



CARTA DEI SERVIZI



2026

"Quando l'uomo si sente solo, sperimenta l'inferno. Quando, invece, avverte di non essere abbandonato, allora gli è possibile affrontare ogni tipo di difficoltà e fatica. Il nostro mondo è malato di solitudine. Ecco perché sono necessarie iniziative che permettano di affrontare insieme ad altri ciò che la vita impone."

(Papa Francesco)

SOMMARIO

Messaggio	3
PREMESSA	4
<i>Cos'è la Carta dei servizi</i>	4
<i>A chi è rivolta</i>	4
<i>Quali sono gli obiettivi della carta dei servizi?</i>	4
<i>I principi fondamentali cui è ispirata</i>	5
<i>Pubblicazione</i>	6
<i>Precisazioni finali</i>	6
QUALCOSA SU DI NOI	7
<i>La nostra storia</i>	7
<i>La nostra Mission</i>	9
<i>La nostra Vision</i>	9
<i>Il nostro valore fondamentale: la Persona</i>	9
<i>I principi ispiratori del nostro operato</i>	10
<i>I nostri doveri</i>	11
<i>Certificazioni di Qualità</i>	12
<i>I nostri interlocutori</i>	12
<i>Rapporti con l'utenza e controllo qualità</i>	13
<i>Indagine di soddisfazione</i>	13
<i>Reclami, osservazioni e suggerimenti</i>	14
<i>Norme etiche degli operatori</i>	15
<i>Tutela della privacy</i>	15
<i>Informazioni e richieste</i>	15
I NOSTRI SERVIZI	17
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)	17
SERVIZIO DI ASSISTENZA	18
DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)	18
SERVIZIO DI DIMISSIONI PROTETTE (DOP)	20
SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE (PIS)	22
AZIONI DI IMPLEMENTAZIONE DELLA DOTE EDUCATIVA E DI COMUNITÀ	24
CENTRO DI ACCOGLIENZA DESTINATO AI MIGRANTI RICHIEDENTI ASILO	
COSTITUITO DA SINGOLE UNITÀ ABITATIVE (CAS)	26
STRUTTURA DI ACCOGLIENZA PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI	
(MSNA)	28

HOUSING FIRST	31
COHOUSING PER PERSONE CON DISABILITÀ	33
SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE SCOLASTICA, SOCIALE ED EXTRASCOLASTICA DEI SOGGETTI DIVERSAMENTE ABILI	35
INFRASTRUTTURE SOCIALI, FAMIGLIE E TERZO SETTORE	36
PROGETTO "SOCIALIZZAZIONE SENZA BARRIERE"	41
PROGETTO "VIVERE A COLORI"	46
CASA DI RIPOSO	47
CENTRO DIURNO PER ANZIANI	49
PROGRAMMA PNES	51
SERVIZIO DI TELEASSISTENZA E TELESOCCORSO	53
SERVIZIO DI TRASPORTO	54
ORTOPEDIA E SANITARIA	55
PULIZIA, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE	56
PROMOZIONE DEL TERRITORIO E GESTIONE INFOPOINT TURISTICO	57
Risorse e Rete	59
IL NOSTRO TEAM	59
LE NOSTRE COLLABORAZIONI	60
SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI	61

Messaggio

Gentile Signora/e,

questo documento prende il nome di “Carta dei Servizi” e le consente di conoscere i valori ed i principi, cui si ispira il nostro operato, i servizi offerti e gli obiettivi che FIA PUGLIA SOC COOP persegue nel quotidiano tentativo di rispondere in modo attento e mirato alle aspettative di chi necessita delle sue prestazioni.

La Carta dei Servizi è un opuscolo informativo, ma è soprattutto uno strumento prezioso che permette a Lei ed ai Suoi familiari di partecipare attivamente alla crescita ed al miglioramento della nostra organizzazione.

La invito, quindi, ad offrire i Suoi suggerimenti e a segnalare eventuali carenze e/o disservizi. La Cooperativa farà tesoro di ogni Sua indicazione e cercherà, per quanto possibile, di venire incontro alle Sue esigenze e garantirLe prestazioni assistenziali mirate.

**Il Presidente
Mattia Calabrese**

PREMESSA

Cos'è la Carta dei servizi

- È un documento di programmazione e comunicazione, previsto dalla normativa italiana al fine di garantire al cittadino trasparenza rispetto ai servizi offerti da un'organizzazione.
- È anche uno strumento con cui accrescere la qualità dei servizi erogati, poiché consente una maggiore informazione e, di conseguenza, una partecipazione attiva degli utenti, destinatari non più passivi dei servizi medesimi.

In sostanza, trattasi di uno strumento informativo con cui FIA PUGLIA SOC COOP illustra l'insieme delle attività in cui è impegnata, ma è al tempo stesso un meccanismo di ascolto - partecipazione - comunicazione tra:

- la comunità e i suoi bisogni sociali;
- gli utenti attuali e potenziali;
- l'organizzazione che eroga il servizio nell'ottica di un miglioramento continuo.

A chi è rivolta

I primi diritti destinatari sono gli utenti che usufruiscono dei servizi della Cooperativa, i loro familiari e caregivers, ma, com'è facilmente intuibile, anche tutti coloro che desiderano avere utili informazioni sui servizi offerti da FIA PUGLIA SOC COOP.

Quali sono gli obiettivi della carta dei servizi?

La predisposizione di questo documento consente di perseguire diverse finalità, a beneficio sia del cittadino che della società stessa.

Ai cittadini la sua diffusione assicura di:

- poter disporre di un utile ausilio con cui essere informati in modo chiaro e trasparente circa l'offerta dei servizi della Cooperativa;
- poter avere un ruolo attivo nella valutazione della qualità dei servizi ricevuti, avendo a disposizione un documento da cui attingere preziose informazioni rispetto agli standard di qualità che la Cooperativa intende perseguire;
- essere tutelati rispetto alla qualità del servizio mediante lo strumento dei reclami ed il procedimento di verifica della segnalazione che ne deriva.

Alla Cooperativa consente di:

- promuovere la qualità dei servizi offerti e la trasparenza nella loro gestione;
- favorire il miglioramento continuo integrando e innovando i servizi offerti per rispondere a nuovi bisogni della comunità e del cittadino/utente;

- incentivare la partecipazione e la tutela dei cittadini/utenti;
- assumere i propri impegni nei confronti del cittadino/utente, della comunità e dell'ente affidante;
- accreditarsi presso gli enti pubblici nell'erogazione dei servizi socio assistenziali;
- essere utilizzata come parametro di valutazione per gli enti appaltanti nell'analisi dell'offerta per l'affidamento di servizi socio assistenziali.

I principi fondamentali cui è ispirata

La Carta è stata introdotta nell'ordinamento italiano nel 1993 come documento di studio predisposto dal Dipartimento per la Funzione Pubblica; l'obiettivo sotteso era stabilire i principi fondamentali da porre a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. Il 27 gennaio 1994 una direttiva del Presidente del Consiglio ha determinato il suo inserimento in un atto normativo rubricato "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*". I principi cui la Carta dei Servizi deve uniformarsi e a cui deve parimenti uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici sono:

- **Uguaglianza**: l'erogazione del servizio deve essere ispirata all'uguaglianza dei diritti degli utenti, ciò significa che le regole e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Quindi, **uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come adozione di un servizio omologato su tutti gli utenti**, senza prevedere trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse. Il rispetto delle diversità di ognuno e dei particolari bisogni personali è garantito attraverso la realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).
- **Imparzialità**: le modalità di accesso e l'erogazione del servizio devono avvenire nel rispetto dei **criteri di obiettività, giustizia e imparzialità**. La cooperativa ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, è tenuta a eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.
- **Continuità**: salvo cause di forza maggiore, **l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni**. In caso di irregolarità nell'erogazione del servizio, dovranno essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Scelta**: promuovere il **diritto di scelta** del cittadino nei confronti dell'organizzazione che meglio risponde alle sue necessità. Da questo punto di vista **la Carta ha la finalità di consentire al cittadino l'esercizio del potere di scelta tra i soggetti che erogano il servizio, perché è nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi**.
- **Partecipazione**: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente (e/o i suoi familiari) è partecipe della formulazione dell'erogazione del

servizio che lo riguarda. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare il suo servizio, può fornire eventuali richiami/reclami.

- **Efficacia ed Efficienza**: l'attività dei soggetti erogatori si basa su criteri di efficacia ed efficienza nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. La Cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Si lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Pubblicazione

La Carta dei Servizi è oggetto di periodici aggiornamenti e verifiche, che la rendono uno strumento assolutamente dinamico: nuove rivalutazioni sono effettuate in funzione dei suggerimenti dei lettori e dei fruitori dei servizi, al fine di renderla effettivamente capace di rispondere alle diverse finalità per cui ha avuto origine.

La Carta è consegnata a tutti gli utenti che accedono ai servizi della Cooperativa e a tutti coloro che ne fanno richiesta.

È pubblicata sul sito di FIA PUGLIA SOC COOP SOC COOP e sulla relativa pagina Facebook.

Precisazioni finali

La seguente Carta descrive e assume impegni solo relativamente ai servizi di diffusione e comunicazione all'utenza; ha validità pluriennale.

I servizi saranno aggiornati se le condizioni, le caratteristiche, i bisogni e le esigenze dei fruitori lo renderanno necessario.

QUALCOSA SU DI NOI

La nostra storia

FIA PUGLIA SOC COOP, Società Cooperativa Sociale, muove i primi passi nel 2020. Pian piano riesce a divenire una realtà solida e a far emergere il proprio desiderio di dare priorità e rilevanza ai bisogni e alle necessità delle fasce più deboli, avendo individuato quale terreno del proprio agire:

- interventi e servizi sociosanitari per anziani, soggetti con disabilità grave e privi di assistenza familiare;
- servizi di assistenza domiciliare, destinati ad anziani e disabili, ed interventi rivolti alla prevenzione del disagio giovanile;
- servizi di assistenza sociale di base e di assistenza educativa scolastica, mediante la promozione di progetti in ambito adolescenziale e giovanile;
- servizi di promozione e valorizzazione delle realtà locali.

Con il tempo, FIA PUGLIA SOC COOP ha dimostrato di riuscire a fornire servizi flessibili, professionali e aderenti ai reali bisogni dei propri utenti, erogandoli anche su richiesta di privati cittadini e ampliando progressivamente la propria area di intervento, oggi estesa a tutta la provincia di Lecce, anche per effetto del riconoscimento della qualità dei servizi che gestisce e della dimostrata capacità di interagire efficacemente con le comunità che abitano i luoghi del suo operato.

La Società, qualificata come ETS (Ente del Terzo Settore), è iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali, istituito dalla Regione Puglia con DPGR n. 182/96, e all'Albo Nazionale delle Società Cooperative.

La stessa ha maturato esperienza specifica nel campo dell'**Assistenza Sanitaria Domiciliare e gestisce, in convenzione con l'Asl di Lecce, trasporti di pazienti nefropatici, effettuando servizi NCC anche per privati.**

La Cooperativa è poi attiva nel settore dell'**assistenza domiciliare per minori; è accreditata per erogare servizi ex artt. 101 (Servizi socio-educativi innovativi e sperimentali per la prima infanzia) e 103 (Servizi educativi per il tempo libero) del RR n. 4/2007.**

La Società è convenzionata con l'ASL Lecce anche per la fornitura di ausili e presidi sanitari. Inoltre, nell'ambito del **progetto "Tiggiano Borgo Inclusivo - Inclusione, Accoglienza e Welfare di prossimità"**, FIA PUGLIA SOC COOP è risultata affidataria del **servizio di potenziamento dei servizi e delle infrastrutture sociali e di comunità** nel Comune stesso, essendo chiamata ad erogare servizi di assistenza domiciliare per anziani, di trasporto, social gardening, servizi di potenziamento per l'apertura della biblioteca comunale, di consulenza psicologica e logopedia, corsi sportivi per neet, supporto domiciliare di assistenza a soggetti con disturbo dello

spettro autistico.

FIA PUGLIA SOC COOP è poi aggiudicataria del **servizio PIS** (Pronto intervento sociale) garantito dall'Ambito Territoriale di Gagliano del Capo a tutti i cittadini dei Comuni facenti parte e gestisce, sempre in collaborazione con il medesimo Ente, il **Servizio di Dimissioni Protette (DOP)**. Progressivamente altre tipologie di servizi sono entrate a far parte del raggio d'azione della Cooperativa; di ognuno di essi si avrà cura di fornire opportuna descrizione nella specifica sezione della presente Carta dei Servizi, cui si rimanda.

La dedizione nei confronti della Persona e dei soggetti fragili in particolare è connaturata all'agire della Società, come chiaramente dimostra anche l'acronimo "*FIA*" che sintetizza la più estesa espressione "*Famiglie In Aiuto*", perché, in effetti, la Cooperativa non è altro che lo strumento con cui alcune famiglie hanno scelto di agire a sostegno e tutela di altre famiglie. La gestione dei servizi alla persona è, dunque, il campo nel quale FIA PUGLIA SOC COOP ha inteso esprimere tutte le proprie potenzialità in termini di cura e attenzione, valorizzando le abilità insite in ogni individuo, al fine di favorire il benessere del singolo e, di riflesso, quello della famiglia di riferimento e della comunità di appartenenza. Ogni intervento parte dalla convinzione che i servizi erogati sono uno strumento per agire sulla condizione della persona e migliorarne la realtà, intesa sia come ambiente fisico, ma anche come dimensione puramente spirituale e relazionale.

