"ELPENDÙ" Consorzio fra Cooperative Sociali
70042 Mola di Bari (BA) – Via Ricciotto Canudo n. 12
Tel +39.080.47.37.580 – Fax +39.080.47.31.966
e-mail: elpendu@elpendu.it
Sito Internet: www.elpendu.it
Cod.Fis. -P.IVA 04645010721

CARTA DEI SERVIZI

"DAHLIA"

CENTRO POLIVALENTE PER DIVERSAMENTE ABILI

Art. 105 RR. 4/2007 e s.m.i.

Via Martin Luther King n° 7 – 70024 Gravina in Puglia (BA)
Tel/fax 080 3266363
Email dahlia@elpendu.it

Ricerca rapida Informazioni

Punto informazione

Questo simbolo ti aiuterà ad individuare all'interno di questa Carta dei Servizi alcune importanti informazioni in modo semplice e veloce

"ELPENDÙ" Consorzio fra Cooperative Sociali
70042 Mola di Bari (BA) – Via Ricciotto Canudo n. 12
Tel +39.080.47.37.580 – Fax +39.080.47.31.966
e-mail: elpendu@elpendu.it
Sito Internet: www.elpendu.it
Cod.Fis. -P.IVA 04645010721

CARTA DEI SERVIZI

Dahlia

CENTRO SOCIALE POLIVALENTE PER DIVERSAMENTE ABILI

Art. 105 RR. 4/2007 e s.m.i.

Via Martin Luther King N° 7

70024 Gravina In Puglia

Tel/Fax 080 3266363 - Email Dahlia@Elpendu.It

Sistema Qualità Certificato **ISO 9001:2008** **Certificato n° 15 100 85405**	**CERTIFICAZIONE ETICA** *Sistema Gestione della Responsabilità Sociale* **SA 8000:2008** **Certificato n° SA-367**	Aderente a:	*Socio di "**R.I.S.P.**"* *"Rete per l'Integrazione Sociosanitaria in Puglia"*

La presente Carta di Comunità è redatta ai sensi del DPCM n. 163 del 19 maggio 1995 e del Regolamento Regionale della Regione Puglia n. 7 del 27 novembre 2002 e s.m.i.

La parola ha un immenso potere: essa può mettere fine alla paura, abolire il dolore, instillare la gioia, esaltare la pietà.
(Gorgia da Lentini V° A.C.)

SOMMARIO

Cos'è la carta dei servizi 2
Chi siamo 2
Che cos'è "Dahlia"? 3
Dove siamo 5
Il Centro "*DAHLIA*" si trova a GRAVINA IN PUGLIA (BA) in Via Martin Luther King n° 7 5
Contatti 5
Tipologia, carattere e destinatari del centro sociale polivalente per diversamente abili "Dahlia" 6
Descrizione generale della struttura 8
Personale 9
Prestazioni e attività 10
Attività individuali comprese nella tariffa: 10
Attività di gruppo (per gruppi omogenei) comprese nella tariffa: 10
Attività e prestazioni individuali a pagamento: 11
Funzionamento /fasce orarie 11
Partecipazione e/o compartecipazione alla spesa 12
Modalità di accesso 12
TARIFFA BUONI SERVIZIO PER L'ACCESSO AI SERVIZI A CICLO DIURNO E DOMICILIARI PER ANZIANI E PERSONE CON DISABILITÀ 13
Tariffa frequenza privata 14
Modalità di informazione sui servizi resi 14
Sportello di servizio 15
Servizio trasporto 16
Standard di qualità 16
Modalità di rilevazione periodica della qualità dei servizi e di partecipazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi ed alla vita comunitaria 18
Modalità per i ricorsi da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi 18
Informazioni sul regolamento interno 19
MODULO RECLAMI 1

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione trasparente tra gli utenti dei servizi e delle strutture e l'Ente che eroga il servizio. Si propone anche come strumento di crescita organizzativa, finalizzato a:

- tutelare il diritto degli utenti;
- tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo i servizi offerti;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La presente Carta dei Servizi dichiara l'impegno dell'Ente Gestore a fornire certi livelli di qualità e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione.

La Carta dei Servizi è soggetta a continue modifiche, miglioramenti ed integrazioni, per raccogliere suggerimenti e osservazioni dell'utenza.

La Carta dei Servizi viene distribuita e consegnata agli utenti e ai loro familiari, al momento dell'inserimento, a chiunque ne faccia richiesta, alla rete dei servizi sociali dei comuni dell'Ambito Territoriale.

CHI SIAMO

Il Consorzio tra Cooperative Sociali ELPENDU', con sede a Mola di Bari in via Ricciotto Canudo, n°12, è nato nel 1994 per organizzare e rafforzare l'offerta di servizi sociosanitari, educativi e dell'inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati sull'intero territorio pugliese. Esso è costituito ai sensi dell'Art. 8 della Legge n° 381 del 08/11/ 1991, secondo i principi della mutualità e senza fini di speculazione privata.

Scopo del Consorzio è di essere strumento utile a perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione dei cittadini, così come definito dalla stessa legge 381/1991.

La denominazione "ELPENDÙ" è stata una scelta, che da subito ha inteso rappresentare concretamente il suo modo di esercitare la funzione di promozione umana e d'integrazione dei cittadini. Infatti, ELPENDÙ è la trascrizione fonetica in italiano dei termini inglesi "*help and do*" (aiutare e fare), quindi ELPENDÙ.

In questa veste il Consorzio ELPENDU', sull'intero territorio regionale pugliese, svolge le seguenti principali attività:

- Progettazione e gestione di servizi sociosanitari ed educativi;
- Progettazione e gestione di corsi di formazione professionale;

- Progettazione e realizzazione d'interventi innovativi nel campo dell'assistenza e dell'inserimento sociale e lavorativo di fasce deboli, attraverso l'utilizzazione di fondi regionali, nazionali e comunitari;
- Ricerca e innovazione nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria anche attraverso l'uso di strumenti ICT (*Information and Communication Technology*) per la teleassistenza.

