



ALIMA Soc. coop. sociale – onlus Via Telesio,snc – 74013 Ginosa (TA)

E-mail: coop.alima@libero.it P.E.C.: alima@cgn.legalmail.it

Tel. +39 349.8304733 P.I./C. F./R.I. TA 02873540732 – REA TA 175987

Albo Cooperative a M.P. A21699

CARTA DEI SERVIZI



Alima

Soc. Coop. Sociale Onlus

Indice

Premessa	1
Chi siamo	2
Dove siamo	2
Mission	2
Servizi erogati	2
Descrizione dei nostri servizi	3
Home care Premium	3
Buoni servizi anziani e disabili	3
Servizi Essenziali per le popolazioni	3
Centro socio educativo “I colori di alima” art.52 del R.R 4/2007	3
Centro socio educativo “Un, due, tre stella” art.52 R.R. 4/2007	4
Centro polivalente per minori “Il mini mondo di alima”art.104 R.R. 4/2007	4
Centri aperti polivalenti per anziani Ginosa e marina di Ginosa	5
Sezione Primavera	5
Sportello d’ascolto-spazio neutro	6
Metodo di valutazione	7
Tutela e reclami	7
Sicurezza privacy	7
Controllo sulla carta dei servizi	7
Diritti e dovere	7

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi della Coop. ALIMA rappresenta uno strumento di conoscenza per offrire ai cittadini informazioni utili relativamente ai servizi erogati.

Si tratta di un documento che “non si limita a regolamentare l’accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogati, ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi”.

Non si può parlare dunque di carta dei servizi se non nel contesto di rete sociale, come atto fondamentale di indirizzo e pianificazione degli interventi sociali e al tempo stesso come strumento di coinvolgimento di tutti i soggetti disponibili ad entrare nella “rete” dei servizi investendo risorse proprie e la loro progettualità.

In particolare la carta dei servizi viene realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

- La volontà della Cooperativa di fornire un servizio di buona qualità ai cittadini e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- La previsione di periodici momenti di valutazione partecipata sull’andamento dei servizi, nella consapevolezza che le dimensioni della qualità non sono misurabili solo in base agli indicatori oggettivi, pur importanti, ma attraverso la condivisione delle esperienze, per attuare un costante miglioramento dei servizi stessi;
- La partecipazione attiva del cittadino alla definizione del progetto nonché alla sua eventuale collaborazione allorché le sue esigenze dovessero mutare;
- La garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Servizi Sociali Associati e cittadini, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.

La finalità della Carta dei Servizi è pertanto quella di:

- *Dare informazioni circa i servizi erogati;*
- *Facilitare l’accesso al servizio;*
- *Accogliere rilievi e suggerimenti;*
- *Favorire la crescita culturale relativa alla presenza nel territorio di emarginazione e di devianza dell’utenza che necessita di solidarietà e condivisione per “sentirsi risorsa anziché problema”.*

I principi fondamentali per l’erogazione di un servizio pubblico sono:

- **EGUAGLIANZA**: il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un’eguaglianza formale ad un’eguaglianza sostanziale.

- **IMPARZIALITA’**: il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l’accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

- **CONTINUITA’**: significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli. L’erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.

- **DIRITTO DI SCELTA**: quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all’utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.

- **PARTECIPAZIONE**: il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell’organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi.

Con la presente CARTA DEI SERVIZI la Cooperativa Sociale ALIMA si impegna a garantire gli standard raggiunti in un continuo confronto con i cittadini-utenti-clienti e gli Enti Istituzionali committenti.

In quest'ottica si è sempre a disposizione per qualsiasi domanda, suggerimento, osservazione o critica.

Chi siamo

La Cooperativa Sociale Alima Onlus è nata Ginosa nel 2011, il 22 novembre, dall'esperienza di un gruppo di colleghi che per anni si sono occupati di servizi alla persona e alle famiglie ed è rappresentata dal Presidente Sig.ra Nunzia Staffieri (Educatrice, Osa e Interprete LIS) e dai soci collaboratori quali: Dott.ssa Mariangela Carmignano (Psicologa-Psicoterapeuta), Dott.ssa Giovanna Nocco (Psicologa-Psicoterapeuta).

Dove siamo

La coop. Alima ha sede legale in Via Telesio snc a Ginosa (Ta), e diverse sedi operative che ne identificano i servizi erogati. Per informazioni contattare i seguenti recapiti: tel 349 8304733 – 320 3340268 – 339 3299954 od inviare una mail al seguente indirizzo: coop.alima@libero.it oppure coop.alima2@libero.it.

