



Soc. Cooperativa Sociale ONLUS – E.T.S. (Ente Terzo Settore)

**C.I.S.S.** *INTERVENTI E SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI*

Via G. Parini, 1 - 73039 TRICASE (LE)

Tel/ fax: 0833541875 www.cooperativaciss.it - cisscoop@gmail.com - ciss@pec.cooperativaciss.it

P. IVA: 01949780751

ALBO NAZIONALE SOCIETA' COOPERATIVE N.A154601 - ALBO REGIONALE DELLE COOPERATIVE SOCIALI DECRETO N. 182/96 DEL PRESIDENTE G.R.

## CARTA DEI SERVIZI

**Servizio di supporto gestionale, amministrativo e legale  
in favore di persone con disabilità, anziani non autosufficienti e loro famiglie**

Art. 1, comma 162 lett. c) L. 234/2021 – FNA 2022/2024

DGR Regione Puglia n. 497/2025

**Consorzio per l'Integrazione e l'Inclusione Sociale dell'Ambito Territoriale Sociale di Maglie**

### 1. Premessa

La Cooperativa CISS, in qualità di soggetto affidatario, attiva il **Servizio di supporto gestionale, amministrativo e legale** in favore di persone con disabilità, anziani non autosufficienti e loro famiglie, in attuazione della normativa nazionale e regionale vigente.

Il servizio si inserisce in continuità con le attività già svolte dalla Cooperativa nell'Ambito Territoriale Sociale di Maglie con riferimento ai servizi SAD, ADI e interventi a favore della non autosufficienza, valorizzando l'esperienza maturata e la conoscenza del territorio.

### 2. Finalità del servizio

Il servizio è finalizzato a:

- garantire l'accesso ai diritti e alle prestazioni socio-sanitarie
- supportare le famiglie nella gestione amministrativa e burocratica
- assicurare tutela legale alle persone fragili
- sostenere gli utenti e i caregiver sotto il profilo psicologico
- favorire l'integrazione con la rete dei servizi territoriali

### 3. Destinatari

Il servizio è rivolto a:

- **persone con disabilità e loro famiglie (50%)**
- **persone anziane non autosufficienti e loro famiglie (50%)**

È garantita particolare attenzione ai **caregiver familiari**, quale componente essenziale del sistema di cura.

### 4. Sedi di erogazione e accesso al servizio

Il servizio è erogato presso:

- sede **Confartigianato, Maglie;**
- sede del **Comune di Cannole (martedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00)**

Le sedi sono individuate al fine di garantire accessibilità, prossimità e integrazione con il sistema territoriale dei servizi.

Associata a



**La VALLONEA**  
CONSORZIO DELLE COOPERATIVE  
SOCIALI DEL SALENTO

Certificato di Conformità  
ISO 9001:2015



ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



**CSQA**  
GESTIONE SICUREZZA CERTIFICATA  
UNI ISO 45001 – CERT. n° 000000



**SMC**  
Società Mediterranea  
Certificazioni s.r.l.

Partner strategico



**UNIVERSITÀ  
DEL SALENTO**

## Orari di apertura

- tre giorni settimanali
- due mattine e un pomeriggio

## Modalità di accesso

- accesso preferibilmente su **appuntamento** da concordare con le Assistenti Sociali
- **attivazione di interventi domiciliari** in caso di comprovata impossibilità allo spostamento

È altresì prevista l'erogazione di **supporto psicologico domiciliare**, nei casi di particolare fragilità dell'utente o del caregiver.

## 5. Modello organizzativo

Il servizio è strutturato secondo un **modello integrato multidisciplinare**, fondato sulla presa in carico unitaria dell'utente.

### Equipe professionale

#### Assistenti Sociali (funzione di coordinamento e presa in carico):

- Dott.ssa Lina Rizzo – Assistente Sociale Coordinatrice
- Dott.sa Antonella Avantaggiato

#### Psicologhe:

- Dott.ssa Federica Martella
- Dott.ssa Jacqueline Greco

#### Supporto amministrativo e legale:

Le attività di supporto amministrativo e di consulenza legale sono garantite attraverso personale qualificato messo a disposizione dal **CAF di Maglie**, in un'ottica di integrazione funzionale con le risorse territoriali.