Il Consorzio ELPENDÙ svolge tutte le attività a sostegno delle cooperative sociali aderenti e tramite queste, opera nei diversi ambiti territoriali. In tal senso, ha promosso l'attivazione del Centro Sociale Polivalente per diversamente abili DAHLIA, ai sensi dell'Art. 105 del R.R. 4/2007, nell'ambito territoriale di Gravina, Altamura, Santeramo e Poggiorsini con il pieno contributo di una cooperativa che da tempo si occupa di persone con disabilità:

- **"Questa Città" Società Cooperativa Sociale ONLUS**

  Via Guardialto, 8 – 70024 Gravina in Puglia (Ba) - Tel. 0803264570

Il Consorzio ELPENDÙ si uniforma alle norme per la Certificazione di Qualità ISO 9001/2008 e per la Certificazione Etica SA 8000/2008 nelle seguenti attività:

- Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale;
- Elaborazione e gestione di progetti in ambito sociosanitario e per l'inserimento lavorativo di soggetti socialmente svantaggiati;
- Pratica delle pari opportunità e diffusione delle buone prassi in relazione a: pari opportunità di genere; pari opportunità in favore di soggetti deboli;
- Ricerca in campo sociale e sociosanitario;
- Acquisizione e gestione di commesse aventi per oggetto la progettazione e la realizzazione, da parte delle cooperative consorziate, di servizi socio sanitari e socio assistenziali, socio educativi, manutenzione del verde, pulizie civili ed industriali.

CHE COS'È "DAHLIA"?

La **Dahlia** è un fiore di origine messicana e appartiene alla famiglia delle composite. Il suo nome deriva dal nome del botanico Anders Dahl, allievo di Linneo, che per primo riuscì a far riprodurre la pianta per mezzo della semina potendola così trasportare in Europa.

La Dahlia era coltivata nell'antichità presso gli Aztechi che la utilizzavano per cibarsi del suo bulbo.

Prima di arrivare in Europa, dopo la sua scoperta, passarono diversi secoli, in quanto i bulbi della Dahlia sono estremamente delicati e non riuscivano a sopravvivere alla lunga traversata dell'Oceano Atlantico. Quando, verso la fine del '700, si riuscì a trasportarli con successo giunsero solo tre esemplari.

Un grande estimatore delle dalie fu, il poeta e scrittore, Johann Wolfgang von **Goethe** (1749 – 1832) il quale elogiò la bellezza del fiore in molte occasioni.

I primi fiori di Dahlia giunsero da noi intorno alla fine del 700 e furono inizialmente chiamate Giorgine, in onore del botanico russo Georgi. Una curiosità interessante gira attorno ad un premio, istituito nel 1864. Una società orticola inglese promise infatti 50mila sterlina a chi, tramite incrocio o ibrido fosse riuscito a creare una Dahlia blu. Il premio, a tutt’oggi, come accadde per la rosa azzurra, è ancora disponibile.

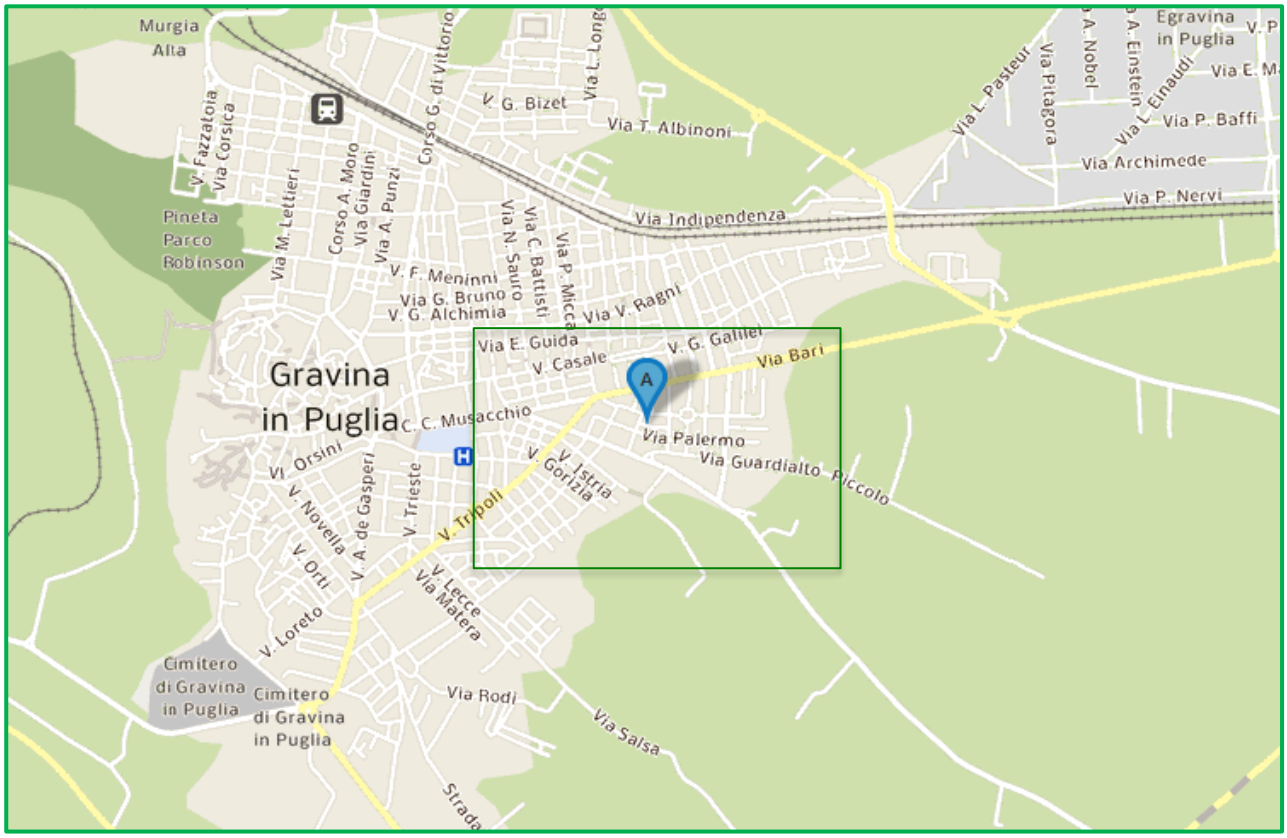
Nel linguaggio dei fiori e delle piante la Dahlia generalmente simboleggia la gratitudine, si può donare come espressione floreale, non verbale, di un grazie.

