



**Costituenda A.T.I. Associazione Temporanea di Imprese
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ELPENDU' (mandataria) – CONSORZIO DI COOPERATIVE
SOCIALI MERIDIA (Mandante)**

**Cooperative sociali socie attuatrici
COOPERATIVA SOCIALE C.A.P.S. – COOPERATIVA SOCIALE IL SOGNO DI DON BOSCO**



COMUNE DI BARI



**GESTIONE DELLE ATTIVITA' DELLA P.U.A. PORTA UNICA D'ACCESSO
E CONNESSE ALL'ISTRUTTORIA DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA
SOCIO SANITARIA COMPLESSA CHE RICHIEDONO INTERVENTI
INTEGRATI TRA I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL COMUNE E I
SERVIZI SANITARI DELLA ASL**



Carta dei servizi



Costituenda A.T.I. Associazione Temporanea di Imprese
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ELPENDU' (mandataria) – CONSORZIO DI COOPERATIVE
SOCIALI MERIDIA (Mandante)

Cooperative sociali socie attuatrici
COOPERATIVA SOCIALE C.A.P.S. – COOPERATIVA SOCIALE IL SOGNO DI DON BOSCO

1. PREMESSA

La Carta dei servizi esplicita le caratteristiche delle attività, gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati, gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del cittadino.

Nella Carta dei Servizi si definiscono e rendono noti:

- i "principi fondamentali" ai quali ci si ispira nell'attività;
- le modalità che regolano l'offerta del servizio (spazi, orari, accesso, personale);
- le tipologie delle prestazioni rivolte agli utenti
- gli obiettivi quantitativi e qualitativi, ai quali dovranno tendere le attività;
- le procedure di reclamo, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI (L.328/00, art.13).

Con la Carta dei Servizi l'impegno è quello di rendere più efficiente la attività del Segretariato Sociale e fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali quali:

Uguaglianza

Il servizio deve essere erogato con modalità uguali per tutti, senza discriminazioni alcuna di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche;

Imparzialità

Il servizio si impegna a soddisfare le esigenze del cittadino secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo, ove possibile, la regolare erogazione dei servizi che istituzionalmente gli competono e limitando il più possibile eventuali disagi dovuti a causa di interruzioni o disservizi;



Costituenda A.T.I. Associazione Temporanea di Imprese
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ELPENDU' (mandataria) – CONSORZIO DI COOPERATIVE
SOCIALI MERIDIA (Mandante)

Cooperative sociali socie attuatrici
COOPERATIVA SOCIALE C.A.P.S. – COOPERATIVA SOCIALE IL SOGNO DI DON BOSCO

Efficienza

Si impegna inoltre a sensibilizzare i cittadini verso un migliore utilizzo dei servizi e si pone l'obiettivo di soddisfare il cittadino fruitore di servizi in tempi congrui alle necessità richieste;

Partecipazione: il cittadino può avanzare proposte e suggerimenti. Il servizio si impegna a soddisfare le legittime richieste per migliorare la qualità dei servizi e la comunicazione fra cittadini e Amministrazione stessa. A questo proposito si impegna ad identificare, attuare ed incentivare concrete verifiche sul grado di soddisfazione degli utenti.

Nell'erogazione di servizi è garantita la partecipazione e la collaborazione con il privato sociale e tutti gli enti erogatori di prestazione socio-assistenziali.

3. FINALITA' GENERALI DEL SERVIZIO

Il Servizio ha per **oggetto** la gestione delle attività, di competenza del Comune di Bari secondo quanto previsto dagli accordi convenzionali stabiliti con la ASL BA, della PUA, anche quale segreteria organizzativa dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), ivi inclusa l'istruttoria delle richieste di assistenza socio-sanitaria complessa che richiedono interventi integrati tra i servizi socio-assistenziali del Comune e i servizi sanitari della ASL.

Contribuisce, insieme al Servizio di Segretariato Sociale, all'organizzazione della Porta Unica di Accesso ai servizi socio assistenziali e socio sanitari del Comune di Bari .