Naturalmente, una simile visione del proprio agire presuppone anche una ben radicata consapevolezza del ruolo che la Cooperativa è chiamata a svolgere, nonché di tutte le responsabilità che tale ruolo comporta.

La competenza e lo zelo, che ciascun operatore pone nella realizzazione delle proprie funzioni, sono la diretta dimostrazione di quanto FIA PUGLIA SOC COOP avverta come pressante l'esigenza di essere una realtà attiva e produttiva sul territorio: il benessere di una comunità passa attraverso il benessere dei cittadini che la compongono e, tra questi, i soggetti che presentano delle fragilità meritano di essere tutelati più di altri. Al tempo stesso, non va trascurato il contesto in cui ogni singolo individuo è inserito ed occorre garantire, dunque, una costante, fervida attenzione nei riguardi del tessuto sociale di riferimento.

Dialogo, cooperazione, confronto sono aspetti che FIA PUGLIA SOC COOP ritiene essenziali per offrire il giusto approccio alle diverse problematiche che di volta in volta si è chiamati ad affrontare. Occorre non accontentarsi della soluzione più ovvia, ma cercare sempre quella che risponde in maniera perfetta ed appropriata all'esigenza del momento. Questo è l'atteggiamento mentale che guida lo staff di FIA PUGLIA SOC COOP ogni volta che si avventura in una nuova progettazione proponendo la propria candidatura; allo stesso modo, l'intera gestione dei servizi non è esente da tale logica, anzi è pensata e modellata proprio in tale direzione.

La nostra Mission

FIA PUGLIA SOC COOP nasce per essere al fianco delle persone e delle famiglie, con l'obiettivo di offrire risposte concrete, personalizzate e professionali ai bisogni delle fasce più fragili della comunità. Ci impegniamo ogni giorno a costruire legami di fiducia e sostegno, mettendo al centro la dignità della persona e promuovendo servizi sociosanitari, educativi e di inclusione che valorizzino le risorse individuali, familiari e territoriali. Operiamo per garantire assistenza qualificata, prossimità e ascolto, affinché nessuno si senta solo di fronte alle difficoltà della vita.

"Accanto a chi conta di più: la Persona."

La nostra Vision

Immaginiamo una comunità solidale, inclusiva e coesa, in cui ogni individuo, indipendentemente dalla condizione di fragilità, possa sentirsi parte attiva e protetta di un contesto accogliente e rispettoso. La nostra visione è quella di un territorio in cui reti sociali, istituzioni e cittadini collaborano insieme per costruire opportunità, valorizzare le diversità e contrastare l'emarginazione. Vogliamo continuare a crescere come punto di riferimento per l'assistenza e l'innovazione sociale, contribuendo al benessere collettivo attraverso la cura, la prevenzione e la partecipazione.

"Coltiviamo comunità inclusive."

Il nostro valore fondamentale: la Persona

Mettere al centro la Persona significa riconoscerne la dignità, ascoltarne i bisogni e sostenerla in ogni fase della vita, valorizzando risorse individuali, familiari e di comunità. Ogni servizio è costruito attorno a questo principio irrinunciabile, nel pieno rispetto dei diritti fondamentali e delle diversità di ciascuno. I nostri valori fondamentali sono:

- **Solidarietà**: crediamo nella forza dell'aiuto reciproco, nella vicinanza concreta a chi vive situazioni di difficoltà o fragilità, promuovendo interventi che favoriscono l'inclusione e la coesione sociale.
- **Dignità**: tuteliamo e valorizziamo la dignità di ogni persona, garantendo rispetto, privacy e ascolto attivo, affinché nessuno si senta invisibile o abbandonato.
- **Rispetto**: poniamo al centro l'ascolto delle esigenze individuali, riconoscendo le differenze di genere, etnia, cultura, orientamento e credo, promuovendo relazioni basate su empatia e accoglienza.
- **Correttezza**: ci impegniamo ad agire con onestà, trasparenza e rigore etico in

ogni fase del servizio, mantenendo comportamenti chiari e responsabili nei confronti di utenti, famiglie, enti partner e istituzioni.

- **Fiducia**: costruiamo relazioni di fiducia reciproca con utenti, famiglie, operatori e comunità, come base essenziale per percorsi di cura, assistenza e crescita condivisa.
- **Flessibilità**: offriamo risposte personalizzate, modulabili e tempestive, adeguando i nostri interventi all'evoluzione dei bisogni sociali, familiari e individuali, per garantire servizi vicini e puntuali.
- **Responsabilità**: ogni nostro operatore agisce con senso di responsabilità professionale e umana, garantendo qualità, impegno e serietà, consapevole dell'importanza del proprio ruolo per il benessere collettivo.
- **Legalità**: operiamo nel pieno rispetto delle normative vigenti, garantendo correttezza amministrativa, rispetto delle procedure e trasparenza, per rafforzare la fiducia di utenti, committenti e territorio.
- **Integrità**: manteniamo coerenza tra principi dichiarati e comportamenti quotidiani, agendo con etica, coerenza e trasparenza, nel rispetto del nostro impegno verso la persona e la comunità.

I principi ispiratori del nostro operato

Avendo sempre a mente la Persona come valore primario, FIA PUGLIA SOC COOP orienta ogni intervento mettendo al centro la dignità, l'unicità e i diritti di ciascun individuo. È quindi possibile racchiudere l'operato di FIA PUGLIA SOC COOP in una serie di principi che ne guidano la politica di azione:

- **Centralità della persona umana**: la persona umana rimane tale anche quando subentra il disagio o la malattia, che mai devono prevalere sull'individuo e sul suo essere unico ed irripetibile. Tutti gli interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche dei singoli utenti e a modularsi in funzione delle esigenze espresse, nella costante osservanza dei principi di ascolto, accoglienza e rispetto.
- **Eguaglianza**: tutti i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, etnia, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza è garantita proprio attraverso il rispetto delle differenze individuali: gli interventi sono pianificati in modo individualizzato, tenendo conto delle necessità di ogni singolo utente.
- **Imparzialità**: il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti è di imparzialità, obiettività e giustizia. A ciascun utente viene garantita la privacy e il rispetto della dignità.
- **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. Nella medesima ottica, la famiglia dell'utente e, ove

possibile l'utente stesso, sono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto Individualizzato.

- **Trasparenza**: i fruitori del servizio sono sempre messi nella condizione di poter osservare e valutare il lavoro svolto dagli operatori e da tutto il personale che interviene per la sua organizzazione.
- **Continuità**: l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzione in base alla programmazione stabilita e all'orario di lavoro degli addetti; la Cooperativa è sempre impegnata ad assicurare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio.
- **Efficacia ed efficienza**: ogni servizio è erogato attraverso l'utilizzo armonico di tutte le risorse di cui la FIA PUGLIA SOC COOP dispone, secondo criteri di efficienza ed efficacia. La Cooperativa si impegna a garantire elevati standard di qualità del servizio offerto.
- **Solidarietà**: ogni intervento si pone in un'ottica di tutela e aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.
- **Soddisfazione dell'utente**: si traduce nella volontà e nel conseguente impegno a garantire all'utente elevati standard di assistenza, informazione, accoglienza, cortesia, affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità.
- **Soddisfazione degli operatori**: la Cooperativa adotta politiche del personale che puntano ad assicurare un clima organizzativo interno efficiente ed efficace.
- **Professionalità**: FIA PUGLIA SOC COOP opera attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, abituati a condividere strumenti e metodologie di lavoro.
- **Lavoro di rete**: significa lavorare promuovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto, ponendo attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio.
- **Territorialità**: conoscenza del territorio e del contesto sociale di riferimento, così da poter valorizzare le relazioni, le opportunità e le potenzialità esistenti.

I nostri doveri

FIA PUGLIA SOC COOP si impegna a:

- soddisfare i bisogni assistenziali dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti;
- osservare e garantire gli impegni assunti e sottoscritti con i committenti rispetto alle modalità di erogazione dei servizi;
- ricercare il benessere dei propri lavoratori;
- garantire un grado elevato delle prestazioni attraverso un'organizzazione responsabile, consapevole, e sempre flessibile, nonché la continuità dell'assistenza mediante l'impiego di personale preparato, attrezzature ed infrastrutture di buon livello e sempre adeguate alle necessità dei propri

- utenti/clienti;
- ad applicare le procedure di controllo dei processi aziendali, a coinvolgere tutti i lavoratori nell'attuare la politica della qualità, a perseguire il miglioramento continuo del sistema qualità.

Certificazioni di Qualità

FIA PUGLIA SOC COOP è in possesso delle seguenti certificazioni di qualità:

1. UNI EN ISO 9001:2015 - Sistema di Gestione Qualità

Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali e/o sanitari residenziali in favore di anziani e/o inabili adulti; servizio socio assistenziali in nidi di infanzia; servizi di assistenza domiciliare (SAD).

2. UNI ISO 45001:2018 - Sistema di Gestione Sicurezza

Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali e/o sanitari residenziali in favore di anziani e/o inabili adulti; progettazione ed erogazione di servizi all'infanzia, servizi di assistenza alle autonomie, servizi di assistenza domiciliare (SAD), servizi educativi ed assistenziali rivolti a disabili.

3. Certificazione del sistema di gestione per la parità di genere all'interno delle organizzazioni secondo lo standard UNI/PdR.

I nostri interlocutori

Gli interlocutori della Cooperativa sono i soggetti (pubblici e privati) che, direttamente o indirettamente, possono avere un interesse nelle attività e nell'operato della stessa.

1. INTERLOCUTORI/DESTINATARI

- **DIRETTI** ovvero coloro che usufruiscono dei servizi della Cooperativa: prendersi cura delle loro necessità costituisce il principale obiettivo di FIA PUGLIA SOC COOP.
- **INDIRETTI** ovvero i familiari che sono tra gli interlocutori principali, soprattutto quando i destinatari dei servizi sono in una condizione di non autosufficienza, ragione per cui FIA PUGLIA SOC COOP cerca sempre di coinvolgere attivamente la rete familiare nell'ottica di un sostegno e supporto reciproco.

2. INTERLOCUTORI INTERNI

- **I SOCI:** sono l'organo sovrano all'interno dell'organizzazione e sono importanti anche in quanto portatori di punti di vista differenti (poiché possono essere rappresentati da diverse categorie).
- **I DIPENDENTI** che, a vario titolo, rendono possibili i servizi erogati e la cui presenza è indispensabile per la Cooperativa.

3. INTERLOCUTORI ESTERNI

- **I VOLONTARI:** elemento prezioso, guidato dalla gratuità dell'agire, che valorizza la relazione informale e spontanea.

- **LA COMUNITÀ**, ovvero l'insieme ampio ed eterogeneo che racchiude la cittadinanza attiva ed i potenziali destinatari dei progetti promossi dalla Cooperativa e diretti allo sviluppo delle relazioni.
- **ENTI E ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI**: rappresentano coloro che affidano a FIA PUGLIA SOC COOP l'erogazione dei servizi, in vista del perseguimento di finalità di pubblico interesse.
- **I PARTNER E LA RETE DI PARTENARIATI**, ovvero le altre realtà del privato sociale con cui la Cooperativa collabora e realizza progetti.

Rapporti con l'utenza e controllo qualità

Il costante miglioramento dei servizi erogati necessita di una puntuale attività di controllo e monitoraggio. Il percorso per la valutazione della qualità dei servizi offerti è essenzialmente centrato sulla rilevazione della qualità percepita dal cliente (inteso come committente, utente ed operatore) nel processo di erogazione del servizio.

Pertanto, sono periodicamente effettuate, con diverse modalità, indagini di verifica del grado di gradimento delle prestazioni offerte e, al tempo stesso, è prevista la possibilità per i beneficiari dei diversi servizi o per chiunque abbia interesse di formulare osservazioni e/o reclami.

Indagine di soddisfazione

Periodicamente (di solito ogni tre mesi) FIA PUGLIA SOC COOP invia ai propri clienti dei brevi questionari anonimi per raccogliere le impressioni sul servizio offerto. Tali questionari sono costituiti da una serie di domande standardizzate, a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio variabile (scarso, medio, buono, poco, abbastanza, molto), e da domande aperte, allo scopo di consentire l'annotazione di suggerimenti utili a risolvere eventuali errori e fornire servizi maggiormente conformi a quanto richiesto.

I questionari sono strutturati in base alla tipologia del servizio e alla tipologia del soggetto cui sono somministrati: • Utente • Committente • Operatore.

Tale differenziazione consente di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno del Servizio, inteso come strutturazione organizzativa, che dal punto di vista di chi ne fruisce, inteso come percezione della qualità del servizio erogato all'utenza.

Dall'analisi di tali dati vengono elaborati periodici report che rappresentano un punto di partenza per il miglioramento continuo. Inoltre, i già menzionati dati vengono elaborati, analizzati e condivisi dall'équipe della Cooperativa durante le riunioni periodiche di coordinamento, in cui si intraprendono le azioni necessarie per il miglioramento del servizio.

Reclami, osservazioni e suggerimenti

FIA PUGLIA SOC COOP cerca di tutelare i diritti dei propri utenti e dei cittadini potenzialmente interessati ai propri servizi attraverso lo strumento dei reclami e delle osservazioni/suggerimenti, adoperabile a seguito di disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità dei servizi erogati.