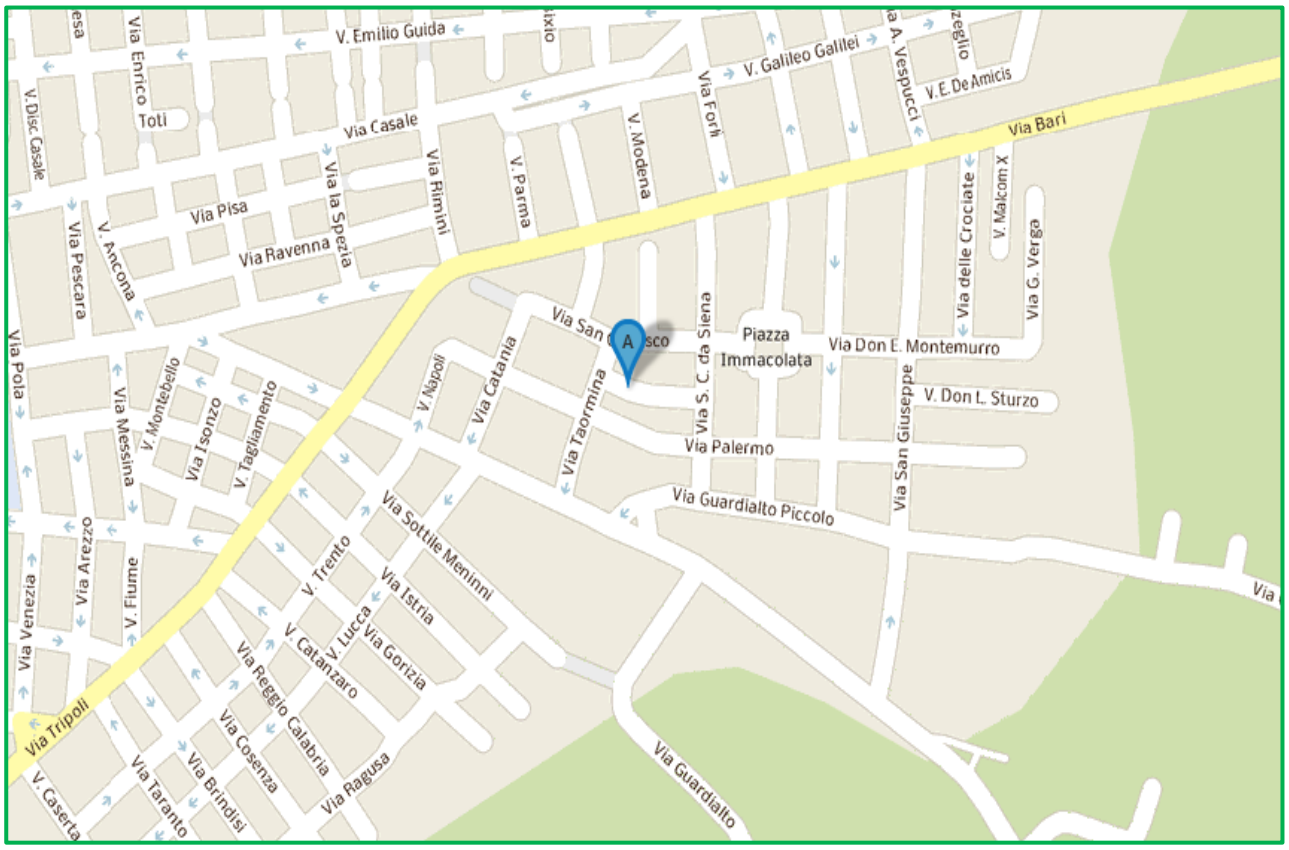
Esprime riconoscenza, buon gusto e si dona solitamente per esprimere gratitudine, dignità ed eleganza. Indica anche una persona volubile i cui sentimenti sono poco coerenti e ha la tendenza a cambiare spesso idea.

“Dahlia” è il lieto avvenimento per le persone con disabilità del territorio di Gravina in Puglia.

DOVE SIAMO

Il Centro ***"DAHLIA"*** si trova a **GRAVINA IN PUGLIA (BA)** in **Via Martin Luther King n° 7**





CONTATTI

Responsabile Sportello Informativo: Dott.ssa D'Agostino Carmen
Cellulare 3351447231
Telefono/Fax 0803266363
E-mail: dahlia@elpendu.it
Sito WEB: www.elpendu.it

TIPOLOGIA, CARATTERE E DESTINATARI DEL CENTRO SOCIALE POLIVALENTE PER DIVERSAMENTE ABILI "DAHLIA"

Il Centro Sociale Polivalente per diversamente abili ***"DAHLIA"*** 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 garanzie 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 diversamente abili, di mantenere i livelli di autonomia della persona, di supportare la famiglia. Il Centro Sociale Polivalente è organizzato per l'accoglienza di minori e/o adulti con disabilità mentale, psico-fisica e sensoriale lieve o medio grave.