Il Servizio ha la **finalità di** gestire tutte le attività della PUA, sia di front-office che di back-office che, in base alla normativa regionale e comunale innanzi citata, competono al Comune, ivi incluse quelle collegate all'istruttoria delle richieste di assistenza socio sanitaria complessa che richiedono interventi integrati tra i servizi socio-assistenziali del Comune e i servizi sanitari della ASL.



**Costituenda A.T.I. Associazione Temporanea di Imprese
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ELPENDU' (mandataria) – CONSORZIO DI COOPERATIVE
SOCIALI MERIDIA (Mandante)**

**Cooperative sociali socie attuatrici
COOPERATIVA SOCIALE C.A.P.S. – COOPERATIVA SOCIALE IL SOGNO DI DON BOSCO**

Tali attività dovranno essere finalizzate a garantire la miglior organizzazione possibile a supporto dei lavori dell'UVM di cui è titolare il Servizio Sociale professionale del Comune di Bari e si concretizzano nella predisposizione degli atti necessari alla valutazione socio/economica di tutte le richieste di intervento socio sanitario che pervengono alle Porte Uniche di Accesso attivate dall'ambito, in raccordo con le ASL BA.

4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO:

La struttura organizzativa del servizio è costituita da:

- **un ufficio centrale di coordinamento e back office** presso la sede del Distretto Socio Sanitario Unico sita in via F. Vecchio;
- **due sportelli di front office**, siti presso le sedi distrettuali di Via Fani e di Via Aquilino;

5. PERSONALE

Le attività di front office e di back office sono svolte nelle sedi sopra indicate da:

- ✓ n. 3 assistenti sociali messi a disposizione dall'ente attuatore, di cui uno con funzione di coordinamento del servizio;
- ✓ n. 1 operatore amministrativo con competenze informatiche.

6. SEDI



Costituenda A.T.I. Associazione Temporanea di Imprese
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ELPENDU' (mandataria) – CONSORZIO DI COOPERATIVE
SOCIALI MERIDIA (Mandante)

Cooperative sociali socie attuatrici
COOPERATIVA SOCIALE C.A.P.S. – COOPERATIVA SOCIALE IL SOGNO DI DON BOSCO

SPORTELLO FRONT OFFICE

C/O AMBULATORIO ASL BARI
VIA CADUTI DI VIA FANI, 25 – BARI

sportelloqua-viafani@comune.bari.it

SPORTELLO FRONT OFFICE

C/O AMBULATORIO ASL BARI JAPIGIA – TORRE A MARE
VIA AQUILINO, 1 – BARI

sportelloqua-viaaquilino@comune.bari.it

UFFICIO DI COORDINAMENTO E BACK OFFICE

C/O SEDE DISTRETTO SOCIO SANITARIO BARI
VIA FEDERICO VECCHIO, 1 – BARI

sportelloqua-viafedericovecchio@comune.bari.it

7. ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

Il servizio è aperto al pubblico per un totale di 24 ore settimanali secondo il seguente calendario:



**Costituenda A.T.I. Associazione Temporanea di Imprese
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ELPENDU' (mandataria) – CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI MERIDIA (Mandante)**

**Cooperative sociali socie attuatrici
COOPERATIVA SOCIALE C.A.P.S. – COOPERATIVA SOCIALE IL SOGNO DI DON BOSCO**

PUA BARI	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
Sportello Via Aquilino		8,30 - 11,30			
				15,30 - 17,30	
Sportello Via Fani	8,30 - 11,30	8,30 - 11,30	8,30 - 11,30	8,30 - 11,30	8,30 - 11,30
		15,30-17,30		15,30 - 17,30	



Costituenda A.T.I. Associazione Temporanea di Imprese
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ELPENDU' (mandataria) – CONSORZIO DI COOPERATIVE
SOCIALI MERIDIA (Mandante)

Cooperative sociali socie attuatrici
COOPERATIVA SOCIALE C.A.P.S. – COOPERATIVA SOCIALE IL SOGNO DI DON BOSCO

Sono poi svolte attività in back office dai singoli assistenti sociali e dall'operatore amministrativo nelle diverse sedi, dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 14,15 e il giovedì dalle 15,00 alle 18,00.