Trattasi di un meccanismo che consente, se utilizzato con un approccio proattivo e strategico, di avere nella propria disponibilità una serie di dati utili a correggere eventuali discrepanze nella concreta amministrazione delle diverse attività. Infatti, la valutazione dei reclami e dei suggerimenti permette di individuare e verificare gli obiettivi di miglioramento assegnati in sede di programmazione annuale, tenendo conto delle relative disponibilità economiche, tecniche ed organizzative.

Per la gestione dei reclami pervenuti, ma anche delle più semplici osservazioni/suggerimenti, esiste un vero e proprio procedimento che ha la precipua finalità di garantire l'adeguata attenzione da parte della Cooperativa a quanto è oggetto di segnalazione, oltre che di dimostrare la cura che FIA PUGLIA SOC COOP dedica alla relazione con i propri utenti/clienti.

Senza voler entrare nella specifica dinamica di gestione delle singole segnalazioni, in questa sede è sufficiente ricordare che:

- una volta pervenuti, i reclami sono oggetto di registrazione all'interno del Registro dei Reclami, tenuto in formato elettronico.
- Chi effettua il reclamo è costantemente informato dello stato di lavorazione della segnalazione effettuata.
- Tutti i dati sono comunicati al Responsabile/Coordinatore del servizio oggetto di segnalazione, il quale pone in essere le azioni utili ad identificare e verificare le indicazioni dell'utente.
- Se il reclamo si rivela una non conformità, sono definite le azioni correttive più opportune da avviare, cui segue una verifica dell'attuazione del provvedimento intrapreso.
- La risposta alla segnalazione è tempestiva (di solito entro 15 giorni) e personalizzata.
- Terminata l'istruttoria, il reclamo è archiviato sotto forma di documentazione disponibile per successive verifiche e controlli.

Per rendere l'operazione un diritto da esercitare in modo immediato e con semplicità, FIA PUGLIA SOC COOP prevede che la comunicazione di eventuali **reclami/osservazioni/suggerimenti** possa essere effettuata:

- tramite modulo online disponibile sul sito internet della Cooperativa, raggiungibile all'indirizzo: <https://www.fiapuglia.it>;
- tramite mail all'indirizzo: info@fiapuglia.com;
- **brevi manu** compilando l'apposita scheda disponibile presso la sede degli uffici

amministrativi in **Via XXI Aprile, 64 - 73033 Corsano (LE)**;

- a mezzo posta all'indirizzo di cui sopra;
- chiamando il numero **08331720493**, attivo da lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle 13.00 (**Attraverso tale strumento è possibile anche prenotare un appuntamento per un colloquio con il referente del servizio oggetto di disfunzione.**)

Le segnalazioni (effettuate in forma scritta, verbale o telefonica) devono essere presentate entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto ritenuto lesivo.

Norme etiche degli operatori

Il personale addetto ai vari servizi è consapevole della necessità di doversi relazionare con il pubblico utilizzando modi cortesi, di dover tenere un contegno corretto e riguardoso nei confronti della cittadinanza tutta e dei funzionari degli enti con cui FIA PUGLIA SOC COOP entra in relazione. Eventuali mancanze o comportamenti non accettabili potranno essere oggetto di opportuna segnalazione.

Al personale è inoltre fatto assoluto divieto di accettare alcuna forma di compenso, di qualsiasi natura esso sia, da parte degli utenti, in cambio delle prestazioni effettuate: nulla è dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore, che ha il dovere di mantenere un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opera.

Tutela della privacy

La Cooperativa si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel pieno rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dalle norme vigenti.

Al momento della presa in carico/primo accesso è fornita completa informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

Informazioni e richieste

La richiesta di informazioni può essere rivolta dall'utente o dai familiari alla Segreteria della sede centrale e amministrativa o direttamente al Coordinatore responsabile del servizio o agli operatori interessati all'erogazione dello stesso, tenendo presente i seguenti livelli di responsabilità:

- a domande e richieste inerenti il progetto o il programma individuale dell'utente possono rispondere **gli operatori dell'équipe professionale del servizio**;
- a domande e richieste inerenti l'organizzazione del servizio può rispondere il **Coordinatore responsabile del servizio**;

- a domande e richieste inerenti questioni generali può rispondere la **Direzione della Cooperativa**.

In ogni caso, prima dell'avvio dei vari servizi e per ogni nuovo accesso la Cooperativa è solita organizzare degli incontri finalizzati alla reciproca conoscenza ed alla soluzione di eventuali dubbi e/o perplessità.

I NOSTRI SERVIZI



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

Il servizio di assistenza domiciliare, mediante risposte di tipo sociale, cerca di mantenere nel proprio domicilio le persone con problemi di non autosufficienza psico-fisica rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona. Il servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale, che la non autosufficienza può indurre, evitando, per quanto possibile, l'inserimento in RSA o altra tipologia di struttura. Gli interventi privilegiano quindi l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, allontanando o evitando forme di istituzionalizzazione, mantenendo e valorizzando le potenzialità cognitive, relazionali, psico-fisiche e di autonomia dei soggetti beneficiari.

Destinatari

Il servizio si rivolge a persone anziane e disabili, a cittadini parzialmente o totalmente non autosufficienti che necessitano di un aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, alla vita di relazione, al disbrigo di pratiche e al governo della casa.

Tipologia di prestazioni

- cura della persona;
- igienico-sanitarie;
- azioni di mobilitazione, deambulazione, assistenza negli spostamenti;
- nutrizione;
- aiuto per il governo della casa;

- autonomia sociale;
- interventi di carattere educativo - sociale, segretariato, sorveglianza.

Personale impiegato

Il servizio è garantito mediante l'impiego di ausiliari socio assistenziali (OSS), in possesso di idonea qualifica e profilo professionale adeguato, e di un Coordinatore del servizio con funzioni di programmazione/organizzazione delle attività e di gestione del personale impiegato.

Modalità di accesso al servizio

Il Committente (es. Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale Sociale, Comune, ecc.) invia la richiesta di attivazione del servizio alla Cooperativa. Il Coordinatore del servizio (posizione ricoperta da un Assistente Sociale esperto) procede alla presa in carico dell'utente. Ricevuto il Piano di Assistenza Individuale (PAI), contenente tutte le informazioni utili circa le necessità specifiche e la situazione particolare del nuovo utente, il Coordinatore provvede ad individuare l'operatore più adeguato (per formazione, esperienza e attitudine) rispetto al servizio e ne pianifica le attività; quindi contatta l'utente o i familiari per concordare tempi e modalità per l'avvio del servizio.



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio assistenziali e sanitarie.

Caratteristica del servizio è l'unitarietà dell'intervento, che assicura prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e soci-assistenziali in forma integrata e secondo piani individuali programmati.

Destinatari

Persone anziane ultrasessantacinquenni non autosufficienti, con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età, alla malattia e/o a condizioni sociali svantaggiate, bisognose di assistenza sociosanitaria continuativa.

Tipologia di prestazioni

Sono erogate prestazioni:

- di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane;
- infermieristiche, riabilitative e riattivanti, effettuate sotto il controllo del personale medico;
- sostegno alla mobilità personale (attività di trasporto e accompagnamento per persone non autosufficienti, che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita).

Le prestazioni sono svolte da operatori qualificati; le modalità d'intervento sono flessibili e il più possibile personalizzate, in relazione alle differenti manifestazioni dei bisogni individuali e delle indicazioni fornite dal Servizio Sociale Professionale dell'Ambito Territoriale Sociale di riferimento, nonché in conformità al PAI.

Personale impiegato

- OSS e assistente sociale;
- eventuale presenza programmata di educatore professionale e psicologo in relazione al progetto personalizzato;
- eventuali figure ausiliarie per l'igiene della casa.

L'equipe è coordinata dalle figure infermieristiche assicurate dalla ASL e dal distretto sociosanitario di riferimento.

Modalità di accesso al servizio

Si presenta apposita domanda al Punto Unico di Accesso (PUA) su richiesta del Medico di medicina generale e/o del Servizio Sociale Comunale. Successivamente, l'Unità di Valutazione Multidisciplinare (U.V.M) provvede alla valutazione del bisogno (sociale e/o sanitario) e ne stabilisce l'ammissibilità.

L'U.V.M. redige il Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI) e il Piano Esecutivo dell'intervento condiviso con la famiglia.



SERVIZIO DI DIMISSIONI PROTETTE **(DOP)**

È il servizio che permette la dimissione da un reparto ospedaliero di una persona non autosufficiente, prevalentemente anziana e/o disabile, che ha bisogno di una continuità di cura ed assistenza nel delicato passaggio dal ricovero ospedaliero al rientro al domicilio o in un altro contesto di cura.

A chi si rivolge?

Il servizio è destinato a sopperire alle necessità dei soggetti "fragili" non autosufficienti, affetti da patologie croniche, invalidanti e/o progressivo terminali, da limitazioni funzionali e/o disabilità, o vulnerabilità sociale, con bisogni assistenziali complessi, per i quali si ritenga necessario un accompagnamento alla dimissione ospedaliera attraverso un percorso che favorisca il rientro a domicilio o in altro livello di cura.

A cosa servono le dimissioni protette?

La funzione del servizio è offrire risposte assistenziali appropriate, dopo il ricovero ospedaliero, in base al bisogno della persona, sì da evitare inutili prolungamenti della degenza ospedaliera e consentire, laddove possibile, il rientro al proprio domicilio con un supporto da parte di personale qualificato (ADI, SAD, ecc.).

Chi decide se la persona ricoverata ha bisogno di una dimissione protetta?

La dimissione protetta è proposta dall'équipe medica dell'Unità Ospedaliera (U.O.) di degenza in cui il paziente è ricoverato. Nella dimissione protetta il MMG/PLS è l'unico responsabile sanitario del paziente; pertanto, la stessa non può essere avviata senza il suo avallo. L'équipe medica dell'U.O. di degenza, valutate le condizioni cliniche del paziente, attiva la procedura DOP:

- segnala alla Direzione Sanitaria ospedaliera la necessità di attivare la Dimissione

Protetta a favore del paziente;

- la Direzione Sanitaria ospedaliera, per il tramite dell'Assistente Sociale ospedaliera, attiva la Dimissione Protetta attraverso apposita modulistica distrettuale (Richiesta, Proposta e SVAMA o SVAM-Di);
- la Proposta di attivazione della dimissione protetta (corredata di SVAMA sanitaria compilata dal Medico di reparto e di SVAMA sociale compilata dall'Assistente Sociale ospedaliera), dopo essere stata vistata dal Direttore Sanitario del P.O. viene trasmessa al PUA Distrettuale, previo contatto telefonico.
- Il PUA Distrettuale accerta l'esistenza delle condizioni (abitative, familiari/relazionali, economiche) per le dimissioni in regime domiciliare, contattando il MMG, i familiari, laddove presenti, o il Servizio Sociale Comunale.

Servizi o strutture presenti sul territorio per garantire una dimissione protetta

In base ai bisogni della persona (sanitari, assistenziali o sociali) possono essere attivate:

- Cure domiciliari infermieristiche o fisioterapiche tramite l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI);
- cure palliative al domicilio o in hospice;
- cure specialistiche riabilitative o cure intermedie presso strutture specializzate;
- ricoveri presso strutture di lungodegenza (RSA/RSD);
- servizi sociali dei Comuni (SAD, ecc.).

Si tratta di servizi gratuiti per la persona, ad eccezione dell'inserimento in residenze di lungodegenza (RSA/RSD) dove è prevista una quota (retta alberghiera) a carico dell'utente e dell'attivazione dei servizi di assistenza domiciliare sociale (SAD), che possono prevedere una compartecipazione in base all'ISEE.

Ulteriori utili informazioni sono reperibili contattando i referenti dell'Ambito Territoriale Sociale di riferimento.



SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE (PIS)

Il servizio garantisce interventi urgenti rivolti ad ogni area di emergenza sociale (famiglia, minori, anziani, senza dimora, immigrati, donne vittime di violenza, ecc.) ed è attivo 24 ore su 24. Gli operatori del PIS collaborano con i servizi sociosanitari istituzionali, le Forze dell'Ordine e le Associazioni di Volontariato.

Tipologia di prestazioni erogate

A. Prestazioni di prima ed immediata assistenza in favore di individui e nuclei familiari che versano in stato di grave necessità:

- servizio di assistenza, ascolto, orientamento e counselling telefonico;
- immediato intervento in loco o comunque presso il domicilio del richiedente entro 30 minuti dal ricevimento della segnalazione;
- valutazione individualizzata della singola situazione di bisogno ed immediata pianificazione dell'intervento di sostegno dedicato;
- tempestiva attivazione dei servizi sociali comunali di riferimento e, se necessario, delle ulteriori attività di sostegno sociale presenti sul territorio;
- accompagnamento del/dei richiedente/i presso la più idonea struttura di accoglienza;
- attivazione di procedure necessarie alla conoscenza del caso e della rete socio-familiare per situazioni non complesse, nonché di tutti gli interventi necessari ed idonei alla risoluzione dell'emergenza;
- invio della segnalazione al Servizio Sociale Comunale di riferimento e per conoscenza alla Ripartizione Servizi alla Persona e, in presenza di problematiche sociosanitarie, segnalazione e coinvolgimento degli Uffici e/o Servizi della Asl per una valutazione e risposta globale e complessiva al caso.
- distribuzione di kit di beni di prima necessità;
- servizio per l'igiene personale;
- inserimento in emergenza per l'accoglienza nei posti di emergenza del dormitorio e nei posti delle case di comunità per vulnerabili;
- servizio mensa.