Nel Centro Sociale Polivalente ***"DAHLIA"*** possono essere accolti contemporaneamente massimo 30 utenti, residenti nel Comune di Gravina in Puglia, ovvero nei comuni dello stesso ambito sociale territoriale (Gravina, Altamura, Poggiorsini, Santeramo). In particolare, accoglie in contesti socioeducativi distinti ed omogenei, sia adulti che minori, nel rispetto degli obiettivi indicati nei Piani Educativi Individualizzati.

Gli spazi e le attività sono organizzati per garantire interventi e prestazioni individuali, ovvero sul piccolo gruppo omogeneo per età e per categoria di bisogno. Il Centro assicura un servizio socioeducativo in grado di offrire una risposta unitaria e integrata, secondo il modello della "presa in carico globale", garantendo la continuità dell'intervento, sia in senso orizzontale, cioè in tutti gli ambiti di vita, sia in senso verticale, nelle diverse fasi della vita.

Il Centro Sociale Polivalente per diversamente abili ***"DAHLIA"*** persegue le seguenti finalità:

- **Migliorare la qualità di vita della persona** favorendo l'integrazione sociale delle persone diversamente abili, contrastando l'isolamento e l'emarginazione, sviluppando e potenziando l'autostima.

- **Aumentare o mantenere i livelli di autonomia della persona** attraverso il potenziamento delle abilità cognitive e relazionali e dei livelli di autonomia funzionale e personale.
- **Supportare la famiglia,** coinvolgendola nella formulazione del piano educativo individualizzato, mediante momenti di confronto sui problemi e sulle dinamiche che possono scaturire nel nucleo familiare, sostenendola nel lavoro di cura e riducendone l'isolamento.

A tal fine, l'equipe socioeducativa è impegnata a favorire la costruzione di "un progetto globale di vita" agli utenti del centro sociale polivalente, secondo una gestione appropriata dei vari interessi individuali, come lo studio, il lavoro, il tempo libero e attraverso un'adeguata organizzazione dei contesti di vita.

DESCRIZIONE GENERALE DELLA STRUTTURA

La Struttura è sita a Gravina in Puglia (BA)in Via Martin Luther King, 7 e occupa il piano terra di un edificio residenziale. L'Edificio è posizionato in zona semi- centrale ed è facilmente raggiungibile a piedi e/o con mezzi pubblici e privati. Si affaccia su tre strade pubbliche, con parcheggio pubblico adiacente.

I locali sono facilmente ed in tempi brevissimi raggiungibile direttamente da mezzi di soccorso 118 e/o VVFF o forza pubblica. I locali adibiti a centro sociale polivalente si trovano nelle condizioni tecniche strutturali ed impiantistiche di recente ristrutturazione.

I singoli ambienti sono dotati di ampie finestrature che ne consentono una illuminazione ed areazione naturale. Gli spazi risultano ampi e spaziosi con la presenza di aree specifiche per la riabilitazione, aree destinate al personale e consulenti specialistici.

Gli ambienti sono dotati di impianti conformi alle norme in vigore e alle prescrizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e antincendio.

La struttura si sviluppa su di una superficie netta complessiva di mq. 250 circa, capace di ospitare un numero massimo di utenti pari a 30.

Gli ambienti per le attività riabilitative si distinguono in n. 6 ampi spazi destinati ad attività educative indirizzate all'autonomia personale, di socializzazione e animazione, psicomotorie e ludiche, culturali, di formazione, di laboratorio ludico-espressivo ed artistico.

Sono presenti due servizi igienici per gli ospiti distinti per uomini e donne/disabili, completamente accessibili e di specifici servizi igieni, e spogliatoi per il personale.

PERSONALE

L'organizzazione del C.S.P. ***"DAHLIA"***, ai sensi dell'art. 105 del Regolamento Regionale n° 4 del 2007, si avvale della collaborazione delle seguenti figure professionali:

- Educatori Professionali e Animatori sociali, 1 ogni 15 utenti;
- Assistente Sociale, presenza programmata per fasce orarie;
- Terapisti della Riabilitazione, in presenza di esigenze specifiche per alcuni utenti;
- Operatori addetti all'assistenza, 1 ogni 10 ospiti;

All'interno dell'organizzazione è presente un operatore con funzione di Coordinatore di Struttura.

Al momento dell'inserimento nel C.S.P., viene individuato un operatore di riferimento a cui l'utente può rivolgersi per qualsiasi necessità. Le informazioni d'interesse

possono essere richieste dagli utenti e/o dai loro familiari al Coordinatore della struttura, che le fornirà nel rispetto delle norme che tutelano la privacy e fatte salve eventuali autorizzazioni da parte dell'Ente inviante, ovvero dall'Ufficio delle Politiche Sociali del Comune di residenza.

Il C.S.P. per soddisfare particolari esigenze di alcuni utenti e su richiesta delle famiglie assicura sostegno psicologico agli utenti e alle famiglie, percorsi di psicoterapia individuale e familiare, attraverso la presenza di uno psicologo e psicoterapeuta.

PRESTAZIONI E ATTIVITÀ

La programmazione delle attività e le tipologie delle prestazioni sono garantite dall'equipe attraverso la personalizzazione degli interventi socio – educativi, quindi considerando la specificità di ogni utente e gli elementi contenuti nei Piani Educativi Individualizzati.