8. DESTINATARI DEL SERVIZIO

- Residenti nel territorio di Bari o temporaneamente presenti;
- Comunità nel suo complesso
- Servizi e operatori presenti sul territorio;
- Rappresentanti dei gruppi formali e informali;
- Amministratori locali

9. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI.

In sintesi le attività che si richiedono sono le seguenti:

- Fornire ai cittadini informazione complete, integrate e aggiornate sui servizi sociosanitari;
- Svolgere un'analisi dettagliata della richiesta di intervento e dei bisogni espressi attraverso l'ascolto diretto e la raccolta di informazioni dalla rete parentale e formale dello stesso.
- Verificare la congruità della richiesta di intervento ed eventuale invio ad altro servizio.
- Raccordarsi con i Servizi Socio-Sanitari per le procedure necessarie alla conoscenza ed eventuale presa in carico del caso;
- Raccogliere la documentazione sociale e reddituale propedeutica alle procedure di attivazione del servizio.
- Inviare la documentazione all'UVM per la valutazione della richiesta, previa verifica della disponibilità di posti nel servizio richiesto o nei servizi relativi all'area di intervento.



**Costituenda A.T.I. Associazione Temporanea di Imprese
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ELPENDU' (mandataria) – CONSORZIO DI COOPERATIVE
SOCIALI MERIDIA (Mandante)**

**Cooperative sociali socie attuatrici
COOPERATIVA SOCIALE C.A.P.S. – COOPERATIVA SOCIALE IL SOGNO DI DON BOSCO**

- Collaborare alla compilazione della scheda SVAMA nella parte sociale per i casi in cui viene richiesta la compartecipazione al Comune della retta di ospitalità in strutture residenziali, semiresidenziali o
- per l'avvio dei servizi Assistenza Domiciliare Integrata anziani e disabili, per interventi di sostegno e cura domiciliare (es.assegni di cura).
- Dare continuità ed impulso alle attività già avviate finalizzate alla rilevazione e mappatura dei bisogni e delle risorse sociali e socio-sanitarie;
- Garantire adeguati sistemi di monitoraggio e valutazione del servizio;

10. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E COSTI

Al Servizio si accede rivolgendosi direttamente presso le sedi nei giorni e negli orari sopra indicati.

Le prestazioni del servizio sono gratuite per l'utenza.

11. GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito per conto del Comune di Bari dal CONSORZIO ELPENDU' (capogruppo), in associazione temporanea d'impresa con CONSORZIO MERIDIA che si avvalgono di proprio personale qualificato dipendente e di collaborazioni esterne.

In qualità di Consorzi, i due enti operano attraverso le consorziate esecutrici CAPS e IL SOGNO DI DON BOSCO.

Nel rapporto con gli utenti gli operatori suddetti devono assicurare un comportamento corretto e rispettoso, disposto all'ascolto e non lesivo della dignità del cittadino.



Costituenda A.T.I. Associazione Temporanea di Imprese
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ELPENDU' (mandataria) – CONSORZIO DI COOPERATIVE
SOCIALI MERIDIA (Mandante)

Cooperative sociali socie attuatrici
COOPERATIVA SOCIALE C.A.P.S. – COOPERATIVA SOCIALE IL SOGNO DI DON BOSCO

12. MODALITÀ DI INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Il servizio si caratterizza per l'elevato grado di prossimità al cittadino, e si articola territorialmente in modo da garantire la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini.

La pubblicizzazione del servizio è realizzata su tutto il territorio cittadino attraverso momenti pubblici di informazione, distribuzione di materiale stampa presso i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari territoriali, nonché attraverso l'utilizzo del sistema informatico e degli sportelli URP.