B. Attività strumentali a garantire agli utenti l'effettiva fruizione di prestazioni medico-sanitarie altrimenti non raggiungibili nell'immediato, attraverso:

- accompagnamento presso strutture ospedaliere, pronto soccorso, ecc.;
- reperimento farmaci;
- accompagnamento, anche in collaborazione con le istituzioni sanitarie e con le associazioni no profit, presso sportelli medici per visite specialistiche, strutture sociosanitarie e sanitarie,
- ambulatori sociali (es. prestazioni dentistiche, riabilitative, ecc.) e servizi ASL.

Destinatari

Cittadini italiani e stranieri, residenti e non residenti presenti nel territorio dell'ATS di riferimento che si trovino in condizione di emergenza/urgenza.

Come funziona

Il PIS risponde attraverso apposito numero verde **800.12.63.46**

Il servizio è attivo H 24 7 giorni su 7 per 365 all'anno.

Le segnalazioni giungono alla Sala Operativa del PIS, gli operatori forniscono una pronta risposta telefonica, a cui può fare seguito un immediato intervento sul posto ove si trova l'utente e un colloquio di approfondimento del caso.

Il PIS dispone di un automezzo riconoscibile dai loghi del servizio e allestito per trasporto disabili.

In orario notturno (20.00 - 8.00), nel weekend e nei festivi, la richiesta di intervento è filtrata dalla Sala Operativa della Polizia Municipale e successivamente reindirizzata verso i dispositivi mobili in dotazione agli operatori del servizio di Pronto Intervento Sociale.

Il servizio è gratuito per l'utente.

Tempi di erogazione del servizio

Il PIS garantisce l'intervento immediato.



AZIONI DI IMPLEMENTAZIONE DELLA DOTE EDUCATIVA E DI COMUNITÀ

La co-progettazione, promossa dagli ATS di Gagliano del Capo e Casarano, mira allo sviluppo e realizzazione delle attività a supporto del Reddito di Dignità 2023 (Red), quali la "dote educativa e di comunità", e al "potenziamento dei percorsi di attivazione con azioni trasversali e di sistema", oltre che alla gestione delle "spese trasversali".

Finalità

L'obiettivo è sostenere persone e famiglie in condizione di povertà o grave disagio economico attraverso l'erogazione di un contributo economico e l'attivazione di percorsi personalizzati di inclusione socio-lavorativa. I beneficiari del Red sono, infatti, chiamati a sottoscrivere un *"Patto per l'inclusione sociale attiva"*, che si traduce nella costruzione di un **percorso personalizzato di inclusione sociale**, partendo dal profilo psico-sociale, familiare, comunitario e professionale del nucleo familiare di riferimento. Il patto, che coinvolge beneficiario, Servizi Sociali e soggetti partner, è finalizzato a costruire opportunità concrete di inserimento lavorativo, formazione e reinserimento nella comunità. I servizi erogati devono tradursi in occasioni di *empowerment* per il singolo ed il suo nucleo familiare, tenendo conto delle competenze individuali e familiari rilevate in sede di analisi multidimensionale dei bisogni e delle risorse.

Destinatari

Il target di riferimento è composto da nuclei con minori, senza minori e *RED Women* (ovvero donne sole, donne sole con figli minori, donne vittime di violenza e discriminazione in situazione di grave fragilità economica),

Il RED è, infatti, principalmente rivolto a persone disoccupate, lavoratori in condizione di povertà, famiglie con ISEE basso, nuclei monoparentali, soggetti in situazioni di fragilità sociale o esclusione. I destinatari sono individuati attraverso bandi pubblici regionali, gestiti dagli Ambiti Territoriali Sociali.

Attività e Tipologia di Prestazioni

Il servizio prevede l'erogazione di un contributo mensile vincolato alla partecipazione del beneficiario a percorsi di attivazione, che possono includere: tirocini formativi,

inserimenti lavorativi, corsi di formazione, attività di volontariato sociale, laboratori di comunità o altre esperienze utili a potenziare le competenze e a favorire l'inclusione. FIA PUGLIA SOC COOP, in qualità di soggetto partner dell'ATS di Gagliano del Capo per la fase di presa in carico e accompagnamento, supporta i beneficiari, collabora con il Servizio Sociale Professionale dell'ATS nella definizione del Progetto Personalizzato di Inclusione, nel monitoraggio delle attività e nel raccordo con aziende, enti di formazione e associazioni locali.

Personale Impiegato

L'équipe dedicata è multidisciplinare, composta da assistenti sociali, operatori di orientamento, personale amministrativo e tutor del lavoro. Gli operatori curano la presa in carico individuale, l'accompagnamento costante e la verifica periodica degli obiettivi previsti nel Patto di Inclusione sottoscritto dal beneficiario.

Modalità di Accesso

L'accesso al RED avviene tramite candidatura online ai bandi regionali, pubblicati periodicamente sul portale della Regione Puglia e sugli sportelli degli Ambiti Sociali. I cittadini interessati possono ricevere assistenza per la compilazione della domanda presso gli sportelli di FIA PUGLIA SOC COOP.

Rete di Collaborazione

Il RED si realizza grazie alla collaborazione tra Regione Puglia, Ambiti Territoriali, Comuni, Centri per l'Impiego, enti di formazione, aziende e realtà del Terzo Settore. FIA PUGLIA SOC COOP opera quale punto di raccordo operativo per garantire percorsi concreti di inclusione attiva e lavoro dignitoso.



CENTRO DI ACCOGLIENZA DESTINATO AI MIGRANTI RICHIEDENTI ASILO COSTITUITO DA SINGOLE UNITÀ ABITATIVE (CAS)

Il Centro si occupa di favorire il processo di inserimento e progressiva integrazione degli ospiti nel tessuto sociale della comunità ospitante attraverso la fornitura di un alloggio e di una serie di servizi tutti orientati nella direzione di facilitare e sostenere il percorso di inclusione ed acclimatemento dei beneficiari nella nuova realtà.

Caratteristiche del Centro

- Le abitazioni rispettano le vigenti prescrizioni normative in materia urbanistico - edilizia e i requisiti in tema di sicurezza; sono tutte completamente e adeguatamente arredate.
- All'interno delle singole unità abitative l'organizzazione è improntata all'autonoma gestione di alcuni servizi (es. il servizio di preparazione dei pasti, di lavanderia, il servizio di pulizia e igiene ambientale), in maniera da favorire il percorso di progressiva indipendenza da parte degli ospiti;
- l'erogazione degli altri servizi è espletata nella modalità di rete attraverso gli operatori e i professionisti del Centro.

Destinatari e ubicazione del Centro

- Il Centro attualmente accoglie 12 adulti.
- Le abitazioni sono collocate nel Comune di Corsano.

Tipologia di personale impiegato

All'interno del Centro opera un'équipe multidisciplinare composta da: Direttore, operatori diurni e notturni, educatore, assistente sociale, mediatore culturale, operatore legale e medico, cui si aggiungono eventuali altre professionalità attivate in base alle necessità.

Al Direttore compete la responsabilità dell'intera gestione del servizio, egli è punto di riferimento per l'équipe e interlocutore diretto dei referenti esterni.

Ciascun ospite è:

- Informato e orientato su diritti e doveri previsti dalla normativa, nonché sulla possibilità di richiedere la protezione internazionale, il ricongiungimento familiare e il rimpatrio assistito.
- Supportato nell'espletamento dell'iter relativo alle procedure di identificazione, richiesta di protezione internazionale, ecc.
- Supportato nell'espletamento delle pratiche burocratiche amministrative (p.e. richiesta codice fiscale, iscrizione al Servizio Sanitario Regionale ...).
- Informato dei diritti di cui è portatore in base alla normativa regionale, nazionale e internazionale vigente.
- Avviato gradualmente verso l'autonomia e l'inclusione nel tessuto sociale del territorio.

Servizi erogati

A) SERVIZIO DI GESTIONE AMMINISTRATIVA, concerne tutte le attività propedeutiche all'identificazione, inserimento e gestione degli ospiti all'interno del Centro;

B) SERVIZIO DI ASSISTENZA GENERICA ALLA PERSONA, comprende le seguenti prestazioni:

- **Servizio di mediazione linguistico - culturale:** la presenza dei mediatori linguistico - culturali ha lo scopo di potenziare l'efficace gestione del servizio di informazione durante il percorso di accoglienza, nonché l'intera realizzazione del processo di integrazione.
- **Servizio di assistenza sociale:** il servizio comprende diverse tipologie di attività:
 - attività preordinate alla tutela della salute fisica e mentale dei beneficiari;
 - attività concordate con la Prefettura per la segnalazione dei soggetti aventi diritto ai fini dell'inserimento nel SAI;
 - attività destinate ai minori, consistenti nel supporto all'inserimento scolastico, e nello svolgimento di correlate attività didattiche e ludico/ricreative;
 - attività di diffusione e traduzione, con il costante ausilio del mediatore linguistico-culturale, delle regole comportamentali vigenti nel centro;
 - attività ricreative e di formazione per gli adulti mediante la fruizione di corsi formativi gratuiti (ad es. per l'apprendimento della lingua italiana, per l'educazione civica o per l'apprendimento di arti e mestieri) svolti con l'utilizzo di postazioni informatiche e/o strumenti audiovisivi oppure realizzati in collaborazione con enti (pubblici o privati), organizzazioni del

terzo settore, ecc.

- attività di supporto nell'accesso alle procedure amministrative e nell'inserimento sociale e territoriale.

- Servizio di preparazione e fornitura dei pasti.
- Servizio lavanderia.
- Servizio di trasporto.

C) SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA E SPESE MEDICHE

D) SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

Tutela e Sicurezza

- È assicurato il rispetto del principio di riservatezza su tutti i dati sensibili, personali ed in generale su tutte le informazioni riservate che riguardino gli ospiti del Centro. I dati sono raccolti, trattati e archiviati nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.
- Gli operatori hanno ricevuto un'adeguata formazione in materia di sicurezza sul lavoro, precauzioni antincendio ed antinfortunistiche secondo le prescrizioni di legge.



STRUTTURA DI **ACCOGLIENZA PER MINORI** **STRANIERI NON ACCOMPAGNATI** **(MSNA)**

La struttura cura percorsi di accoglienza integrata per Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA), di età non inferiore ai 14 anni, offrendo alloggio, protezione, tutela e assicurando servizi destinati a garantire:

- i diritti di cui è portatore il minore straniero non accompagnato secondo la normativa regionale, nazionale e internazionale vigente;
- la regolarizzazione dello status giuridico del minore, altrimenti esposto ad una condizione di rischio e debolezza;

- l'avvio graduale del minore verso l'autonomia e l'inclusione nel tessuto sociale del territorio.

Caratteristiche della Struttura

La struttura risponde ai requisiti regionali e nazionali vigenti; è dotata di camere da letto, servizi igienico-sanitari, locali di soggiorno polifunzionale e per la preparazione e somministrazione dei pasti, nonché di locali per attività di servizio congrui con quanto richiesto dalla normativa.

Destinatari

- Il servizio attualmente accoglie 11 minori stranieri non accompagnati.
- I beneficiari possono permanere all'interno della struttura per circa sei mesi.

Tipologia di personale impiegato

All'interno del Centro opera un'équipe multidisciplinare composta da: Coordinatore, operatori diurni e notturni (+ op. di vigilanza), educatore, assistente sociale, mediatore culturale, operatore legale, psicologo e medico, cui si aggiungono eventuali altre professionalità attivate in base alle necessità.

Al Coordinatore/Direttore compete la responsabilità del progetto complessivo del servizio, punto di riferimento per l'équipe e interlocutore diretto dei referenti esterni. A caratterizzare l'équipe è sicuramente la compresenza di competenze ed esperienze diverse, oltre alla capacità di collaborare in maniera dinamica e flessibile in funzione delle esigenze emergenti.

Il servizio si basa su un progetto elaborato a giugno del 2024. Per ogni MSNA inserito è redatto un **Progetto socio - educativo individualizzato**, verificato ed aggiornato periodicamente.

I contenuti del Progetto sono condivisi con i minori e con i servizi sociali e sanitari di riferimento.

Settimanalmente l'équipe di struttura verifica e programma la propria attività all'interno della riunione d'équipe; mentre la Cooperativa programma momenti di formazione, supervisione e aggiornamento permanente per i propri operatori.

Tipologie delle attività e degli interventi

A) COLLOCAMENTO IN LUOGO SICURO E ACCOGLIENZA INTEGRATA

Per ogni minore accolto è assicurato il collocamento e l'accoglienza in un luogo sicuro, in grado di offrire un supporto sia relazionale sia materiale, attraverso:

- la fornitura dei beni di prima necessità (p.e. biancheria, prodotti per l'igiene personale e vestiario adatto alle diverse stagioni);
- la preparazione e la distribuzione dei pasti;
- attività di lavanderia;
- l'erogazione di un pocket money secondo le modalità definite nel progetto;

- servizio di trasporto;
- servizio di assistenza sanitaria e spese mediche;
- servizio di pulizia ed igiene ambientale.

Il servizio si caratterizza per un'impronta laica e rispettosa delle tradizioni culturali, religiose ed alimentari degli ospiti; promuove l'instaurarsi di un clima familiare, rispettoso dell'individualità di ogni ragazzo e della sua cultura.