L'equipe del Centro Sociale Polivalente ***"DAHLIA"*** nella definizione della programmazione delle attività tiene conto, quindi, della personalizzazione degli interventi e di tutte le risorse del territorio per favorire il massimo livello di integrazione sociale. Per questo l'equipe assicura l'organizzazione e lo svolgimento delle attività sia all'interno che all'esterno del C.S.P., In particolare garantisce le seguenti attività:

ATTIVITÀ INDIVIDUALI COMPRESE NELLA TARIFFA:

- **Attività educative indirizzate all'autonomia personale:** cura della persona, cura degli ambienti e del materiale di lavoro.
- **Attività educative indirizzate all'autonomia domestica**: preparazione di piccoli pasti e pulizie degli ambienti, organizzazione della dispensa, gestione del denaro, cura degli spazi di vita.
- **Prestazioni a carattere assistenziale:** assistenza e supporto alla persona nello svolgimento delle attività quotidiane,
- **Attività educative**: interventi di sostegno scolastico, sostegno psicologico agli utenti e alle famiglie, sostegno alla funzione genitoriale.

ATTIVITÀ DI GRUPPO (PER GRUPPI OMOGENEI) COMPRESE NELLA TARIFFA:

- **Attività di Socializzazione e Animazione**: attività socio-ricreative, partecipazione ad eventi e manifestazioni del territorio, laboratorio danza, cineforum, uscite in pizzeria, ecc..
- **Attività Espressive, Psicomotorie e Ludiche**: laboratori artistici (pittura, lavorazione della creta, carta riciclata ecc.), laboratori manipolativi, laboratori di psicomotricità, pet-therapy, teatro-terapia, musicoterapia.
- **Attività culturali e di formazione**: cineforum, uscite culturali e visite guidate, attività di laboratorio e di orientamento al lavoro, attività di formazione agli

utenti per un eventuale inserimento lavorativo (giardinaggio, di informatica, fotografia, cucina, cucito, uncinetto e ceramica).

- **Attività educative**: alfabetizzazione, educazione alimentare, educazione stradale, educazione alla genitorialità, sostegno alla funzione genitoriale, educazione all'affettività, gruppi di Auto Mutuo Aiuto (AMA).
- **Organizzazione di Vacanze Invernali ed Estive**: colonie presso stabilimenti e strutture attrezzate.

ATTIVITÀ E PRESTAZIONI INDIVIDUALI A PAGAMENTO:

- Laboratori di psicomotricità
- Psicomotricità in piscina
- Ippoterapia
- Pet-therapy
- Musicoterapia
- Intervento domiciliare agli utenti e alle famiglie
- Interventi per lo sviluppo e il potenziamento cognitivo
- Educazione alla genitorialità
- Interventi sulle abilità cognitive che sottendono difficoltà di apprendimento
- Interventi di tipo Cognitivo Comportamentale in favore di persone affette dai disturbi dello spettro autistico di entità lieve o medio grave.

Il C.S.P. ***"DAHLIA"***, su richiesta, assicura la somministrazione dei pasti e il servizio trasporto, da e per casa.

L'equipe Socio-Educativa del C.S.P. offre la possibilità di usufruire di tutte le prestazioni e attività sopraelencate, anche attraverso interventi domiciliari e in ambiente scolastico. Inoltre, è in grado di fornire prestazioni domiciliari a carattere socioassistenziale, sanitario, educativo, attraverso Educatori Professionali, Infermieri Professionali, Terapisti della Riabilitazione, Operatori Socio Sanitari, ecc.

FUNZIONAMENTO /FASCE ORARIE

Il Centro svolge il servizio nel periodo estivo dal 1° giugno al 15 settembre, dalle **8.00** alle **19.00** (con pausa pranso dalle 13.30 alle 14.30) dal lunedì al sabato; nel periodo invernale dal 16 settembre al 31 maggio, dalle **8.00** alle **21.00** (con pausa pranso dalle 13.00 alle 14.00) dal lunedì al sabato**.** Il centro resterà chiuso nei giorni non lavorativi, salvo particolari occasioni che saranno preventivamente comunicate agli ospiti e alle famiglie. Generalmente, salvo diverse disposizioni, le attività giornaliere nel C.S.P. si svolgono come segue:

ORARIO	ATTIVITA'
08.00	• Servizio Trasporto * • Accoglienza • Richiamo delle attività programmate
09.00	• Attività programmata
11.00	• Merenda • Gestione degli spazi di vita • Attività d'interazione libera
11.30	• Attività programmata
12.30	• Rientro a casa • Servizio Trasporto*
13.00	• Pranzo * • Gestione degli spazi di vita • Cura dell'igiene • Attività d'interazione libera
14.30	• Servizio Trasporto * • Accoglienza • Richiamo delle attività programmate
15.30	• Attività programmata
17.00	• Merenda • Gestione degli spazi di vita • Attività d'interazione libera
17.30	• Attività programmata
19.00	• Attività d'interazione libera
19.30	• Rientro a casa • Servizio Trasporto*

* Servizi su richiesta dell'utente o della famiglia ovvero del tutore. Le fasce orarie sono indicative in base al periodo estivo o invernale.

PARTECIPAZIONE E/O COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

Il servizio può essere completamente a carico dell'utente se l'accesso è in regime privatistico o, in alternativa, se l'accesso avviene su invio del Settore Socio Sanitario, compartecipando alla spesa in relazione alle rispettive capacità economiche (ISEE) come definito nel "Regolamento di Accesso al Sistema Integrato Locale dei Servizi e degli Interventi Sociali" dell'Ambito di Altamura.

MODALITÀ DI ACCESSO

Possono accedere al C.S.P. i diversamente abili (anche con partecipazione non continuativa), che abbiano una bassa compromissione delle autonomie funzionali.

L'accesso al C.S.P. può avvenire sia su richiesta pubblica, che privata. In caso d'invio pubblico è necessario che la richiesta di inserimento venga formulata da un "attivatore di tipo istituzionale": il medico di base, l'Ufficio delle Politiche Sociali del Comune di residenza. L'istanza viene inoltrata all'Unità Valutativa Multidimensionale del Distretto Socio-Sanitario, che **effettua** la valutazione e conseguente autorizzazione, utilizzando appositi strumenti e procedure, previsti a livello regionale, che vanno a definire il P.E.I.