Mission

La Cooperativa intende agire, con i suoi servizi e progetti, per il contrasto delle principali cause del disagio sociale e per la promozione di ogni forma di inclusione e appartenenza. In quest'ottica intende agire in rete, costruendo connessioni con tutti coloro che, a vario titolo, operano nel sociale o nel territorio e lavorano per il miglioramento della qualità di vita e lo sviluppo della dignità umana. La cooperativa favorisce la formazione e la riqualificazione professionale, svolgendo tutte le attività lavorative atte alla promozione umana, morale, culturale e professionale.

SERVIZI EROGATI

I principali settori d'intervento della Cooperativa Alima sono rivolti agli anziani e disabili in condizione di non autosufficienza, ai minori a rischio di svantaggio sociale, a minori e giovani in situazioni di difficoltà scolastiche, familiari e personali, ai bimbi dai 24 ai 36 mesi per attività didattiche, ludiche e ricreative e alle famiglie che cercano un confronto

- Servizio di Assistenza **-Home Care Premium -**
- Servizio di assistenza "Buoni di conciliazione vita-lavoro" erogati dalla Regione Puglia;
- **Servizi Essenziali per le popolazioni rurali-servizio GAL;**
- **Centro socio educativo diurno "I colori di Alima"** Art. 52 R.R. 4/2007;
- **Centro Polivalente per minori "il mini Mondo di Alima"** Art. 104 R.R. 4/2007;
- **Centri anziani polivalenti di Ginosa e Marina di Ginosa**
- **Sezione primavera;**
- **Centro d'ascolto-spazio neutro-**

DESCRIZIONE DEI NOSTRI SERVIZI

HOME CARE PREMIUM

Le prestazioni di **assistenza domiciliare** si rivolgono alle **persone non autosufficienti**, con l'obiettivo di intervenire sulla loro sfera socio-assistenziale e prevenirne il decadimento cognitivo.

A CHI SI RIVOLGE: è rivolta ai **dipendenti** iscritti alla **Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali**; **pensionati** – diretti e indiretti – utenti della **Gestione Dipendenti Pubblici (GDP)** e i loro coniugi, se non è intervenuta sentenza di separazione; **parenti** di primo grado anche non conviventi;

ACCESSIBILITA': gli utenti possono fare domanda direttamente attraverso la piattaforma INPS oppure recandosi dal proprio patronato. La domanda verrà inoltrata e successivamente l'Ambito di appartenenza contatta la cooperativa per l'avvio servizio -prestazioni integrative.

COSTI: Non ha costi per i beneficiari.

BUONI SERVIZIO -ASSISTENZA ANZIANI E DISABILI

Il buono servizio per disabili e anziani non autosufficienti è un beneficio economico per il contrasto alla povertà rivolto alle persone con disabilità e anziani non autosufficienti, nonché ai rispettivi nuclei familiari di appartenenza, sostenendo il pagamento delle rette di frequenza presso servizi domiciliari (SAD ART. 87) scelto dall' apposito catalogo telematico dell'offerta.

A CHI SI RIVOLGE: è rivolto alle persone con disabilità e anziani non autosufficienti, nonché ai rispettivi nuclei familiari di appartenenza;

MODALITA' DI ACCESSO: Le domanda si presentano esclusivamente online sulla piattaforma telematica dedicata. Sarà inoltre necessario possedere:

1. PAI in corso di validità, per l'accesso a prestazioni socio-sanitarie;
2. ISEE ORDINARIO del nucleo familiare in corso di validità non superiore a € 40.000,00; il solo caso di disabili adulti e anziani non autosufficienti, anche: ISEE RISTRETTO in corso di validità non superiore a € 10.000,00 (se persone con disabilità) e non superiore a € 20.000,00 (se anziani non-autosufficienti over65).

COSTI: vi è una compartecipazione da parte dell'utente nel pagamento della retta poiché il Buono Servizio, copre una percentuale della retta di frequenza, da un minimo del 20%, sino ad un massimo del 100% in base al valore ISEE di riferimento (del singolo o della famiglia secondo i casi).

