraziandoLa per averci scelto Le saremo senza dubbio vicino con i nostri operatori, raggiungendoLa su quanto concerne l'erogazione del servizio.



Società Cooperativa a r. l. - Via Santa Sabina, 176 - 72012 Carovigno (BR)
P.IVA 01506320744 Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A146722
Tel.: 0831 996364 Fax: 0831 992919
URL: www.noipegaso.it e-mail: info@noipegaso.it

CHI SIAMO

La “**Cooperativa Sociale PEGASO** ” è stata costituita a Carovigno (BR) il 09.04.1992 come Cooperativa Sociale di tipo “A” e di tipo “B” su iniziativa di un gruppo di persone che avevano condiviso un impegno nella società civile. La decisione di dare a questo gruppo una organizzazione d’impresa fu presa dopo un’attenta analisi dei bisogni della popolazione. Dal 2002 la Cooperativa è certificata per le attività di assistenza socio-sanitaria ed educativa, resa in forma domiciliare e residenziale in strutture pubbliche e/o private, residenziale e domiciliare integrata, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008. Inoltre nel 2011 ha conseguito il Certificato per il sistema di Gestione Qualità OHSAS 18001. Opera prevalentemente nella provincia di Brindisi, valorizzando nel territorio profili professionali adeguati, contribuendo allo sviluppo dell’economia locale.

SEDI OPERATIVE

Al fine di garantire una elevata prossimità ai cittadini dell’Ambito Territoriale BR-2, la Cooperativa Pegaso ha istituito una sede per ogni Comune interessato al servizio del Centro Sociale Polivalente ai seguenti indirizzi:

CAROVIGNO	OSTUNI	CISTERNINO
Via Santa Sabina,176	Via Pescara 23	Via Principe Amedeo, 16

Le informazioni possono essere richieste anche telefonicamente chiamando il numero 0831996364 dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle 15.30 alle 18.30.



Società Cooperativa a r. l. - Via Santa Sabina, 176 - 72012 Carovigno (BR)
P.IVA 01506320744 Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A146722
Tel.: 0831 996364 Fax: 0831 992919
URL: www.noipegaso.it e-mail: info@noipegaso.it

GLI OBIETTIVI

La Coop Pegaso si pone come obiettivo prioritario il **raggiungimento della soddisfazione dei propri clienti**, ed in particolare si impegna:

- ✓ **a soddisfare** i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti
- ✓ **a garantire** la continuità assistenziale tenendo in considerazione le esigenze personali e/o del nucleo familiare dei beneficiari dei servizi
- ✓ **ad osservare e garantire** gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti, ed in particolare con L'Ambito Territoriale di Ostuni, circa le modalità di erogazione dei servizi nel ricercare il benessere dei propri lavoratori
- ✓ **a promuovere** la partecipazione attiva di tutti gli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo,
- ✓ **a mantenere** un sistema di qualità ISO 9001, ad applicare le procedure per controllare i processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuo del sistema qualità.

I PRINCIPI ISPIRATORI

In attuazione della Legge 328/2000 "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali" e della Legge Regionale 19/06, la coop. Pegaso ha elaborato la Carta dei Servizi del Centro Sociale Polivalente dell'Ambito Territoriale di Ostuni. I principi ispiratori che hanno portato a redigere e condividere la Carta dei Servizi sono:

- 1) *Centralità della persona umana*: la persona umana è unica ed irripetibile
- 2) *Eguaglianza*: il Servizio viene erogato secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, etnia, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza è garantita dal rispetto delle differenze individuali: gli interventi sono pianificati in modo individualizzato, tenendo conto delle necessità di ogni singolo utente.