B) ASSISTENZA SOCIOPSICOLOGICA E SANITARIA

È garantita l'assistenza socio - psicologica e sanitaria per ogni minore. Gli operatori curano in collaborazione con i Servizi preposti:

- la raccolta di informazioni utili per la ricostruzione dell'anamnesi sociale del minore e della famiglia di origine;
- la raccolta di informazioni sulle competenze del minore, sulle sue aspettative e sul suo progetto migratorio;
- la raccolta di informazioni che indichino una possibile condizione di fragilità e vulnerabilità;

L'équipe assicura un costante raccordo e il coinvolgimento del Tutore, dei servizi sociali e sanitari territoriali.

C) ORIENTAMENTO E TUTELA LEGALE

Per tutti i minori si prevede:

- l'informazione e l'orientamento su diritti e doveri previsti dalla normativa, nonché sulla possibilità di richiedere la protezione internazionale, il ricongiungimento familiare e il rimpatrio assistito;
- il supporto nell'espletamento delle procedure relative delle procedure di identificazione,
- accertamento della minore età, affidamento/nomina tutore, richiesta di protezione internazionale, ecc.;
- il supporto nell'espletamento delle pratiche burocratiche amministrative (p.e. richiesta codice fiscale, iscrizione al Servizio Sanitario Regionale ...).

D) MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE

L'attività di mediazione linguistico - culturale prevede sia interventi a diretto sostegno dei minori e dei loro percorsi, sia interventi rivolti a facilitare e orientare il lavoro dell'équipe educativa.

E) ATTIVITÀ A SOSTEGNO ALL'INCLUSIONE SOCIALE

Il personale del centro lavora costantemente per favorire la predisposizione degli ospiti verso l'apprendimento della lingua italiana. È prevista l'iscrizione dei minori ai CPIA più vicini alla struttura di accoglienza, ma, se l'offerta esterna di corsi istituzionali di lingua risulta insufficiente in termini di continuità o di diversi livelli di competenza o incompatibile per altre motivazioni, sono organizzati dei corsi interni,

gestiti da un insegnante appositamente formato.

F) ATTIVITÀ A SOSTEGNO DELL'INCLUSIONE SOCIALE

All'interno di ogni progetto socio - educativo individuale sono declinati specifici obiettivi (e le attività pianificate per il loro raggiungimento) a sostegno dell'inclusione sociale; le aree interessate sono:

- Orientamento, inserimento scolastico e professionale;
- Integrazione sociale

G) TUTELA

Si rispetta rigorosamente la riservatezza su tutti i dati sensibili, personali ed in generale su tutte le informazioni. I dati sono raccolti, trattati e archiviati nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali. I dati relativi ai minori sono sottoposti ad una rigorosa segretezza.

H) SICUREZZA

Gli operatori hanno ricevuto un'adeguata formazione in materia di sicurezza sul lavoro, precauzioni antincendio ed antinfortunistiche secondo le prescrizioni di legge

Dove siamo

Indirizzo del Centro: Via Castromediano 68, Morciano di Leuca (LE).

Periodo di attivazione: tutti i giorni dell'anno.

Orario: 24 ore su 24.



HOUSING FIRST

Il servizio di Housing First nasce dal principio che la casa rappresenta il primo e fondamentale diritto da garantire a persone e nuclei familiari in condizione di grave marginalità abitativa. A differenza degli approcci tradizionali, Housing First pone l'abitazione come punto di partenza, su cui costruire percorsi individualizzati di reinserimento sociale, sostegno alla persona e progressiva autonomia. L'obiettivo principale è garantire un alloggio stabile, sicuro e dignitoso, intorno al quale sviluppare interventi di accompagnamento socio - educativo, sanitario, relazionale ed economico, nel pieno rispetto dei bisogni, delle preferenze e delle storie di vita di ciascun

beneficiario.

Destinatari

Il servizio si rivolge a persone singole o nuclei familiari che si trovano in situazioni di senza fissa dimora, grave deprivazione abitativa o a rischio di sfratto, che vivono in strada, in dormitori o in sistemazioni precarie e inadeguate. Sono destinatari anche soggetti con storie di disagio cronico, dipendenze, disabilità, fragilità psichiche o problematiche socio-relazionali che rendono difficoltoso l'accesso ai percorsi abitativi tradizionali.

Tipologia di Prestazioni

L'approccio Housing First prevede la messa a disposizione di alloggi autonomi o singole unità abitative, adeguatamente arredati e inseriti nel contesto urbano, con contratti di locazione intestati agli ospiti o gestiti dalla Cooperativa, a seconda delle specifiche situazioni. A seguito dell'avvio della procedura di inserimento abitativo, ospite ed ente gestore del servizio sottoscrivono anche un "Accordo di accoglienza", che formalizza gli impegni, disciplinando gli elementi essenziali del rapporto. Il sistema di accoglienza, affiancando alla soluzione alloggiativa la costruzione di un progetto personalizzato, attiva un percorso di autonomia volto al superamento dell'emergenza, al rafforzamento delle risorse personali e ad una piena integrazione sociale.

A supporto dell'abitare, FIA PUGLIA SOC COOP assicura interventi personalizzati di accompagnamento sociale, educativo e psicologico, finalizzati a:

- favorire la gestione autonoma della casa e delle spese correlate;
- rafforzare le competenze personali e relazionali;
- promuovere l'inserimento lavorativo o percorsi di formazione;
- sostenere l'accesso ai servizi sociosanitari del territorio;
- facilitare la ricostruzione di legami familiari e di comunità.

Personale Impiegato

L'équipe di Housing First è composta da assistenti sociali, educatori professionali, psicologi, esperti in materia legale e operatori di prossimità, coordinati da un responsabile di progetto. Ogni operatore lavora secondo i principi del "case management", garantendo presenza costante, accompagnamento flessibile, visite domiciliari, colloqui individuali e interventi di mediazione con i servizi territoriali e le reti di supporto.

Modalità di Accesso

L'accesso al servizio avviene in stretta collaborazione con i Servizi Sociali comunali, i Centri di Pronto Intervento Sociale (PIS), il PUA, le ASL e le associazioni del Terzo Settore attive nel contrasto alla marginalità abitativa. A seguito della segnalazione, l'équipe valuta la situazione del richiedente, predispone un piano di inserimento

abitativo e costruisce insieme alla persona un progetto individualizzato, che viene monitorato e aggiornato periodicamente.

Rete di Collaborazione

Il modello Housing First si fonda su un approccio integrato, che prevede la collaborazione stabile con enti pubblici, ASL, associazioni di volontariato e reti locali. Ciò consente di attivare percorsi multidisciplinari che rispondano non solo all'emergenza abitativa ma anche ai bisogni sanitari, formativi, lavorativi e relazionali degli utenti.

Dove siamo

Attualmente FIA PUGLIA SOC COOP ha in gestione il servizio di Housing Temporaneo presso gli ATS di Gagliano del Capo, in Via Commendatore Daniele n. 6, e Casarano, in Contrada Padula Bianca - Matino (Le).



COHOUSING PER PERSONE CON DISABILITÀ

Il servizio di Cohousing si propone di offrire una risposta innovativa e comunitaria ai bisogni abitativi e relazionali di persone in condizioni di fragilità sociale, giovani adulti in uscita da percorsi protetti, persone con disabilità lieve o anziani autosufficienti. Il Cohousing si fonda sull'idea di condividere spazi abitativi e momenti di vita quotidiana, favorendo la mutualità, la reciprocità e la costruzione di legami solidali, con l'obiettivo di contrastare la solitudine, stimolare l'autonomia personale e rafforzare il senso di appartenenza alla comunità.

Destinatari

Persone con disabilità, sia giovani (maggiorescenti), adulti e anziani, che desiderano intraprendere un percorso di vita autonoma, ma accompagnata, all'interno di contesti abitativi condivisi e organizzati per garantire spazi privati e aree comuni di relazione e socialità.

Attività e tipologia di Prestazioni

Il servizio prevede la messa a disposizione di unità abitative condivise e spazi comuni per la socializzazione, la realizzazione di attività di gruppo, momenti ricreativi, incontri di auto-mutuo aiuto e percorsi di supporto educativo per la gestione quotidiana della casa. L'équipe di FIA PUGLIA SOC COOP accompagna i partecipanti nello sviluppo di competenze di autonomia domestica, gestione del bilancio familiare, cura degli spazi comuni, relazioni di buon vicinato e collaborazione tra coinquilini.

Personale impiegato

L'équipe di riferimento è composta da educatori professionali, assistenti sociali, animatori di comunità e, ove necessario, psicologi e operatori socio assistenziali. Il personale garantisce un monitoraggio costante, incontri di verifica individuali e collettivi e un coordinamento con i servizi sociali territoriali, per sostenere i percorsi di autonomia e di crescita personale.

Modalità di accesso

L'accesso al Cohousing avviene tramite segnalazione dei Servizi Sociali Comunali, dell'Ambito Territoriale o su richiesta diretta dei cittadini interessati. A seguito di un colloquio conoscitivo e di valutazione dei bisogni, viene definito un Progetto Individualizzato di Cohousing, condiviso con l'interessato e, se previsto, con i familiari o i referenti istituzionali.

Inoltre, FIA PUGLIA SOC COOP è attualmente impegnata nella realizzazione del progetto (finanziato nell'ambito del PNRR - M5 - C2 - Investimento 1.2) **Percorsi di autonomia per persone con disabilità**. La co-progettazione, promossa dall'ATS di Gagliano del Capo, intende realizzare azioni a favore di persone con disabilità, di età compresa tra i 18 ed i 64 anni, per le quali, nell'ambito del progetto personalizzato possa essere intrapreso un percorso di autonomia abitativa e di inserimento lavorativo.

Rete di collaborazione

Il Cohousing si sviluppa grazie ad una stretta collaborazione tra FIA PUGLIA SOC COOP, i Servizi Sociali dei Comuni, le ASL, le associazioni di volontariato e le realtà del Terzo Settore. La rete garantisce supporto integrato, opportunità di inclusione e momenti di co-progettazione partecipata, valorizzando il ruolo attivo dei beneficiari come protagonisti della propria esperienza di convivenza solidale.

Dove siamo

Indirizzo GA "San Rocco": Via Carso n. 5, 73034 Gagliano del Capo (Le).

Indirizzo GA "San Biagio": Via XXI Aprile, 64, 73033 Corsano (Le).



SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE SCOLASTICA, SOCIALE ED EXTRASCOLASTICA DEI SOGGETTI DIVERSAMENTE ABILI

Il servizio di integrazione scolastica si articola in:

- attività di sostegno socio - educativo e trasporto scolastico;
- acquisto di attrezzature tecniche e sussidi didattici per l'integrazione scolastica e le attività collegate, comprese le attività sportive;
- attività didattiche di sostegno con personale specializzato;
- attività di sostegno psico - socioeducativo in ambiente scolastico ed extrascolastico per il rapporto dei soggetti diversamente abili con i loro nuclei familiari e con il gruppo classe.

Personale impiegato

Le prestazioni sono assicurate da équipe integrate composte da un medico, uno psicologo, un pedagogo, un educatore professionale, un assistente sociale, un terapeuta. Le équipe sono coadiuvate da personale ausiliario e di assistenza.

Mezzi e finalità del servizio

Il servizio è principalmente finalizzato a garantire il diritto allo studio dei soggetti portatori di handicap fisici, psichici e sensoriali attraverso il loro inserimento nelle strutture scolastiche ordinarie, comprese la Scuola per l'infanzia e l'Università. Tale obiettivo è perseguito per mezzo di:

- servizi atti a rimuovere gli ostacoli di natura fisica, psichica e ambientale che impediscono la piena fruizione del diritto allo studio;
- servizi per la realizzazione del tempo pieno e per l'accompagnamento e il trasporto casa-scuola;
- attribuzione di assegni di studio per limitare l'aggravio economico derivante dalla frequenza della scuola (in caso di impossibilità ad assicurare accompagnamento e trasporto);

- iniziative per la promozione culturale, l'educazione permanente e l'attività sportiva dei soggetti diversamente abili;
- Attività di integrazione sociale extrascolastica per favorire il raccordo tra scuola, famiglia e ambiente di vita, garantendo continuità ed efficacia al progetto educativo individualizzato;
- iniziative d'informazione nell'ambito della scuola e delle famiglie, d'intesa con gli organismi scolastici competenti, sulle cause che provocano l'handicap e disadattamento e sulle possibilità di prevenzione nel più vasto contesto dell'educazione sanitaria;
- iniziative per la qualificazione e l'aggiornamento degli operatori;
- adeguamento dell'organizzazione e del funzionamento degli asili nido alle esigenze dei bambini con handicap;
- integrazione dei bambini con handicap nelle scuole materne comunali anche con l'ausilio di educatori specializzati per il sostegno e la sperimentazione di nuove metodologie di socializzazione e di apprendimento.



INFRASTRUTTURE SOCIALI, FAMIGLIE E TERZO SETTORE

Il progetto *"Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e Terzo Settore"*, realizzato da FIA PUGLIA SOC COOP grazie ai fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), nasce con l'obiettivo di rafforzare la coesione sociale e sviluppare servizi di prossimità, infrastrutture comunitarie e spazi multifunzionali capaci di rispondere ai bisogni di famiglie, minori, anziani e persone fragili. Il progetto si propone di potenziare la rete dei servizi territoriali e di creare luoghi di incontro, crescita e sostegno in cui promuovere inclusione, partecipazione e cittadinanza attiva, in coerenza con gli obiettivi strategici del PNRR.