SERVIZI ESSENZIALI PER LE POPOLAZIONI RURALI -SERVIZIO GAL

E' un servizio dedicato ai minori segnalati dai servizi sociali del Comune di Ginosa che permette loro di frequentare attività sportive presso palestre, piscina, palazzetto etc ed attività extra-didattiche presso masserie didattiche e strutture educative

COSTI: Non ha costi per i beneficiari

ACCESSIBILITA': Gli utenti usufruiscono di questo servizio in seguito alla segnalazione da parte dei Servizi Sociali del Comune di Ginosa e dopo essere stati contattati dai Responsabili della Cooperativa.

CENTRO SOCIO EDUCATIVO "I COLORI DI ALIMA" ART.52 DEL R.R.4/2007

Struttura aperta a tutti i minori residenti nel comune Ginosa che mira alla realizzazione di un ogramma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, alla prevenzione e al loro recupero. Il centro diurno è iscritto al catalogo della Regione Puglia ed è autorizzato al funzionamento al fine di concorrere al pagamento delle rette.

A CHI SI RIVOLGE: i destinatari del servizio sono minori tra i 6 e i 17 anni, che presentano difficoltà di tipo socio-economico o comunque di svantaggio sociale. Il servizio può coinvolgere un numero non superiore a 30 bambini iscritti a catalogo e con un ISEE del nucleo familiare, inferiore a 40.000 euro.

COSTI: vi è una compartecipazione da parte dell'utente nel pagamento della retta poiché il Buono Servizio, copre una percentuale della retta di frequenza, da un minimo del 20%, sino ad un massimo del 100% in base al valore ISEE di riferimento (del singolo o della famiglia secondo i casi).

MODALITA' DI ACCESSO: La domanda per i Buoni Servizio può essere presentata del referente del nucleo familiare **solo online** sul portale Sistema Puglia, secondo la procedura indicata all'articolo 7 dell'Avviso pubblico. La domanda di accesso al Buono Servizio è attivata da una finestra temporale annuale dall'1settembre fino al 31 luglio.

DOVE VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Centro Socio Educativo "I colori di Alima" Via Matera snc, Ginosa 74018.

ORARI : dal lunedì al sabato dalle 15.00 alle 20.00

CENTRO SOCIO EDUCATIVO "UN, DUE, TRE STELLA" ART.52 DEL R.R.4/2007

Struttura aperta a tutti i minori residenti nel comune Ginosa che mira alla realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, alla prevenzione e al loro recupero. Il centro diurno è iscritto al catalogo della Regione Puglia ed è autorizzato al funzionamento al fine di concorrere al pagamento delle rette e quindi di sostenere la domanda di servizi qualificati che, altrimenti, sarebbero insostenibili per il costo delle rette stesse.

A CHI SI RIVOLGE: destinatari del servizio sono minori tra i 6 e i 17 anni, che presentano difficoltà di tipo socio-economico o comunque di svantaggio sociale. Il servizio può coinvolgere un numero non superiore a 30 bambini iscritti a catalogo e residenti o domiciliate in Puglia con un ISEE inferiore a 40.000 euro.

COSTI: vi è una compartecipazione da parte dell'utente nel pagamento della retta poiché il Buono Servizio, copre una percentuale della retta di frequenza, da un minimo del 20%, sino ad un massimo del 100% in base al valore ISEE di riferimento (del singolo o della famiglia secondo i casi).

MODALITA' DI ACCESSO: La domanda per i Buoni Servizio può essere presentata del referente del nucleo familiare **solo online** sul portale Sistema Puglia, secondo la procedura indicata all'articolo 7 dell'Avviso pubblico. La domanda di accesso al Buono Servizio è attivata da una finestra temporale annuale dall'1settembre fino al 31 luglio.

DOVE VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Centro Socio Educativo "Un, due, tre stella" Via Dalmazia snc Marina di Ginosa, 74018.

ORARI: dal lunedì al sabato dalle 15.00 alle 20.00

CENTRO POLIVALENTE MINORI "IL MINI MONDO DI ALIMA" ART.104 DEL R.R.4/2007

E' una struttura di prevenzione e recupero aperta a tutti i minori che, attraverso la realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, mira in particolare al recupero di minori con problemi di socializzazione o esposti al rischio di dispersione scolastica, emarginazione e di devianza e opera in stretto collegamento con i servizi sociali dei comuni e con le istituzioni scolastiche".