Società Cooperativa a r. l. - Via Santa Sabina, 176 - 72012 Carovigno (BR)
P.IVA 01506320744 Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A146722
Tel.: 0831 996364 Fax: 0831 992919
URL: www.noipegaso.it e-mail: info@noipegaso.it

- 3) *Imparzialità*: il comportamento degli Operatori nei confronti degli utenti è di imparzialità e giustizia. A ciascun utente viene garantita la privacy e il rispetto della dignità.
- 4) *Partecipazione*: la Cooperativa si impegna ad accogliere positivamente reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione in merito alla gestione del Servizio erogato e alla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione.
- 5) *Trasparenza*: attraverso la Carta dei Servizi i fruitori del Servizio possono osservare e valutare il lavoro svolto dagli Operatori e da tutto il personale che interviene per la sua organizzazione.
- 6) *Continuità*: l'erogazione del Servizio è continua, regolare e senza interruzione in base alla programmazione stabilita e all'orario di lavoro degli addetti;
- 7) *Efficacia ed efficienza*: il Servizio viene erogato attraverso l'utilizzo armonico di tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri di efficienza ed efficacia. La Cooperativa si impegna a garantire standard di qualità del servizio offerto.

CHE COS'E' IL CENTRO SOCIALE POLIVALENTE PER DIVERSAMENTE ABILI

Il Centro Sociale polivalente per diversamente abili, come disciplinato dall'ex art. 105 del R. D. 4/07, è una struttura aperta alla partecipazione anche non continuativa di diversamente abili, con bassa compromissione delle autonomie funzionali, 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 della 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 consentono di contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale delle persone diversamente abili, di mantenere i livelli di autonomia della persona, di supportare la famiglia.

La finalità generale è quella di favorire negli utenti, con diverse tipologie di disabilità, la crescita armonica di una personalità adulta, attraverso lo sviluppo delle autonomie, l'acquisizione di competenze sociali, l'integrazione nel contesto socio-ambientale e ogni volta che sia possibile, lavorativo.



Società Cooperativa a r. l. - Via Santa Sabina, 176 - 72012 Carovigno (BR)
P.IVA 01506320744 Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A146722
Tel.: 0831 996364 Fax: 0831 992919
URL: www.noipegaso.it e-mail: info@noipegaso.it

I DESTINATARI

Il Centro Sociale Polivalente dichiara una ricettività di totale massimo posti n. 50, contemporaneamente presenti per n.6 ore giornaliere, dal lunedì al sabato.

Il Centro Sociale Polivalente accoglie persone con disabilità mentale, psico-fisica e sensoriale lieve ammesse ai servizi previa valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM)

LA TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il Centro Sociale Polivalente, in regime semiresidenziale per ore 6 al giorno per 6 giorni settimanali, offre prestazioni socio-educative, assistenziali a persone diversamente abili con bassa compromissione delle autonomie funzionali, attraverso attività ludiche-ricreative e di socializzazione e animazione.

Il programma delle prestazioni proposte dal Centro tiene conto delle necessità e indicazioni che emergono dai singoli progetti individualizzati. Ne consegue che i vari interventi potranno essere rivolti: a piccoli gruppi di utenti per volta o grandi gruppi a seconda delle necessità socio-educative.

Affianco alle attività di socializzazione intese come creazione di rapporti inter relazionali e comunicativi sempre più complessi, dovranno essere promosse azioni mirate alle varie sfere di autonomia del soggetto, da quella personale e quella sociale.

Le attività dovranno essere distinte in:

1. ATTIVITA' INTERNE AL CENTRO

Il programma di attività proposte dal Centro dovrà tener conto delle necessità e indicazioni che emergono dai singoli progetti individuali. Ne consegue che i vari interventi potranno essere rivolti a piccoli gruppi di utenti per volta/ singolarmente in sedute individuali.

Affianco alle attività di socializzazione intese come creazione di rapporti interrelazionali e comunicativi sempre più complessi, dovranno essere promosse azioni mirate alle varie sfere di autonomia del soggetto, da quella personale e quella sociale.



Società Cooperativa a r. l. - Via Santa Sabina, 176 - 72012 Carovigno (BR)
P.IVA 01506320744 Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A146722
Tel.: 0831 996364 Fax: 0831 992919
URL: www.noipegaso.it e-mail: info@noipegaso.it

Il Centro, nel realizzare gli obiettivi individualizzati, programma le attività sotto forma di laboratori prediligendo la dimensione del gruppo, moltiplicatore di apprendimenti emotivi, cognitivi, relazionali e comportamentali.