## 6. Modalità di funzionamento del servizio

Il servizio si articola nelle seguenti fasi operative:

1. **Accesso e accoglienza**
  - prenotazione e primo contatto
  - raccolta delle informazioni preliminari
2. **Valutazione del bisogno**
  - colloquio con Assistente Sociale
  - analisi multidimensionale della situazione
3. **Presa in carico**
  - definizione degli interventi necessari
  - attivazione delle figure professionali competenti
4. **Erogazione degli interventi**
  - supporto amministrativo
  - consulenza legale
  - supporto psicologico
5. **Monitoraggio e follow-up**
  - verifica dello stato delle pratiche
  - aggiornamento del percorso assistenziale

Associata a

Certificato di Conformità  
ISO 9001:2015

Partner strategico



La VALLONEA  
CONSORZIO DELLE COOPERATIVE  
SOCIALI DEL SALENTO



ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



CSQA  
GESTIONE SICUREZZA CERTIFICATA  
UNI ISO 45001 – CERT. n° 000000



SMC  
Società Mediterranea  
Certificazioni s.r.l.



UNIVERSITÀ  
DEL SALENTO

## 7. Tipologia delle prestazioni

### 7.1 Supporto gestionale

- orientamento ai servizi sociali e sanitari
- accompagnamento nella pianificazione degli interventi
- attività informative per caregiver

### 7.2 Supporto amministrativo

(erogato in collaborazione con il CAF di Maglie)

- gestione pratiche previdenziali e assistenziali
- accesso a indennità, pensioni e benefici economici
- supporto per agevolazioni fiscali
- predisposizione documentazione per servizi socio-sanitari

### 7.3 Supporto legale

(erogato con il supporto di personale qualificato del CAF di Maglie)

- tutela dei diritti della persona fragile
- pratiche di invalidità civile e indennità di accompagnamento
- consulenza in materia di amministrazione di sostegno
- protezione giuridica delle persone vulnerabili

### 7.4 Supporto psicologico

- colloqui individuali
- sostegno ai caregiver familiari
- gestione del carico emotivo e assistenziale
- interventi domiciliari su valutazione dell'équipe

## 8. Attivazione degli interventi domiciliari

Gli interventi domiciliari sono attivati nei seguenti casi:

- impossibilità dell'utente a raggiungere la sede
- condizioni di elevata fragilità
- situazioni di particolare difficoltà del caregiver

## 9. Tempi di attivazione

La Cooperativa garantisce l'avvio operativo a partire dal 20 Aprile.

Durata del servizio: **fino al 30 giugno 2027.**

## 10. Principi e standard di qualità

Il servizio è erogato nel rispetto dei seguenti principi:

- uguaglianza e non discriminazione
- imparzialità e trasparenza
- continuità del servizio
- appropriatezza degli interventi
- personalizzazione della presa in carico
- integrazione con la rete territoriale

Associata a



La VALLONEA  
CONSORZIO DELLE COOPERATIVE  
SOCIALI DEL SALENTO

Certificato di Conformità  
ISO 9001:2015



ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



CSQA  
GESTIONE SICUREZZA CERTIFICATA  
UNI ISO 45001 – CERT. n° 000000



SMC  
Società Mediterranea  
Certificazioni s.r.l.

Partner strategico



UNIVERSITÀ  
DEL SALENTO

## 11. Monitoraggio e miglioramento

La Cooperativa assicura:

- monitoraggio continuo delle attività
- verifica degli esiti degli interventi
- rilevazione della soddisfazione degli utenti
- aggiornamento costante delle modalità operative

## 12. Disposizioni finali

Il servizio rappresenta uno strumento di **supporto qualificato per le famiglie e per le persone fragili**, contribuendo al rafforzamento del sistema locale di welfare.

Il coinvolgimento del CAF di Maglie consente di **integrare competenze specialistiche già presenti sul territorio, migliorando l'efficacia e la tempestività nella gestione delle pratiche amministrative e legali.**

Associata a



La VALLONEA  
CONSORZIO DELLE COOPERATIVE  
SOCIALI DEL SALENTO

Certificato di Conformità  
ISO 9001:2015



GESTIONE SICUREZZA CERTIFICATA  
UNI ISO 45001 – CERT. n° 0000000



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
SA 8000



Società Mediterranea  
Certificazioni s.r.l.

Partner strategico



UNIVERSITÀ  
DEL SALENTO