Destinatari

I beneficiari sono famiglie in condizione di fragilità, minori e adolescenti, anziani soli, persone con disabilità e cittadini che vivono situazioni di svantaggio o isolamento sociale. Il progetto si rivolge anche a gruppi informali, associazioni di volontariato e organizzazioni del Terzo Settore, promuovendo forme di collaborazione attiva per la

gestione di spazi e iniziative di interesse collettivo.

Attività e Tipologia di Prestazioni

Il progetto prevede la riqualificazione di spazi pubblici, la creazione di centri polifunzionali, laboratori di comunità, sportelli di orientamento e sostegno per le famiglie, attività educative, culturali e ricreative per minori e giovani, nonché interventi mirati di supporto domiciliare per anziani e persone fragili. Le infrastrutture sociali diventano così punti di riferimento per erogare servizi innovativi di welfare di comunità, rafforzare i legami di vicinato e sviluppare reti di solidarietà locale.

Personale Impiegato

Il progetto è gestito da un'équipe multidisciplinare composta da assistenti sociali, educatori, mediatori di comunità, operatori socio assistenziali e facilitatori territoriali, con il supporto di figure di coordinamento dedicate alla gestione amministrativa e al monitoraggio delle azioni finanziate dal PNRR.

Modalità di Accesso

L'accesso ai servizi avviene attraverso segnalazione dei Servizi Sociali, auto candidatura o iscrizione diretta alle attività promosse nei nuovi spazi. Gli sportelli territoriali forniscono informazioni, accoglienza e orientamento per favorire la partecipazione attiva delle famiglie e dei cittadini alle opportunità offerte.

Rete di Collaborazione

Il progetto si realizza grazie a una stretta collaborazione tra FIA PUGLIA SOC COOP, gli Ambiti Territoriali Sociali, i Comuni, le associazioni di volontariato e le realtà del Terzo Settore, in linea con le finalità del PNRR. Questa rete permette di massimizzare l'impatto delle nuove infrastrutture sociali, stimolare percorsi di co-progettazione e garantire la sostenibilità degli interventi nel tempo.



LA FATTORIA INCLUSIVA DEL CAPO

Il progetto, finanziato attraverso la partecipazione all'Avviso Pubblico della Regione Puglia "Impresa Possibile", punta al recupero di uno spazio verde inutilizzato di proprietà pubblica per destinarlo alla realizzazione di un orto sociale, un frutteto, un'area per il ricovero e la cura di animali da cortile, nonché di un ambiente di socializzazione e ritrovo.

Finalità

- Offrire a persone in condizione di fragilità (immigrati, detenuti, tossicodipendenti, alcol dipendenti, ecc.), giovani NEET, disoccupati di lungo corso e altri soggetti svantaggiati opportunità concrete di formazione, lavoro inclusivo e auto imprenditorialità. Il progetto mira a promuovere la valorizzazione delle abilità individuali e la creazione di percorsi occupazionali in ambito agricolo, artigianale e sociale, favorendo l'integrazione tra attività produttive sostenibili e obiettivi di welfare di comunità.
- Favorire le cure riabilitative a vantaggio di persone con disturbi psico-fisici: le cure mediche sono affiancate da altre attività che sfruttano i benefici apportati dall'impiego di animali o della vegetazione sulla cura dei pazienti ospedalizzati e non.
- Promuovere attività ricreative e riabilitative per i giovani e attività di carattere sociale per i meno giovani al fine di favorire lo scambio intergenerazionale.

Destinatari

Giovani NEET, persone con disabilità lieve, disoccupati di lunga durata, donne in condizioni di vulnerabilità, beneficiari di misure di sostegno al reddito come il Reddito di Dignità (RED), anziani. I destinatari sono individuati in collaborazione con i Servizi Sociali, i Centri per l'Impiego e la rete di associazioni locali.

Attività e Tipologia di Prestazioni

Il progetto mira alla costruzione di uno spazio aperto alla cittadinanza, a tutte le età e categorie (persone con disabilità, richiedenti asilo, studenti, anziani, disoccupati, ecc.), per promuovere la socialità e consolidare i rapporti che regolano la comunità locale. Un ambiente verde capace di preservare la biodiversità e le conoscenze agricole

del luogo, produrre ortaggi e frutta a km 0, puntare sul riciclo e sull'ecosostenibilità.

La "Fattoria Inclusiva del Capo" ospiterà:

- laboratori di formazione pratica, tirocini formativi.
- Attività di orto sociale, cura del verde, trasformazione di prodotti agricoli e gestione di piccole attività di vendita diretta o mercatini locali.
- Momenti di orientamento al lavoro, accompagnamento all'inserimento lavorativo e tutoraggio per lo sviluppo di microprogetti imprenditoriali, con l'obiettivo di stimolare l'autoimpiego e la creazione di reti di economia solidale.
- Percorsi di ortoterapia e onoterapia.

Personale Impiegato

Un'équipe composta da educatori professionali, terapisti, orientatori al lavoro, tutor aziendali, agronomi e operatori, supporta i beneficiari nelle diverse attività.

Modalità di Accesso

L'accesso al progetto avviene attraverso la segnalazione dei Servizi Sociali, candidature individuali o invio da parte di Centri per l'Impiego e sportelli di orientamento territoriale. Dopo un colloquio di valutazione e la definizione del Progetto Individualizzato di Inserimento, i beneficiari vengono inseriti nelle attività formative e operative, con un tutor di riferimento che ne monitora i progressi.

Rete di Collaborazione

Il progetto poggia su una partnership attiva tra FIA PUGLIA SOC COOP, Comune di Corsano, ATS di Gagliano del Capo, APS "Ricerca e informazione sociale Salento", Associazione "Insieme Per I Disabili Onlus". Tale rete garantisce la giusta sinergia tra inclusione sociale, sostenibilità ambientale e sviluppo di imprese sociali, offrendo opportunità di crescita reale per le persone e valore aggiunto per il territorio.



SERVIZIO PER L'INFANZIA A DOMICILIO

Il servizio per l'infanzia a domicilio si connota per una tipologia di interventi che:

- puntano a garantire risposte ai bisogni del cittadino in termini di flessibilità organizzativa;
- offrono alla famiglia opportunità di partecipazione alla vita e all'organizzazione del nido;
- assicurano un miglioramento continuo del servizio offerto attraverso un periodico monitoraggio;
- garantiscono l'ascolto del genitore/i attraverso la rilevazione, mediante apposito questionario, del grado di soddisfazione in merito al servizio offerto.

Modalità organizzative

Si tratta di un servizio educativo e sociale erogato presso il domicilio del singolo cittadino, che concorre, con la collaborazione delle famiglie, alla crescita e formazione del bambino, nel quadro di una politica per la prima infanzia e della garanzia del diritto all'educazione, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.

Il servizio è flessibile, erogato per fasce orarie, di norma a supporto delle altre tipologie di servizi per la prima infanzia, in quanto destinato a supportare, con modalità e orari flessibili, la frequenza del bambino presso l'asilo nido o il centro ludico per l'infanzia. È erogato per fasce orarie comprese nelle due ore precedenti l'ingresso o successive all'uscita dall'asilo o dal centro ludico, in relazione alle diverse esigenze dei tempi di lavoro della famiglia, al fine di assicurare la permanenza del bambino nel proprio ambiente di vita, il rispetto dei suoi ritmi biologici e di specifiche diverse condizioni di salute.

Attività proposte

FIA PUGLIA SOC COOP garantisce le singole prestazioni in base alle esigenze della famiglia, avendo consapevolezza che il bambino è il centro dell'intero intervento, in quanto fruitore del servizio. A seconda dell'età, si propongono attività pensate per rispondere ai bisogni di espressione e di crescita motoria, cognitiva, relazionale e

affettiva dei bambini. Le singole azioni possono riguardare:

- il gioco euristico, di scoperta e manipolazione di materiale diversi;
- il gioco simbolico per favorire il gioco dell'imitazione, l'identificazione dei vari ruoli, l'elaborazione di emozioni, la relazione con l'adulto ed altri bambini;
- la psicomotricità per consentire al bambino di sperimentare in sicurezza la potenzialità del proprio corpo;
- l'angolo della lettura per favorire l'immaginazione, la fantasia, la comunicazione ed il linguaggio.



PROGETTO

“SOCIALIZZAZIONE SENZA BARRIERE”

Il progetto “**Socializzazione senza barriere**” nasce dall'esigenza di favorire la creazione di uno spazio di scambio, di educazione e di convivenza tra anziani e minori disabili, nell'ottica di garantire servizi e interventi tra loro integrati e capaci di risposte flessibili. Il valore aggiunto nell'attuazione complessiva del progetto è dato dalla sperimentazione di forme di sussidiarietà attraverso il coinvolgimento delle risorse più prossime al disabile, valorizzando tutto ciò che si rende disponibile e che è già presente nella comunità di vita delle famiglie. L'intervento si basa, inoltre, sulla disponibilità di anziani ad impiegare il loro tempo in attività di socialità con i bambini con disabilità e riconosciuti idonei ad assumere tale impegno. In questo modo è possibile stimolare uno scambio intergenerazionale tra le due realtà coinvolte: i minori disabili beneficiano della saggezza e dell'amore degli anziani, questi ultimi possono godere della vitalità dei minori e riappropriarsi del ruolo di educatori naturali, mettendo in campo le lezioni imparate attraverso tutte le esperienze vissute.

Obiettivo generale è accompagnare il bambino disabile/autistico verso un'inclusione sociale attiva attraverso interventi sia domiciliari che territoriali, favorendo così il miglioramento della qualità di vita dei minori con disabilità e delle loro famiglie, nonché degli anziani coinvolti, attraverso vari interventi fonte di integrazione ed inclusione nel tessuto sociale.

Destinatari

Il progetto è rivolto a minori con disabilità di tipo fisico, sensoriale e psichico di ambo i sessi.

I destinatari sono individuati in sinergia con i Servizi Sociali Comunali, i Servizi per la Disabilità dell'Ambito Territoriale e le famiglie, con l'obiettivo di offrire spazi protetti ma inclusivi, dove potersi esprimere liberamente, fare esperienze significative e costruire relazioni positive.

Il Ruolo degli Anziani

Gli anziani hanno un ruolo determinante per l'effettiva concretizzazione delle varie attività: sono i preziosi compagni di avventura dei minori, custodi di tanti aneddoti e curiosità, e aiuto concreto nella costruzione delle diverse esperienze programmate per il raggiungimento delle finalità sottese al progetto, tra cui figura anche quella di stimolare negli "anziani-operatori" la consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo sociale e del loro essere una risorsa preziosa per la comunità intera.

Attività e tipologia di prestazioni

Il progetto prevede la realizzazione di laboratori ludico-ricreativi, attività motorie adattate, uscite culturali, giornate esperienziali, ecc.

Particolare attenzione è rivolta alla creazione di momenti di aggregazione intergenerazionale, che favoriscano l'incontro tra pari e con la comunità di riferimento. Gli interventi sono pianificati per stimolare l'autonomia, la comunicazione, l'empatia e le competenze relazionali; si articolano in:

- **Interventi settimanali (dal lunedì al sabato pomeriggio)** a carattere ludico - educativo presso il domicilio del minore.
- **Interventi sul territorio**, in luoghi "comuni" di socialità, mediante la realizzazione di laboratori su tre luoghi facenti parte dell'Ambito Sociale Territoriale di Gagliano del Capo: Tricase, Gagliano del Capo e Torre San Giovanni (Ugento). Sono previste attività quali:
 - ✓ orto didattico;
 - ✓ laboratorio per le dipendenze delle nuove tecnologie;
 - ✓ laboratorio *mindfulness*, autostima;
 - ✓ laboratorio di psicomotricità
 - ✓ laboratorio di arteterapia;
 - ✓ laboratorio di pilates;
 - ✓ laboratorio delle tradizioni Salentine;
 - ✓ laboratorio creativo.

Personale impiegato

Le attività sono seguite da un'équipe multidisciplinare composta da assistenti sociali, educatori professionali, operatori socio sanitari. FIA PUGLIA SOC COOP, per lo spazio

di propria competenza, garantisce un coordinamento costante tra le figure professionali, le associazioni partner e le famiglie coinvolte, assicurando interventi mirati e adeguati ai bisogni specifici di ogni partecipante.

Rete e collaborazioni

Per la realizzazione del progetto è stata costituita un'**Associazione Temporanea di Scopo (ATS)** tra gli ETS partners dell'Ambito Sociale Territoriale di Gagliano del Capo, ovvero: **FIA PUGLIA SOC COOP**, **AMICI DI NICO** (Impresa Sociale impegnata nella tutela dei diritti delle persone con disturbi dello spettro autistico) e **IL CAMMINO DI THIAGO** (Associazione di Promozione Sociale impegnata in percorsi di inclusione per minori e giovani fragili). Tale collaborazione garantisce l'attivazione di risorse, spazi, strumenti educativi innovativi e un approccio sinergico e coordinato, con il coinvolgimento attivo e propositivo di famiglie, volontari e di tutta la comunità locale.