L'U.V.M. nella definizione del PEI tiene conto dei livelli di autosufficienza ovvero del residuo grado di autonomia dell'utente, dei bisogni assistenziali suoi e del proprio nucleo familiare. Valuta di ogni individuo la dipendenza psico-fisica risultante da specifica relazione, che contiene una motivata proposta di intervento, le sue risorse, i suoi punti di forza e di debolezza, gli strumenti e le tecniche adatte al raggiungimento degli obiettivi previsti, con l'attenzione a monitorare i cambiamenti e la dinamica evolutiva dell'utente.

Il PEI è soggetto a verifiche periodiche e a revisione almeno annuale.

In caso d'inserimento pubblico, accertata la disponibilità, l'utente viene inserito nel C.S.P. e l'Ufficio delle politiche sociali del comune di residenza adotta l'impegno di spesa secondo i criteri di compartecipazione ai costi dei servizi previsti nel "Regolamento sui criteri applicativi dell'indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.)" dell'ambito territoriale dei comuni di Altamura, Gravina in Puglia, Santeramo in Colle, Poggiorsini.

In caso di accesso privato, accertata la disponibilità, l'interessato, la famiglia o il tutore formula la domanda di inserimento. L'equipe del C.S.P. dopo adeguata valutazione multidimensionale, è responsabile della definizione il P.E.I. e sottopone al Coordinatore del Centro la domanda per l'autorizzazione all'inserimento.

La valutazione si conclude con la predisposizione del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.), concordato con la persona e la sua famiglia, che indichi la natura del bisogno, la complessità e l'intensità dell'intervento, la sua durata, le fasi di verifica, i relativi costi, l'educatore professionale di riferimento del caso.

Una volta inseriti nel C.S.P., gli utenti sono tenuti a osservarne le regole di comportamento descritte nel Regolamento Interno.

A conclusione di tutte le attività previste nel P.E.I. si può procedere alla dimissione dell'utente ovvero su richiesta dell'interessato, della famiglia o del tutore.

TARIFFA BUONI SERVIZIO PER L'ACCESSO AI SERVIZI A CICLO DIURNO E DOMICILIARI PER ANZIANI E PERSONE CON DISABILITÀ

Le tariffe che saranno rispettate sono le seguenti:

tariffa giornaliera (4 ore): 12.45

tariffa giornaliera (5 ore): 15.56

tariffa giornaliera (6 ore): 18.68

tariffa giornaliera (7 ore): 21.79

tariffa giornaliera (8 ore): 24.90

il costo aggiuntivo del trasporto (importo forfettario giornaliero): 2.50

Le tariffe si intendono iva inclusa.

TARIFFA FREQUENZA PRIVATA

SERVIZIO	ORARIO	COSTO
Semi-giornaliero	Dalle 08,30 alle 12,30	€. 25,00 + IVA
	Dalle 15,30 alle 19,30	€. 25,00 + IVA
Giornaliero senza pasto	Dalle 08,30 alle 12,30 Dalle 15,30 alle 19,30	€. 30,00 + IVA
Giornaliero con pasto	Dalle 08,30 alle 16,30	€. 35,00 + IVA
Mensile Semi-giornaliero	Dalle 08,30 alle 12,30	€. 500,00 + IVA
	Dalle 15,30 alle 19,30	€. 500,00 + IVA
Mensile senza pasto	Dalle 08,30 alle 12,30 Dalle 15,30 alle 19,30	€. 650,00 + IVA
Mensile con pasto	Dalle 08,30 alle 16,30	€. 750,00 + IVA
Tempo pieno mensile con pasto	Dalle 08,30 alle 19,30	€. 950,00 + IVA
Servizio Trasporto*	Giornaliero (A/R)	€. 2,00 + IVA

***** Il Servizio Trasporto è gratuito per tutti gli utenti che hanno una frequenza mensile e che risiedono nell'ambito cittadino.

MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI RESI

L'informazione sui servizi resi dal Centro Sociale Polivalente ***"DAHLIA"*** è garantita attraverso la presente Carta dei Servizi, disponibile nella sede del Centro in Via Martin Luther King,7 oppure ai seguenti indirizzi:

- **"ELPENDÙ". Consorzio fra Cooperative Sociali**
  Via Ricciotto Canudo, 12 – 70042 Mola di Bari (BA)
  Tel. 0804737580 – Fax 0804731966, E-Mail elpendu@elpendu.it

- **"Questa Città" Società Cooperativa Sociale ONLUS**
  Via Guardialto, 8 – 70024 Gravina in P. (Ba) –
  Tel/Fax 0803264570, E-Mail info@questacitta.it

Infine, visitando i seguenti siti web:

- www.elpendu.it
- www.questacitta.it

SPORTELLO DI SERVIZIO

Presso la sede del C.S.P. è attivo lo sportello informativo che:

- fornisce notizie e informazioni sui servizi sociali e sociosanitari presenti nell'ambito territoriale e nel distretto sociosanitario;
- svolge attività d'informazione, di accoglienza, di accompagnamento, di ascolto e di orientamento sui diritti di cittadinanza;
- fornisce indicazioni sulle modalità d'accesso ai servizi.

Lo sportello informativo aiuta il cittadino a individuare la migliore soluzione al suo bisogno, in stretta collaborazione con il Servizio Sociale Professionale del comune.

Collabora con le Associazioni del territorio, con gli Uffici delle Politiche Sociali nell'ambito territoriale di Altamura, Gravina in Puglia, Santeramo in Colle e Poggiorsini.

