



**fratelli tutti**  
ARCIDIOCESI DI OTRANTO CARITAS IDRUNTINA

# CARTA *dei* SERVIZI



## FINALITÀ E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento previsto dalla normativa italiana per garantire al cittadino trasparenza sui servizi offerti da un'organizzazione. È un contratto o un patto preventivo che un ente sottoscrive con i propri utenti circa le prestazioni erogate in cambio di risorse economiche da essi corrisposte in modo diretto o indiretto.

Così come indicato dalla legge 328/2000 art. 13 *"la Carta dei Servizi definisce i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti"*.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata all'uguaglianza dei diritti delle persone. Le regole e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

- **Partecipazione**

Alle persone a cui offriamo il nostro servizio, forniamo informazioni semplici e complete affinché le stesse possano:

- o Verificare il corretto funzionamento del servizio fornito
- o Formulare proposte per il miglioramento del servizio
- o Presentare reclami e istanze

- **Imparzialità**

Le modalità di accesso e l'erogazione del servizio devono avvenire nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Il centro ha il dovere di essere neutrale rispetto alle persone, eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

- **Continuità**

La fruizione del servizio garantisce la continuità nelle prestazioni. In caso di irregolarità, saranno adottate misure volte ad arrecare alle persone il minor disagio possibile.



- **Efficienza ed efficacia**

Il centro assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti; si lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle persone, valorizzando le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

- **Riservatezza**

Il centro garantisce il rispetto del segreto professionale, la capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

## CHI SIAMO

Il servizio sarà gestito dal soggetto gestore Caritas Idruntina, proprietario della struttura con la collaborazione del co-gestore "Cooperativa Sociale Atuttotenda". Le figure presenti saranno:

- Coordinatore
- Assistente sociale
- Psicologo
- Agronomo
- Educatore

## DOVE SIAMO

Centro Rebecca

Via Catalana, 1 73020 Melpignano (LE)

## TIPOLOGIA E CARATTERE DESTINATARI

Il progetto "DIVERSAMENTE NOI" prevede la possibilità di partecipazione in modo non continuativo di persone diversamente abili, con una bassa compromissione delle autonomie funzionali. Le attività proposte sia all'interno che all'esterno della struttura, mirano a ridurre e contrastare l'isolamento e l'emarginazione, di mantenere i livelli di autonomia della persona e, inoltre, consentono il supporto delle famiglie.

## MODULO ABITATIVO

Il centro diurno sarà ospitato al piano Terra e si articolerà in

- Spazio interno con 500 mq di superficie privo di barriere architettoniche strutturata su diversi piani;
- 1 vano ufficio;
- 1 sala relax e di psicomotricità di 30 mq;
- 1 sala per le attività laboratoriali e didattiche di 50 mq;
- 1 sala teatro di 87 mq con Tv, lettore DVD, impianto stereo e impianto audio con mixer e microfoni, Videoteca e Biblioteca;
- Un'area mensa di 30 mq destinata alla preparazione dei prodotti di conservazione e di attività laboratoriali di cucina e pasticceria;
- Servizi igienici adeguati secondo la normativa regionale; W.C. disabili (n° 1 per i maschi, n° 1 per le femmine) e W.C. normali.

Spazio esterno esteso su oltre 1700 mq con giardino attrezzato con piante e fiori nel quale verranno realizzate attività educative e ricreative. Gli spazi sono stati pensati ad hoc per garantire la massima fruibilità degli stessi e permettere la flessibilità necessaria nella realizzazione di attività e laboratori. *"Sentirsi a proprio agio in un ambiente sereno e familiare vuol dire garantire le condizioni per la massima libertà di espressione e di riconoscimento dell'identità personale".*



## MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al centro diurno avverrà attraverso una domanda spontanea da parte del richiedente e, successivamente, l'equipe del centro, ne stabilirà l'idoneità e l'inserimento a seguito di una valutazione multidimensionale. Gli oneri relativi all'iscrizione verranno calcolati attraverso l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), a seguito di convenzionamento è prevista l'attivazione di buoni di servizio, per cui il pagamento di una parte della retta sarà a carico della Regione.

## RICETTIVITÀ

La struttura ospiterà fino a 20 utenti di età compresa tra i 18 e i 40 anni provenienti dell'ambito di Maglie e comuni limitrofi.