SERVIZI **TEMPORANEI E** **TERRITORIALI**

(attività ricreative, sociali, culturali, centri estivi)

I servizi temporanei territoriali sono offerti alla collettività sulla base di specifiche progettualità che si connotano per la provvisorietà, periodicità e temporaneità degli interventi, programmati in base alle esigenze del territorio. I servizi, infatti, si concretizzano in attività da fornire in un arco temporale determinato, per esempio durante la pausa estiva delle scuole (centri estivi, campi scuola, animazione estiva) o nella fascia pomeridiana, se destinate a bambini e ragazzi, o in attività pensate per occupare il cd. "tempo libero" di adulti, giovani ed anziani (attività ludico-ricreative, ginnico - sportive, visite culturali, scambi culturali, ecc.). In ogni caso, è sempre garantito il perseguimento di una funzione educativa specifica attraverso l'elaborazione di un progetto educativo.

Prestazioni

Tra le tipologie di prestazioni erogabili rientrano l'animazione estiva; le attività ludico-ricreative e socio-educative; le attività ginnico-sportive; i campi scuola; le visite culturali; gli scambi culturali tra gruppi residenti in contesti territoriali diversi; le attività di formazione culturale dell'anziano mediante la partecipazione a corsi popolari, seminari o corsi di studio organizzati dalle Università della terza età, nonché attraverso la partecipazione a rappresentazioni teatrali e musicali.).

Personale impiegato

I servizi educativi per il tempo libero, come da normativa regionale, sono garantiti da educatori, animatori, guide turistiche e istruttori sportivi. La composizione del gruppo di lavoro varia in funzione della progettualità da realizzare.

Per i servizi educativi per il tempo libero rivolti a minori di età compresa tra i 3 ed i 14 anni si prevede l'impiego di:

- ❖ **un Coordinatore** in possesso di diploma di laurea previsto per l'accesso alla qualifica di educatore professionale socio pedagogico o alla qualifica di pedagogo. Il coordinatore può operare anche come educatore nello stesso servizio oppure in forma di consulenza esterna. La figura si occupa di supportare il personale educativo nella progettazione e realizzazione degli interventi educativi, di verificarne i risultati, promuovere il confronto con le famiglie, predisporre piani di formazione e curare i rapporti con le Istituzioni del territorio.
- ❖ **Educatori** in possesso dei titoli di studio e dei requisiti professionali previsti dalla normativa vigente (art. 46 Regolamento regionale 4/2007).

Il numero del personale impiegato varia in relazione al numero ed all'età dei minori coinvolti dal progetto; solitamente i minori sono suddivisi per fasce d'età omogenee, con l'impiego di n. 1 educatore ogni n. 8 bambini in età dai 3 ai 6 anni e n. 1 educatore e/o animatore ogni n. 12 bambini in età dai 7 ai 14 anni d'età. Il servizio è erogato per almeno 18 ore settimanali e per un massimo di otto ore giornaliere. Qualora alle attività partecipino bambini stranieri, se la situazione lo richiede, al fine di facilitarne l'integrazione si prevede l'impiego di mediatori linguistici e interculturali.

Destinatari

Il servizio è destinato a diverse fasce d'età: minori, adolescenti, giovani, adulti e anziani. Il target dei potenziali destinatari dipende dal tipo di obiettivi che si intendono perseguire all'interno delle diverse progettazioni.

Modalità di attivazione

Le richieste di erogazione del servizio possono pervenire sia da Enti pubblici singoli e associati che da privati. La Regione Puglia sostiene la domanda di servizi socio-

assistenziali e socio-educativi riabilitativi per minori attraverso lo strumento dei **"Buoni Servizio"**, ovvero un titolo per l'acquisto di servizi a domanda individuale, che, in presenza di determinati requisiti soggettivi del nucleo familiare e del richiedente, dà diritto ad un abbattimento progressivo della tariffa applicata. La misura si avvale delle caratteristiche funzionali e operative di una piattaforma informatica accessibile dal portale dell'Assessorato al Welfare (<http://pugliasociale.regione.puglia.it>), una piattaforma che la gestione del Catalogo di offerta dei servizi e la presentazione delle domande da parte di famiglie e cittadini portatori di bisogno sociale, nonché la fase di monitoraggio e rendicontazione della spesa connessa alle prestazioni erogate. La prestazione può essere acquisita a domanda individuale da parte della famiglia, accedendo al soggetto erogatore autorizzato al funzionamento e accreditato (ovvero iscritto nel Catalogo Regionale dell'Offerta).

Le tariffe applicate sono quelle di riferimento regionale.

Progetti realizzati

- **KIDS Campo Estivo 2023:** un programma di apprendimento, arte sport e avventura, studiato per bambini dai 2 ai 10 anni, arricchito da attività ginnico - sportive e ludico-ricreative, come laboratori di musica, pittura, lettura e disegno. Le attività si sono svolte dal 12 giugno al 2 settembre 2023, dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) e dalle 8.00 alle 13.00.
- **Servizio di Consulenza Psicologica:** nasce in attuazione dell'esigenza di istituire presso ogni Comune la figura dello Psicologo di Comunità ed è destinato a garantire un servizio di supporto psicologico gratuito a tutti i residenti e, particolarmente, ai soggetti rientranti in categorie sociali a rischio.
- **Servizio di Logopedia:** è diretto a potenziare la figura dello Psicologo di Comunità mediante un servizio gratuito di supporto logopedistico per i minori delle famiglie residenti nel Comune e ricadenti in categorie sociali a rischio. Entrambi i servizi sono attivi presso i Comuni di Patù (LE), Morciano di Leuca (LE) e Tiggiano (LE).
- **Progetto "Tiggiano Borgo Inclusivo - Inclusione, Accoglienza e Welfare di prossimità":** servizio di potenziamento dei servizi e delle infrastrutture sociali e di comunità, mediante la realizzazione di:
 - servizi di Assistenza Domiciliare per anziani;
 - servizi di Trasporto;
 - social gardening;
 - servizi di potenziamento per apertura della biblioteca comunale;
 - servizi di consulenza psicologica e logopedia;
 - corsi sportivi per neet;
 - supporto domiciliare di assistenza a soggetti con disturbo dello spettro autistico.



PROGETTO "VIVERE A COLORI" - azioni di contrasto alla povertà educativa, rivolte a minori dai 5 ai 10 anni.

L'iniziativa nasce con l'intento di sperimentare nuovi percorsi socio-educativi per combattere la povertà educativa presso le comunità del Sud Salento, ricadenti nell'Ambito Territoriale Sociale di Gagliano del Capo (LE). "Vivere a colori" è promosso da "FIA PUGLIA SOC COOP" (Ente Capofila) in partenariato con "OdV Luce e Sorrisi ETS", "Ricerca e Informazione Sociale Salento APS", Comune di Corsano, Comune di Tiggiano, Comune di Gagliano del Capo e Comune di Alessano, ed è finanziato nell'ambito del PNRR, Missione 5 - Componente 3 - Investimento 3 - Unione Europea-Next Generation EU - annualità 2024.

Destinatari

"Vivere a colori" si rivolge a minori in condizioni di disagio e vulnerabilità, di età compresa tra i 5 e i 10 anni residenti nei Comuni di Corsano, Tiggiano, Alessano e Gagliano del Capo.

Attività

Il progetto si articola in una serie di attività gratuite:

– Laboratorio trasversale di "COM-UNITÀ"

Percorso di promozione, redazione e sottoscrizione del Patto educativo territoriale con le comunità educanti; saranno coinvolti: le famiglie beneficiarie, gli ETS partner, i Servizi Sociali Comunali dei Comuni partner, l'Ambito Territoriale Sociale di Gagliano del Capo, le parrocchie.

– Laboratori ...

❖ ON MUSIC

Creazione di un baby gruppo intercomunale, inclusivo e interculturale.
CHITARRA e TASTIERA + CORO.

❖ STEP BY STEP

Laboratorio sportivo diretto a migliorare la motricità generale, realizzare attività che prevedano percorsi di inclusione dei bambini con bisogni

educativi speciali e con disabilità. Sono previste 3 scuole (tennis, calcio e danza) ed attività extra con percorso specifico di SPORT VISION, una metodologia innovativa per sviluppare competenze cognitive e visuali dei minori.

❖ **STEP BY STEP 4.0**

Laboratorio di coding per creare un'animazione o un videogame, ricollegandolo ad uno sport di squadra, e sensibilizzare i minori sul corretto utilizzo delle nuove tecnologie.

❖ **ON-LINE**

Laboratorio di educazione all'utilizzo intelligente del web e prevenzione del cyberbullismo.

❖ **IMPARA L'ARTE**

Laboratorio di arti espressive per trasformare in arte i propri talenti, soprattutto attraverso il teatro e le arti figurative.

❖ **ON SCHOOL**

Servizio di sostegno scolastico ed extra-scolastico rivolto a minori appartenenti a nuclei familiari vulnerabili.



CASA DI RIPOSO

La Casa di Riposo "PAPA GIOVANNI XXIII" è destinata all'accoglienza, in modo temporaneo o permanente, di persone di età maggiore o uguale a sessantacinque anni, in condizioni psicofisiche di autosufficienza, che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi, anziché gestire in maniera autonoma la propria vita o che hanno dei limitati condizionamenti di natura economica o sociale nel condurre una vita autonoma, ovvero privi di altro supporto familiare.

Finalità del servizio

Mediante l'azione sinergica delle diverse professionalità, presenti all'interno della Casa di Riposo, sono perseguite le seguenti finalità:

- ❖ riattivare e stimolare le risorse psicofisiche residue dell'anziano e favorire il mantenimento del massimo livello d'autonomia funzionale dello stesso, compatibilmente con la situazione sanitaria del soggetto, attraverso piani

d'intervento personalizzati e attività di gruppo mirate;

- ❖ evitare un prolungato isolamento, con particolare riferimento agli anziani che presentano condizioni psichiche, fisiche e relazionali ostative rispetto all'attivazione autonoma di significativi rapporti interpersonali;
- ❖ offrire sostegno ai nuclei familiari in cui sia presente un componente anziano parzialmente autosufficiente, in particolare modo ai nuclei costituiti di soli anziani, a quelli che presentano una molteplicità di problemi e/o a quelli in cui i familiari adulti siano assenti per esigenze lavorative.

Prestazioni erogate

Servizi socio-assistenziali e sanitari (assistenza di base - cura e igiene della persona, assistenza tutelare e aiuto nelle attività e funzioni di vita quotidiana, assistenza medica - tramite MMG - e infermieristica continuativa, ecc.), prestazioni alberghiere (alloggio, ristorazione, ecc.), servizi di supporto e complementari (assistenza religiosa e spirituale, volontariato).

I nostri operatori

La Casa di Riposo "PAPA GIOVANNI XXIII" gode del supporto di un'équipe qualificata, dedita alla cura degli ospiti e che si caratterizza per una combinazione di professionalità capace di garantire un'assistenza integrata e attenta, in grado di rispondere ai bisogni sanitari, sociali ed emotivi della persona accolta.

L'équipe è composta da:

- ♣ Coordinatore - Referente del Servizio (Assistente Sociale)
- ♣ Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)
- ♣ Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- ♣ Ausiliari sanitari
- ♣ Cuoco
- ♣ Addetto/o alle pulizie
- ♣ Infermiere
- ♣ Terapista della Riabilitazione - Fisioterapista
- ♣ Animatore
- ♣ Psicologo
- ♣ Responsabile Amministrativo
- ♣ Autista

Destinatari

Utenti di età pari o superiore ai 65 anni in condizione di autosufficienza fino a saturazione della ricettività massima autorizzata. Non possono essere accolti utenti che presentino gravi disturbi comportamentali.

Posti disponibili

La struttura socio-assistenziale è accreditata ai sensi dell'art. 65 del Regolamento

Regionale n. 4 del 2007 per 24 posti letto e per l'accesso in forma privata;

Come si accede?

La Comunità è attiva **24 ore su 24**, per **365 giorni l'anno**, e accoglie persone anziane autosufficienti anche per **soggiorni temporanei di sollievo** alle famiglie o in situazioni in cui non sia più possibile garantire la permanenza dell'anziano nel proprio contesto abitativo.

Per accedere occorre compilare il modulo di ammissione.

La domanda, una volta compilata e presentata viene registrata in lista d'attesa per essere poi valutata dal Coordinatore del Centro (unitamente all'équipe multi professionale) e accolta dalla Direzione con comunicazione formale.

Intervenuta l'accettazione, l'interessato (o il suo tutore od un suo familiare) è invitato a presentarsi per l'espletamento delle pratiche di accesso e la firma del contratto di ingresso/ospitalità.

Dove siamo

La Casa di Riposo attualmente gestita da FIA PUGLIA SOC COOP è a Galatone (Le) in via Papa Giovanni XXIII n. 5.



CENTRO DIURNO PER ANZIANI

Il Centro diurno, ubicato all'interno della Casa di Riposo, di cui condivide gli spazi, è una Struttura a regime semiresidenziale, accreditata ex art 68 del Regolamento Regionale n. 4/2007. È aperto per 8 ore al giorno, suddivise tra ore diurne e ore pomeridiane, per 6 giorni la settimana, dalle ore 9.00 alle 17.00. Tutte le attività sono aperte al territorio e organizzate anche attivando le risorse della comunità locale.

Finalità del servizio

- Promuovere la socializzazione, l'attivazione e il mantenimento delle capacità degli ospiti che si rivolgono alla struttura;

- sviluppare relazioni interpersonali, creando un ambiente aperto al territorio;
- favorire il più possibile la permanenza degli ospiti nel loro ambiente di vita, sostenendo nel contempo le famiglie di appartenenza ed evitando o ritardando il ricorso al collocamento in strutture residenziali.