13. PRIVACY

Ogni richiesta da parte dell'utenza è trattata dal personale addetto nel rispetto della privacy personale, secondo le normative vigenti (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successivi aggiornamenti). I dati acquisiti, e ogni documentazione relativa, sono messi a disposizione solo del personale del servizio che è tenuto a garantire il segreto professionale e a utilizzarli solo nelle opportune sedi istituzionali.

14. VALUTAZIONE E VERIFICA

La valutazione sul servizio , è svolta in itinere e periodicamente dall'Ufficio Centrale di Coordinamento e dagli Uffici decentrati. al fine di verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio e i risultati conseguiti

Gli **strumenti** di tale verifica sono i report bimestrali prodotti dagli operatori del servizio.

Inoltre il servizio prevede un sistema di rilevazione periodica delle attività svolte e del loro gradimento da parte dell'utenza mediante somministrazione di questionari per la customer satisfaction e la Job satisfaction,



Costituenda A.T.I. Associazione Temporanea di Imprese
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ELPENDU' (mandataria) – CONSORZIO DI COOPERATIVE
SOCIALI MERIDIA (Mandante)

Cooperative sociali socie attuatrici
COOPERATIVA SOCIALE C.A.P.S. – COOPERATIVA SOCIALE IL SOGNO DI DON BOSCO

15. MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ:

Il monitoraggio delle attività del Servizio è effettuato attraverso un sistema di rilevazione:

- dei bisogni e delle risorse presenti sul territorio;
- della congruenza tra bisogni espressi e la esaustività delle risposte;
- rapporto tra domanda e offerta: numero delle segnalazioni e numero delle
- risposte;
- soddisfazione dei cittadini attraverso la somministrazione di apposite schede.

16. INDICATORI DI QUALITÀ E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Gli indicatori individuati per garantire la qualità del servizio sono:

- ❖ livello di evasione delle domande di informazione (rapporto tra le richieste evase e le richieste di informazioni pervenute nel periodo);
- ❖ livello di accompagnamento alle risorse/servizi del territorio (rapporto tra cittadini fruitori dei servizi richiesti e le richieste di accompagnamento\orientamento avanzate nel periodo);
- ❖ livello di elaborazione dei bisogni del territorio (rapporto tra le elaborazioni dei dati raccolti nel periodo per ciascuna area d'intervento e le elaborazioni previste nel periodo);
- ❖ livello di aggiornamento dei dati sull'offerta (rapporto tra gli aggiornamenti eseguiti e gli aggiornamenti previsti);
- ❖ livello di diffusione del servizio: rapporto tra i cittadini richiedenti il servizio e la popolazione residente nella circoscrizione oggetto dell'indagine;
- ❖ livello di soddisfazione: rapporto tra gli utenti completamente soddisfatti e gli utenti fruitori del servizio.



**Costituenda A.T.I. Associazione Temporanea di Imprese
CONSORZIO FRA COOPERATIVE SOCIALI ELPENDU' (mandataria) – CONSORZIO DI COOPERATIVE
SOCIALI MERIDIA (Mandante)**

**Cooperative sociali socie attuatrici
COOPERATIVA SOCIALE C.A.P.S. – COOPERATIVA SOCIALE IL SOGNO DI DON BOSCO**

Infine è prevista l'autovalutazione degli operati impiegati nel servizio.

17. PROCEDURE DI RECLAMO

Le famiglie e gli utenti diretti e indiretti del servizio possono presentare osservazioni, proposte e suggerimenti espressi, in forma orale e scritta, direttamente agli operatori o via telefono, fax, posta, e-mail.

La soddisfazione dell'utente viene costantemente monitorata attraverso la raccolta di reclami, apprezzamenti, suggerimenti sia verbali che telefonici che tramite compilazione di un apposito modulo che indica la qualità dell'erogazione delle prestazioni.

Bari, febbraio 2017