## OBIETTIVI

- Soddisfare un servizio per disabilità lieve del quale il territorio necessita.

- Coinvolgere i destinatari disabili lievi nella (ri)definizione del proprio progetto di vita in un'ottica di autonomia, socializzazione, inclusione, scoperta e riscoperta di capacità e attitudini, sostenendo e collaborando con le famiglie nell'impegno della cura
- Consolidare collaborazioni stabili con enti pubblici territoriali (ambito e ASL), realtà locali e famiglie per la sostenibilità del servizio.
- Promuovere il coinvolgimento della comunità civile ed ecclesiale attraverso le diverse iniziative, una cultura di attenzione alla differenza, la condivisione di momenti comunitari e coordinando l'intervento con le altre realtà di aggregazione sociale, per creare concreti contatti e spazi di inserimento nel territorio e un sostegno alle famiglie.

## SERVIZI

Il cuore pulsante del centro saranno le attività e i laboratori finalizzati a promuovere nei destinatari:

- La massima gestione di sé, tenendo conto dello sviluppo psicomotorio, relazionale-affettivo e del grado di autonomia;
- La qualità di vita della persona con azioni mirate al mantenimento e allo



sviluppo della personalità e delle autonomie, favorendo l'integrazione con l'ambiente esterno e, in particolare, con la comunità di appartenenza;

*Nello specifico verranno proposte:*

- Attività Educative indirizzate; Autonomia - cura dei propri oggetti e degli ambienti utilizzati, potenziamento delle abilità cognitive;
- Attività di Socializzazione e Animazione - Laboratorio della memoria, partecipazione a eventi e manifestazioni presenti sul territorio; attività socio-ricreative per il coinvolgimento di famiglie, associazioni, parrocchie;
- Attività espressive, Psicomotorie e ludiche, artistico-espressive - Laboratorio di Psicomotricità di gruppo, di teatro, di disegno e pittura, di giardinaggio, laboratorio di fotografia, di cucina, laboratori manipolativi, attività Culturali e di Formazione, Cineforum, uscite nel territorio circostante.

## GIORNATA TIPO

Il centro diurno sarà aperto dal lunedì al sabato negli orari 8.00 – 14.00

La giornata sarà così articolata:

- 8.00 / 8.30 – Arrivi e accoglienza
- 8.30 / 10.30 – Attività ricreative e socializzazione

- 10.30 / 11.00 – Merenda
- 11.00 / 13.30 – Attività e laboratori
- 13.30 / 14.00 – Preparazione per l'uscita

## VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

Il punto di vista delle famiglie e/o degli ospiti, degli operatori, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta dal Servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi. A tale scopo, si propone alle famiglie e/o ai destinatari dell'intervento e agli operatori un questionario di soddisfazione, perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del Servizio.

Il questionario viene normalmente modulato ogni anno, a seconda degli aspetti dell'offerta che ci si prefigge di valutare. Vengono comunque sempre indagate le dimensioni della qualità dell'offerta, dell'accoglienza e della professionalità degli operatori. La sintesi dei risultati dei questionari viene presentata successivamente agli attori coinvolti, in una riunione specifica e ne verrà diffusa copia cartacea a tutte le famiglie.

Il coordinatore e gli operatori si riuniranno mensilmente per il monitoraggio

dei percorsi degli ospiti accolti nel centro per favorire un benessere complessivo e valutare l'andamento generale del progetto.

Con l'equipe generale Caritas si valuteranno le iniziative di sensibilizzazione della comunità e le loro ricadute reali nell'adozione del centro diurno come opera segno della diocesi.

## RECLAMI

In ogni momento è possibile portare i propri rilievi e osservazioni critiche, rivolgendosi al coordinatore, attraverso la compilazione di un apposito modulo. Il reclamo verrà preso a carico dal coordinatore stesso, il quale si preoccuperà di analizzare il problema, assicurarsi dell'accertamento dell'accaduto e raccogliere le informazioni necessarie e infine formulare e comunicare la risposta, entro e non oltre 30 giorni. Ogni fase verrà effettuata nel rispetto della privacy, garantendo imparzialità ed uguaglianza.



# CARTA *dei* SERVIZI



**fratelli tutti**  
ARCIDIOCESI DI OTRANTO CARITAS IDRUNTINA

**CENTRO REBECCA**

Via Catalana, 1  
Melpignano (LE)