A CHI SI RIVOLGE: è un servizio rivolto a minori residenti nel Comune di Laterza e nei Comuni limitrofi. Offre una disponibilità di posti nella misura massima di n. 50 minori di età dai 6 ai 17 anni di ambo i sessi con difficoltà di socializzazione o esposti a rischio di dispersione scolastica, di emarginazione e di devianza, qualunque ne sia la causa di natura socio-familiare o di natura socio-

culturale assicurando loro idonei interventi educativo-assistenziali tendenti a favorire l'armonico sviluppo psico-fisico e l'integrazione sociale.

COSTI: vi è una compartecipazione da parte dell'utente nel pagamento della retta poiché il Buono Servizio, copre una percentuale della retta di frequenza, da un minimo del 20%, sino ad un massimo del 100% in base al valore ISEE di riferimento (del singolo o della famiglia secondo i casi).

MODALITA' DI ACCESSO: La domanda per i Buoni Servizio può essere presentata del referente del nucleo familiare **solo online** sul portale Sistema Puglia, secondo la procedura indicata all'articolo 7 dell'Avviso pubblico. La domanda di accesso al Buono Servizio è attivata da una finestra temporale annuale dall'1settembre fino al 31 luglio.

DOVE VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Il centro aperto polivalente per minori "IL MINI MONDO DI ALIMA" è un centro di aggregazione per minori situato all'interno del plesso scolastico "Manzoni" a pianterreno in Via E.T. Moneta, 74014 Laterza (TA) .

ORARI: Dal Lunedì al Sabato dalle 15.00 alle 20.00 (periodo scolastico)

CENTRI SOCIALI POLIVALENTI DI GINOSA E MARINA DI GINOSA

I Centri Anziani Polivalenti sono strutture di aggregazione per l'accoglienza di anziani con l'obiettivo di offrire la possibilità di svolgere attività socio-educative e ricreative.

A CHI SI RIVOLGE: a uomini e donne ultrasessantenni autosufficienti e pensionati che hanno il bisogno di socializzare ed occupare il tempo libero con attività di animazione; ginnastica dolce e ludico sportive; laboratorio di musica, artigianato, maglieria, ballo, cucina e altri laboratori innovativi.

MODALITA' DI ACCESSO: Le iscrizioni al Centro sono consentite a tutti gli anziani residenti nel territorio comunale.

DOVE VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Centro anziani polivalente di Ginosa in Via Angeloni snc; Centro anziani polivalente di Marina di Ginosa in Via Baldari snc.

ORARI: dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 20.00.

SEZIONE PRIMAVERA

La sezione primavera offre a tutti i bambini esperienze ludiche che mirano a stimolare e offrire situazioni di sperimentazione delle proprie capacità, ponendoli come protagonisti al centro della propria esperienza personale e di relazione con gli altri.

A CHI SI RIVOLGE: si rivolge ai minori di un'età compresa tra i 24 e 36 mesi. è un servizio educativo e sociale il cui progetto educativo riconosce ed evidenzia la valenza formativa del gioco, in quanto preziosa risorsa che, messa a disposizione dei bambini, offre loro la possibilità di apprendere e relazionarsi rivelandosi a se stessi e agli altri.

MODALITA' DI ACCESSO: le domande di iscrizione saranno effettuate direttamente presso il Comune di Ginosa che a sua volta le inoltrerà alla cooperativa che provvederà a contattare la famiglia per i dettagli dell'inserimento.

DOVE VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': il servizio di sezione primavera si svolge presso il plesso "Lorenzini", Ginosa (Ta).

ORARI: dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 13.00

SPORTELLO D'ASCOLTO IN SPAZIO NEUTRO

Segue un modello psico-sociale che considera l'intera famiglia ma in particolare i figli e il loro equilibrio affettivo durante i momenti più difficili e conflittuali come separazioni e divorzi. Si divide in due servizi specifici:

1) mediazione familiare/sportello d'ascolto

A CHI SI RIVOLGE: alle famiglie in situazioni di separazione o divorzio conflittuale;

MODALITA' DI ACCESSO: il servizio di mediazione familiare si svolgerà in stretta collaborazione con i Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito Ta/1, con il Tribunale ordinario e con il Tribunale per i minorenni che indicheranno alla famiglia il percorso da intraprendere. Oppure la famiglia potrà accedere in maniera autonoma e volontaria. In entrambi i casi la famiglia dovrà contattare il centro d'ascolto e fissare un appuntamento.

DOVE VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': presso distretto ASL di Marina di Ginosa in Piazza indipendenza.

ORARI:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

- il martedì e giovedì dalle 15.30 alle 19.30;

- il sabato dalle 9.00 alle 11.00.