Le attività previste sono:

- ✓ artistica-espressiva: utilizzo delle varie forme artistiche in attività creativo-manipolative, espressive e comunicative;
- ✓ socio-educative: laboratori di autonomie sociali, personali, domestiche volti a favorire il mantenimento dei livelli di autonomia;
- ✓ di socializzazione e animazione: laboratori di arte espressiva e musicale al fine di utilizzare l'arte del corpo e della musica come veicolo per avvicinarsi all'altro;
- ✓ espressive, psico-motorie e ludiche: utilizzare il "gioco" del corpo e della mente per esprimere se stessi nei confronti dell'altro;
- ✓ di formazione lavorativa: laboratori in cui l'imparare una nuova "attività" (fotografia, cucito, uncinetto, ceramica, informatica, cucina, digitalizzazione testi, orto, ecc.), un laboratorio che possa anche orientare al lavoro qualora richiesto, che diventi lo stimolo ad uscire dall'emarginazione sociale che si possa venire a creare;
- ✓ di ausili multimediali: l'utilizzo di strumenti informatici e multimediali che migliorino la qualità della comunicazione dell'utente;
- ✓ di terapia occupazionale: dove l'utilizzo di una "professione" intesa come attività ha lo scopo di sviluppare e mantenere per quanto possibile la capacità di agire delle persone con svantaggio;
- ✓ di informatica di base e avanzato: laboratorio in cui per l'utente il confronto con il pc diventa un modo non solo per comunicare con il mondo esterno ma anche un mezzo per accrescere la propria autostima.

2. ATTIVITA' PROIETTATE ALL'ESTERNO

Il Centro promuove attività quali:

- ✓ Culturali: dove gli utenti possano confrontare con esperienze sconosciute, quali mostre, concerti, teatro, cinema, visite guidate...ecc.
- ✓ Vacanze estive: al fine di uscire dalla quotidianità e proiettarsi al mondo esterno;

- ✓ Incontri periodici ed eventi, per sensibilizzare la comunità locale sulle specifiche problematiche della disabilità;
- ✓ Educazione alla fruizione di strutture e servizi presenti sul territorio.

Per la realizzazione di tali obiettivi e non solo, il Centro Sociale Polivalente si avvarrà della collaborazione di tutti i servizi territoriali competenti, sia pubblici che privati.

La programmazione delle attività deve risultare come l'insieme delle interazioni tra il servizio e le esigenze dell'utenza. Pertanto deve lasciare spazio alle proposte degli utenti, delle famiglie, delle associazioni, del quartiere, le cui esigenze e bisogni devono essere considerati e valutati in sede di programmazione nonché in sede di organizzazione operativa della stessa.

La programmazione del progetto individualizzato formulato dall'équipe operante nell'ambito del progetto determina l'inserimento degli utenti nelle specifiche attività, reso operativo attraverso il Piano semestrale per obiettivi.

Il Centro offre come servizio aggiuntivo:

- ✓ **Pet-Therapy e ippoterapia** con personale specializzato (psicologo, terapisti della riabilitazione, pedagogisti, assistenti sociali, oss.), tale attività si svolgerà presso il Centro pilota sito in Carovigno, di proprietà della coop. e con trasporto a carico della medesima coop. sita in Carovigno. Obiettivi sono riabilitare gli utenti non più nel chiuso della stanza della terapia, ma a contatto con la natura. L'animale, nello **specifico il cavallo, diventa** catalizzatore delle interazioni tra gli utenti. Il vantaggio diventa evidente in quanto l'equitazione rappresenta un momento chiave della relazione e costituisce **il canale di comunicazione privilegiato** e, come tale, nasce spontaneo, naturale, senza imposizioni né regole predefinite. Ricordiamo che il cavallo fornisce grandissima quantità di stimolazioni neurosensoriali, sia a livello analitico che globali. Sono previste visite alla fattoria didattica, sita nel Centro di Carovigno per tutti gli utenti.
- ✓ Gruppi di **Auto Mutuo Aiuto** composti dai familiari saranno previsti per i Centri Polivalenti attraverso la guida dell'helper, figure esperte quali psicologi e assistenti sociali. L'Auto Mutuo Aiuto si fonda sull'azione partecipata delle persone, persone in difficoltà, persone che hanno un problema, persone, però che nel gruppo si attivano ed aiutano, portando qualcosa di sé, la propria storia, la propria esperienza, le conoscenze e le competenze che da tale esperienza derivano loro, le proprie risorse, cognitive ed emozionali. La chiave di lettura della forza e del successo dei gruppi di Auto Mutuo Aiuto sta, come indica