Prestazioni erogate

Il Centro diurno assicura ai propri utenti, l'erogazione di servizi socio sanitari e assistenziali, attività motorie, di animazione e di socializzazione, prestazioni alberghiere, servizi di supporto e complementari.

I nostri operatori

L'équipe è composta da:

- ❖ assistente sociale/coordinatore del servizio;
- ❖ educatore professionale;
- ❖ responsabile attività assistenziali (RAA);
- ❖ animatore sociale;
- ❖ personale infermieristico (distaccato dal servizio di assistenza infermieristica presente per gli ospiti della casa di riposo);
- ❖ operatori addetti all'assistenza (oss/osa);
- ❖ personale ausiliario;
- ❖ personale addetto ai servizi alberghieri e di ristorazione;
- ❖ personale amministrativo.

Destinatari

Il servizio è destinato a soggetti di età pari o superiore ai 65 anni sino a saturazione della ricettività massima autorizzata. Non possono essere accolti utenti che presentino gravi disturbi comportamentali conseguenti a demenza o patologia psichiatrica.

Posti disponibili

Il Centro diurno dispone di 30 posti attualmente tutti ad accesso privato.

Come si accede?

Per accedere al Centro diurno occorre compilare il modulo di ammissione.

La domanda, una volta compilata e presentata viene registrata in lista d'attesa per essere poi valutata dal Coordinatore del Centro (unitamente all'équipe multi professionale) e accolta dalla Direzione con comunicazione formale.

Intervenuta l'accettazione, l'interessato (o il suo tutore od un suo familiare) è invitato a presentarsi per l'espletamento delle pratiche di accesso.

Le fasce orarie di presenza al Centro possono essere di ampiezza variabile e individualizzata.

L'accesso al Centro diurno può essere programmato o occasionale in caso di esigenze improvvise o caratterizzate da urgenza. In ipotesi di accesso occasionale, legato alla necessità di far fronte a situazioni di emergenza, è prevista una procedura di accesso semplificata.

Dove siamo

Il Centro Diurno, gestito da FIA PUGLIA SOC COOP, si trova nel Comune di Galatone (LE), in Via Papa Giovanni XXIII n. 5.

CONTATTI:

Tel: 0833.1720493

E-mail: casadiriposogalatone@fiapuglia.com



PROGRAMMA PNES

PN equità nella salute 2021-2027 interviene nelle sette Regioni meno sviluppate del Paese per rafforzare e migliorare la qualità dei servizi sanitari e renderne più equo l'accesso. FIAPUGLIA SOC COOP è partner del progetto a seguito di una procedura di selezione bandita dall'ASL Lecce.

Finalità

Il Programma mira a ridurre le barriere di accesso ai servizi sanitari e sociosanitari e migliorare la presa in carico dei bisogni di salute delle persone vulnerabili dal punto di vista socio-economico attraverso il paradigma della sanità pubblica di prossimità, dell'inclusione attiva, dell'integrazione sociosanitaria e del coinvolgimento della comunità.

Le tappe fondamentali del progetto

Dopo la promozione e la diffusione dell'iniziativa sul territorio provinciale, attraverso la realizzazione, in collaborazione con gli altri partners, di 4 tavoli di partecipazione dislocati sui Comuni di Lecce, Galatone, Galatina e Gagliano del Capo, ha preso avvio la fase di ricerca, individuazione e orientamento dei beneficiari del servizio.

Il nostro apporto

FIA PUGLIA SOC COOP è chiamata a fornire supporto nell'individuazione e nella qualificazione dei bisogni di salute e nel facilitare la presa in carico dei beneficiari in collaborazione con i servizi socio - assistenziali attivi sul territorio.

Inoltre, la Cooperativa, sempre mediante co-progettazione bandita dall'ASL Lecce e sempre nell'ambito del progetto PNES "Equità nella Salute", è impegnata in un'attività di collaborazione per l'erogazione e distribuzione domiciliare di medicinali e dispositivi ai soggetti beneficiari di interventi socio-sanitari sull'intero territorio provinciale.



SERVIZIO DI TELEASSISTENZA E TELESOCORSO

Destinatari

Persone con più di 65 anni che vivono sole; persone con disabilità, che non usufruiscono di una continuità assistenziale familiare; persone con meno di 65 anni, con grave patologia documentata o con grave rischio psico fisico, se privi di un'assistenza familiare assidua; persone dimesse da strutture ospedaliere con patologie che consigliano una permanenza domiciliare continua, se privi di assistenza familiare assidua; persone in condizione di solitudine o abbandono, ovvero con abitazioni isolate o con barriere architettoniche interne; persone gravemente ansiose che non possono godere del sostegno di parenti e vicini.

Finalità del Servizio

Il servizio fronteggia le situazioni di emergenza/salute che richiedono un intervento immediato, volto al soccorso, alla prevenzione sociosanitaria e al sostegno psicologico; si avvale di una centrale di ascolto 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, con la presenza di personale specializzato.

Come attivare il servizio

Le richieste di erogazione del servizio possono pervenire presso la segreteria della Cooperativa **dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00** al numero **0833.1720493**.



SERVIZIO DI TRASPORTO

Destinatari

Il servizio è rivolto principalmente a persone con disabilità che devono recarsi in luoghi di cura o svolgere altra tipologia di attività che necessita di accompagnamento: centri diurni, enti pubblici, ecc.

Finalità

Il servizio di trasporto consente a soggetti con ridotta mobilità motoria di raggiungere strutture sociali e riabilitative, scolastiche e centri diurni, offrendo la possibilità di muoversi liberamente sul territorio.

Il servizio può essere sia collettivo che individuale.

FIA PUGLIA SOC COOP è convenzionata con l'Asl di Lecce per il trasporto di pazienti nefropatici ed effettua servizi NCC anche per privati.

Come attivare il servizio

Le richieste possono essere inoltrate presso la segreteria della Cooperativa dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00 al numero **0833.1720493**, o attraverso il sito **www.fiapuglia.it**, compilando l'apposito modulo (in temi brevi si verrà ricontattati).



ORTOPEDIA E SANITARIA

FIA PUGLIA SOC COOP gestisce sanitarie convenzionate con Asl e Inail a:

- Corsano, in Via XXI Aprile;
- Alessano, in Piazza Don Tonino Bello.

Le stesse sono in grado di fornire protesi, ortesi, presidi e ausili utili per correggere o compensare menomazioni e disabilità funzionali, causate da malattie o lesioni. Trattasi di dispositivi erogati dal Servizio sanitario nazionale alle persone disabili, a quelle riconosciute invalide o in attesa di riconoscimento dell'invalidità.

Tuttavia, gli strumenti elencati devono essere intesi come meramente indicativi della gamma di presidi ed ausili che FIA PUGLIA SOC COOP è in grado di offrire ai propri assistiti: in qualità di fornitore convenzionato con l'ASL Lecce, la Cooperativa è, infatti, nella condizione di supportare costantemente l'utente, che lo desideri, con figure professionali capaci di fornire tutte le informazioni utili ed il sostegno necessario rispetto alla procedura di richiesta all'ASL di competenza dei prodotti più adatti.



PULIZIA, **DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE**

Destinatari

- Uffici pubblici, strutture scolastiche, strutture sanitarie, strutture socio-sanitarie, locali mensa, condomini
- Studi medici, poliambulatori, studi professionali
- Strutture alberghiere, agriturismi, residence, ristoranti, pizzerie, pub, bar, campeggi, stabilimenti balneari, ecc.

Modalità di erogazione del servizio

- Interventi mirati con personale specializzato per trattamenti di pulizia e sanificazione certificati per ogni tipo di ambiente, con prodotti riconosciuti dalle normative vigenti in materia.
- Consulenza tecnica personalizzata: sopralluogo presso le sedi del Committente per acquisire le informazioni necessarie al fine di proporre l'intervento più adeguato alla struttura e formulare apposito preventivo.

Come attivare il servizio

Le richieste di erogazione del servizio possono essere effettuate presso la segreteria della Cooperativa dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00 al numero 0833.1720493.



PROMOZIONE DEL TERRITORIO E GESTIONE INFOPOINT TURISTICO

FIA PUGLIA SOC COOP ha maturato esperienza anche nel settore della promozione territoriale, erogando servizi di marketing territoriale e gestendo l'info-point turistico dei Comuni.

Obiettivo perseguito

Migliorare visibilità, attrattività e competitività del nostro territorio per ottenere benefici economici, sociali e culturali a lungo termine.

Modalità di realizzazione

Attuazione di interventi ed azioni diversificate, che si avvalgono sia delle moderne tecnologie che delle strategie di comunicazione più tradizionali per creare engagement e community intorno alla destinazione e/o ai prodotti tematici oggetto di promozione (es. diffusione delle diverse attività dell'info-point, visite guidate, eventi teatrali o musicali, occasioni di incontro per scoprire il patrimonio enogastronomico locale, ecc.).

Tutti i contenuti realizzati sono pensati per il raggiungimento del citato obiettivo e personalizzati in funzione del target di riferimento.

Azioni previste

- **Immediatezza:** celerità nel supportare l'utente mediante risposte curate, attente e tempestive per la risoluzione di ogni problema.
- **Ascolto attivo:** rilevazione costante dei bisogni e delle aspettative di cittadini e visitatori attraverso questionari, interviste e feedback, al fine di migliorare continuamente l'offerta turistica.
- **Collaborazione con stakeholder locali:** creazione di reti tra operatori turistici, associazioni culturali, produttori locali e istituzioni per sviluppare pacchetti integrati di esperienze.
- **Aggiornamento costante dei contenuti:** produzione e diffusione di materiali informativi sempre aggiornati su eventi, attrazioni e novità del territorio, attraverso canali online e offline.
- **Formazione del personale:** organizzazione di corsi di aggiornamento per il

personale addetto all'accoglienza turistica, per garantire un servizio qualificato e orientato all'ospitalità.

- **Monitoraggio e valutazione:** analisi periodica dei risultati delle attività di promozione per verificare l'efficacia delle azioni intraprese e individuare eventuali interventi correttivi.

Promuovere un territorio, curarne l'immagine, valorizzarne le peculiarità necessita di dedizione, professionalità e cura, occorrono risposte adeguate e pronte, senza mai lasciare nulla all'approssimazione e di questo FIA PUGLIA SOC COOP è profondamente consapevole.



Risorse e Rete

IL NOSTRO TEAM

Ufficio amministrativo

- Resp. Legale
- Resp. Ragioneria
- Resp. Dipendenti
- Resp. Gare e appalti

Figure professionali

- Assistenti Sociali
- Operatori Socio-Assistenziali e Sanitari
- Autisti
- Educatori
- Psicologo
- Logopedista
- Infermiere
- Mediatore Culturale
- Ausiliari
- Fisioterapista
- Bibliotecario
- Operatore centralino h24

"Un mondo migliore per tutti è possibile, qui e ora.

Ma per costruirlo dobbiamo iniziare a cooperare, impiegando la nostra intelligenza per raggiungere l'unico vero e nobile fine: il benessere di tutti gli esseri viventi."

LE NOSTRE COLLABORAZIONI

Collaborazioni con enti sanitari e sociali

FIA PUGLIA SOC COOP, in linea con i principi delle migliori Carte dei Servizi regionali, collabora strettamente con la rete dei servizi ASL, con operatori sanitari e sociali per offrire la propria assistenza domiciliare (SAD/ADI). Questo approccio integrato garantisce:

- Coordinamento con l'ASL per interventi socio-sanitari personalizzati.
- Formazione e supervisione del personale secondo standard congiunti.
- Azioni condivise per la continuità dell'assistenza sul territorio.

Collaborazioni con associazioni di volontariato e terzo settore

Nell'erogazione dei propri servizi FIA PUGLIA SOC COOP prevede:

- convenzioni con associazioni di volontariato e promozione sociale.
- Il coinvolgimento attivo in attività di "welfare leggero" (compagnia, commissioni, supporto).
- Team misti (OSS, assistenti, volontari) per un'assistenza multidimensionale.
- Collaborazione sistematica con associazioni di tutela, università (in particolare con l'Università del Salento), centri di ricerca, soggetti pubblici e del terzo settore.
- Interazione continua con utenti e stakeholders per migliorare qualità, trasparenza e partecipazione.

**Data di aggiornamento:
10/01/2026**

SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

Tipo di Segnalazione

- ☐ reclamo
- ☐ suggerimento
- ☐ osservazione

Dati del soggetto effettuante la segnalazione

Cognome _____ Nome _____

Via/Piazza _____ N° _____

Città _____

Tel _____ E-Mail _____

In qualità di:

- ☐ persona assistita
- ☐ parente dell'assistito, sig./sig.ra _____
- ☐ operatore
- ☐ volontario

Oggetto della Segnalazione:

Ricevuta il _____
dall'operatore _____

Luogo e data _____

Firma _____

N.B. Si prega di compilare i diversi campi in stampatello.



F.I.A PUGLIA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

FAMIGLIE IN AIUTO



Via XXI Aprile, 64
73033 Corsano (LE)
C.F./P. IVA: 05062790752

Orario Uffici:

Dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 16.00



Tel. 0833.1720493
E-mail: info@fiapuglia.com
PEC: fiapugliasrls@pec.it



Il nostro sito!



Il nostro Facebook!



UNIVERSITÀ
DEL SALENTO