2) spazio neutro

Viene considerato come un luogo neutro nel quale si mira al mantenimento o al recupero delle relazioni tra genitori e figli non conviventi ed in cui vi è un conflitto genitoriale. Lo spazio neutro si presenta come un momento in cui si ri-costruiscono relazioni parentali compromesse da dinamiche familiari disorganizzate e conflittuali.

A CHI SI RIVOLGE: ai minori per offrire loro la possibilità di vivere la relazione genitoriale in un contesto neutrale; ai genitori per offrire loro la ridefinizione e al recupero delle proprie competenze genitoriali.

MODALITA' DI ACCESSO: al servizio di Spazio Neutro si accederà attraverso la richiesta degli Operatori dei servizi territoriali titolari dell'Ambito Ta/1 in seguito agli incarichi attribuiti dal Tribunale Ordinario e dal tribunale dei Minorenni.

DOVE VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': presso distretto ASL di Marina di Ginosa in Piazza indipendenza.

ORARI:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

- martedì e giovedì dalle 15.30 alle 19.30;

- il sabato dalle 9.00 alle 11.00.

Metodo di valutazione dei servizi

La qualità del servizio è misurata, attraverso un questionario di gradimento da far compilare ai genitori, ai ragazzi e agli operatori. Questo strumento permetterà la misurazione del livello di gradimento rispetto ai seguenti parametri:

- orari del servizio e sua affidabilità: sicurezza, regolarità e costanza
- professionalità del personale
- adeguatezza degli spazi e degli strumenti
- rispetto delle norme igieniche
- sviluppo cognitivo del bambino
- sviluppo abilitativo del bambino
- sviluppo psico-sociale del bambino
- capacità di ascolto e di cortesia tra gli operatori e i clienti

Tutela e reclami

Coloro che usufruiscono dei servizi possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede della Cooperativa. E' inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite posta elettronica all'indirizzo mail: coop.alima@libero.it

Sicurezza e privacy

La COOPERATIVA SOCIALE ALIMA si impegna ad applicare le vigenti norme di legge obbligatorie per l'autorizzazione al funzionamento, oltre che tutte quelle relative alla sicurezza sui luoghi di lavoro, predisponendo appositi piani dei rischi e percorsi di formazione e/o aggiornamento per il personale impiegato nelle attività del centro aperto polivalente per minori. In tale ambito, nelle strutture che ospitano i servizi sono garantiti la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale. E' tutelata la sicurezza dei dati personali e sensibili degli utenti, mediante gli adempimenti previsti dal Testo Unico sulla tutela e la riservatezza dei dati personali sensibili (D.L. vo 196/2003).

Controllo sulla Carta dei servizi

Il controllo sulla effettiva applicazione della presente carta dei servizi è affidata alle istituzioni locali, alle associazioni di rappresentanza degli utenti, ai cittadini, agli utenti dei servizi e/o ai loro familiari, al fine di segnalare direttamente alla Cooperativa Alima, nelle forme ritenute più opportune, eventuali, presunte o accertate, incongruenze, carenze o contraddizioni rispetto a quanto sancito.

La Carta dei Servizi può essere richiesta presso la sede della Cooperativa Sociale Alima.

Diritti e doveri

Diritti e doveri: tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi, hanno diritti e doveri.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai servizi ed alle informazioni richieste dall'utenza;
- segue adeguatamente le attività programmate con professionalità, correttezza, imparzialità e senza alcun tipo di discriminazione;
- risponde con cortesia e disponibilità alle richieste degli utenti, presentandosi con il proprio nome e la qualifica professionale;
- partecipa attraverso relazioni interne e compilazione di questionari, alla valutazione e alla verifica del servizio.

L'utente:

- rispetta i regolamenti interni e gli orari dei servizi che frequenta;
- rispetta le scadenze e paga le quote;

- si pone, nei confronti del personale, in modo rispettoso, collaborativo e civile, riservandosi in caso di controversie, di sporgere reclamo come suo diritto, nelle modalità previste;
- rispetta e tratta con cura tutto il materiale messo a disposizione, gli strumenti e gli arredi, senza arrecare alcun tipo di danno;
- ha il diritto di fare richieste, compatibili con i principi e con il progetto educativo adottati dalla struttura e di avanzare suggerimenti, in merito ad argomenti ritenuti importanti;
- ha il diritto di compilare periodicamente dei questionari che verranno messi a disposizione dalla struttura, al fine di valutare la qualità del servizio.