l'espressione stessa, nella reciprocità di risorse che ogni partecipante racchiude in sé e condivide con gli altri, nella parità e mutualità della relazione d'aiuto. Partendo dall'affermazione significativa "aiutando gli altri è un po' aiutare se stessi".

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

In quanto Cooperativa che lavora nel sociale abbiamo fatto la scelta di operare in sinergia con Associazioni, Gruppi di volontariato, Aggregazioni spontanee di Cittadini e altre Cooperative sociali esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una "Rete di Risorse" per l'aiuto e il sostegno della persona.

La "Rete" è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.

Sviluppare rapporti con il territorio significa conoscerlo e valorizzarlo, partendo dai problemi che lo caratterizzano.

Abbiamo individuato nel nostro organico un Responsabile del Sistema di Rete, che ha il compito di promuovere, mantenere, potenziare e valutare i rapporti all'interno del territorio.

Per favorire il coinvolgimento di nuove Risorse la Cooperativa si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- ✓ la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo, incluso il regolamento di funzionamento interno;
- ✓ l'inserimento *on line* in Internet (www.noipegaso.it) di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
- ✓ l'organizzazione di comunicati stampa, convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZIO

Per accedere al servizio del Centro Sociale Polivalente i cittadini interessati dovranno far pervenire apposita domanda corredata dalla documentazione alla Porta Unica d'Accesso ubicata presso i Comuni dell'Ambito Territoriale. Per gli utenti che richiedono il servizio l'ammissione avviene su valutazione dell'UVM.



Società Cooperativa a r. l. - Via Santa Sabina, 176 - 72012 Carovigno (BR)
P.IVA 01506320744 Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A146722
Tel.: 0831 996364 Fax: 0831 992919
URL: www.noipegaso.it e-mail: info@noipegaso.it

L'attivazione dei servizi e la presa in carico dell'utente avverrà entro 48 ore dalla predisposizione del piano assistenziale individualizzato (PAI), previa valutazione dei requisiti di ammissibilità al servizio. Con cadenza trimestrale saranno effettuati incontri di verifica sui PAI tra gli operatori del centro e il Servizio Sociale Professionale.

MODULISTICA - DOCUMENTAZIONE

I nostri operatori saranno tenuti alla compilazione di vari documenti. È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.

I documenti che, compongono il fascicolo socio assistenziale, saranno redatti in triplice copia da trasmettere una al comune interessato, una all'Ufficio di Piano dell'Ambito e una custodita nella sede operativa:

- ✓ **Cartella Sociale**
- ✓ **P.A.I.**

NORME ETICHE DEGLI OPERATORI

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l'operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.

Tutti i dati e le informazioni che verranno acquisite saranno trattati oltre che con mezzi cartacei anche con mezzi informatici ed utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa regionale in materia.

La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni.

Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretto il servizio.

La cooperativa garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla



Società Cooperativa a r. l. - Via Santa Sabina, 176 - 72012 Carovigno (BR)
P.IVA 01506320744 Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A146722
Tel.: 0831 996364 Fax: 0831 992919
URL: www.noipegaso.it e-mail: info@noipegaso.it

riservatezza e all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal D.Lgs n. 196/2003.

A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa ai sensi del citato D. Lgs. 196/2003, circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente.

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

La Direzione della cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti che vogliono formulare suggerimenti, manifestare eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti. Il particolare, le **segnalazioni ed i reclami**, devono essere presentati al Coordinatore del Servizio, in forma scritta, tramite fax o mail; non saranno presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario anonimo finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in équipe, vengono somministrati, con cadenza semestrale, a tutti gli Utenti del Servizio i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.