Per informazioni è possibile contattarci per posta, telefonicamente oppure per e-mail ai seguenti recapiti:

- **"ELPENDÙ" Consorzio fra Cooperative Sociali**
  Via Ricciotto Canudo, 12 – 70042 Mola di Bari (BA)
  Tel. 0804737580 – Fax 0804731966, E-Mail elpendu@elpendu.it
- **"Questa Città" Società Cooperativa Sociale ONLUS**
  Via Guardialto, 8 – 70024 Gravina in P. (Ba) –
  Tel/Fax 0803264570, E-Mail info@questacitta.it

È possibile acquisire informazioni in qualsiasi momento anche visitando i seguenti siti web:

www.elpendu.it

www.questacitta.it

Lo Sportello è aperto tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 20:00

SERVIZIO TRASPORTO

Il C.S.P. ***"DAHLIA"*** assicura stabilmente sul territorio dei Comuni di Gravina in P., Altamura e Poggiorsini una disponibilità di automezzi che, a richiesta, garantisce il servizio di trasporto in ambito urbano. Per tale servizio, qualora non sia già incluso nella tariffa giornaliera, è richiesto un contributo forfettario onnicomprensivo da parte dell'utente di € 2,50 iva inclusa,
In occasione di attività territoriali organizzate dalla Cooperativa, è garantito il servizio trasporto gratuito dalle rispettive abitazioni alla sede dell'evento, per favorire la partecipazione degli utenti assistiti.

STANDARD DI QUALITÀ

Il Consorzio ELPENDÙ è in possesso della Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 e della Certificazione di Responsabilità Sociale SA 8000, che hanno nella centralità della persona e della sua piena soddisfazione il principale criterio ispiratore. Viene messo in primo piano il benessere dei cittadini, garantendo la specificità del bisogno assistenziale di cui è portatrice la persona, assicurando appropriatezza ed efficacia delle prestazioni, ottenendo l'efficienza allocativa ed operativa delle risorse mobilitate.

Il C.S.P. ***"DAHLIA"*** garantisce il rispetto degli standard generali e specifici di qualità, richiamati negli articoli 37 e 104 del R.R. 4/07 e s.m.i. In particolare, l'attenzione è posta ai seguenti standard:

STANDARD GENERALI E SPECIFICI	
REQUISITO	**DESCRIZIONE**
Ubicazione	Il C.S.P. "*DAHLIA*" di Gravina in Puglia è situato in pieno contesto urbano, per la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
Accessibilità della Struttura	Il C.S.P. "*DAHLIA*" assicura il Servizio Trasporto e la piena accessibilità senza barriere architettoniche.
Ricettività	Il C.S.P. "*DAHLIA*" accoglie fino a n° 30 utenti.
Spazi per attività collettive e di socializzazione	Il C.S.P. "*DAHLIA*" è dotato di spazio cucina, sala pranzo, sala TV comuni ed è organizzata in modo da favorire la vita comunitaria e l'integrazione sociale degli ospiti. Dispone di spazi dedicati ad attività individuali e/o di gruppo, di socializzazione e di laboratori, in modo da garantire autonomia individuale, fruibilità e privacy.

Climatizzazione	Tutti gli ambienti sono climatizzati in maniera distinta per moduli, spazi comuni e singole stanze.
Personale	L'organizzazione del C.S.P *"DAHLIA"*, ai sensi dell'Art. 105 del Reg. Reg. n° 4/2007, opera attraverso le seguenti figure professionali: • Educatori Professionali e Animatori Sociali, uno ogni 15 utenti; • Assistente Sociale, presenza programmata per fasce orarie; • Terapisti della Riabilitazione, in base alle specifiche esigenze di alcuni utenti; • Operatori Sociosanitari, 1 ogni 10 ospiti; All'interno dell'organizzazione è presente un Coordinatore di struttura (Assistente Sociale o Educatore Professionale).
Adozione di una Carta dei Servizi	Il Centro si è dotato di una Carta dei Servizi redatta ai sensi dell'Art. 58 della L.R. 19/2006, che si impegna ad aggiornare con cadenza almeno biennale.
Adozione di un Registro deli utenti	Il servizio si è dotato di un Registro degli utenti con l'indicazione del Progetto Educativo Individuale
Attività	Tutte le attività sono organizzate nel rispetto dei normali ritmi di vita degli utenti. Si svolgono attività individuali e/o di gruppo, per il sostegno dei livelli di autonomia degli utenti e per favorire la vita comunitaria e l'integrazione sociale. Il C.S.P. *"DAHLIA"* definisce annualmente la programmazione di tutte le attività di gruppo sulla base della valutazione del bisogno assistenziale, sociale e sanitario degli utenti, con particolare attenzione al lavoro di rete con il territorio.
Piano Educativo Individualizzato (PEI)	Il C.S.P. *"DAHLIA"* ha caratteristiche funzionali ed organizzative orientate al modello comunitario. L'attività e gli interventi vengono attuati in base al Progetto Educativo Individualizzato predisposto dall'equipe socio educativa del Centro, ovvero dai competenti servizi sociali, in caso di invio pubblico. Il PEI indica gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità delle prestazioni, il piano delle verifiche almeno annuali.

Inoltre, al fine di qualificare ulteriormente il servizio e le prestazioni, la Cooperativa Sociale Questa Città, nella gestione del C.S.P. **"DAHLIA",** si pone i seguenti Obiettivi di qualità:

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDADRD
Rispondere tempestivamente alle richieste di attivazione del servizio	*Tempo massimo(giorni)di risposta per l'avvio del servizio*	**≤ 5 giorni**
Limitare il turn-over degli operatori *(cambio frequente di operatori che seguono il singolo caso)*	*Numero medio di operatori per utente nel trimestre*	**≤ 2**
Rilevare in modo sistematico e statisticamente significativo il grado di soddisfazione dell'utente, del personale e del committente pubblico/familiari	*Percentuale degli intervistati nell'anno*	**≥90%**
Garantire l'aggiornamento professionale degli operatori	*Ore annue complessive di formazione individuale*	**≥20 ore**

MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ED ALLA VITA COMUNITARIA

Il Consorzio ELPENDÙ utilizza procedure e strumenti per la partecipazione degli utenti alla valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute, secondo la norma ISO 9001:2008 e SA 8000 (Certificazione di Qualità e Certificazione Etica).

Esso sottopone a monitoraggio e valutazione le seguenti aree:

- Qualità organizzativa
- Qualità percepita dal cliente
- Qualità professionale

Il Sistema di Monitoraggio e Valutazione della Qualità della Struttura, del Servizio e delle Prestazioni è adeguato periodicamente ai più avanzati standard di qualità ed utilizza i seguenti strumenti:

- • Questionario di Soddisfazione del cliente interno
- • Questionario di Soddisfazione del cliente esterno
- • Questionario di Soddisfazione dei dipendenti

MODALITÀ PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI

Il Centro Sociale Polivalente garantisce la qualità delle prestazioni ed è attenta alla tutela dei diritti del cittadino utente. A tal fine gli utenti, i loro familiari, i rappresentanti delle associazioni di tutela e volontariato e chiunque ne abbia

interesse, possono fornire suggerimenti e/o sporgere reclamo, a seguito di un disservizio, atto o comportamento, che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere effettuati utilizzando la specifica scheda preventivamente distribuita ai cittadini utenti (Allegato A della presente Carta dei Servizi), disponibile presso la sede del Centro.

Ai sensi dell'Art. 9 del Reg. Reg. n° 4/2007, le procedure e le modalità di reclamo soddisfano i seguenti criteri:

- Registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
- Rilascio della ricevuta di avvenuta consegna del reclamo;
- Predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- Tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;
- Trasmissione mensile all'Ambito dell'elenco dei reclami ricevuti e dell'esito degli stessi.

Il Servizio Segnalazione e Reclami del C.S.P. **"DAHLIA"** è raggiungibile telefonicamente, per e-mail, per posta o recandosi di persona ai seguenti recapiti e indirizzi:

- **DI PERSONA O A MEZZO POSTA ORDINARIA** imbucandolo nelle apposite cassette posizionate all'interno del C.S.P. DAHLIA e segnalate da cartelli specifici o consegnandolo "a mano" al Coordinatore di Struttura;
- **TELEFONICAMENTE E/O VIA FAX** contattando la sede della coop. "Questa Città" Soc. Coop. Sociale, Via Guardialto, 8 - 70024 GRAVINA IN P. (BA) - Tel/Fax 080 3264570;
- **A MEZZO MAIL** tramite l'indirizzo di posta elettronica del C.S.P. dahlia@elpendu.it

INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO

Le attività quotidiane e i servizi offerti dagli operatori del C.S.P. **"DAHLIA"**, i diritti e i doveri degli uni e degli altri, sono specificati nell'apposito Regolamento Interno. Tutti gli utenti e gli operatori sono tenuti ad osservarlo, ognuno per quanto di suo interesse, competenza e responsabilità.

Il Consorzio "Elpendù" mette a disposizione degli operatori, degli utenti e dei loro familiari, nonché delle organizzazioni sindacali, di cittadini e di rappresentanza degli utenti, copia del Regolamento Interno del C.S.P. **"DAHLIA"**.

MODULO RECLAMI

RCL N° _____ del ____/____/_____ 1^ PARTE

A CURA DEL RECLAMANTE

GENERALITA' DEL RECLAMANTE (eventuale)

DATA	COGNOME E NOME (eventuale)	FIRMA (eventuale)

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

AZIONI PROPOSTE

A CURA DEL RESPONSABILE SISTEMA SA 8000

ANALISI DEL RECLAMO E DESCRIZIONE DELLE AZIONI DA INTRAPRENDERE

DATA _____

FIRMA RSA _____

FIRMA del Responsabile interessato

_____

VERIFICA DELL'EFFICACIA DELLA SOLUZIONE ADOTTATA

	CONSORZIO	Tutte le azioni previste sono state eseguite e sono risultate: [] efficaci [] non efficaci, Perché _____ _____ DATA _____ FIRMA RSA _____ Ulteriori azioni da intraprendere _____ _____
	RECLAMANTE	**Il giudizio del reclamante (se identificato) in merito alle soluzioni adottate per la gestione del reclamo è:** [] positivo [] negativo, Perché _____ _____ DATA_____ FIRMA del Responsabile interessato _____ Ulteriori azioni da intraprendere _____ _____

MODALITÀ DI SPEDIZIONE:

Il presente Modulo, compilato, può essere trasmesso al Responsabile del Sistema SA 8000 nelle seguenti modalità:

- **DI PERSONA O A MEZZO POSTA ORDINARIA** imbucandolo nelle apposite cassette posizionate all'interno del C.S.P. DAHLIA e segnalate da cartelli specifici o consegnandolo "a mano" al Coordinatore di Struttura;

- **TELEFONICAMENTE E/O VIA FAX** contattando la sede della coop. "Questa Città" Soc. Coop. Sociale, Via Guardialto, 8 - 70024 GRAVINA IN P. (BA) - Tel/Fax 080 3264570;
- **A MEZZO MAIL** tramite l'indirizzo di posta elettronica del C.S.P. dahlia@elpendu.it

Stampato in proprio settembre 2022

“ELPENDÙ” Consorzio fra Cooperative Sociali
70042 Mola di Bari (BA) – Via Ricciotto Canudo n. 12
Tel +39.080.47.37.580 – Fax +39.080.47.31.966
e-mail: elpendu@elpendu.it
Sito Internet: www.elpendu.it
Cod.Fis. -P.IVA 04645010721