



**CARE FOR
PEOPLE**
CAPS - area unità di strada

Carta dei Servizi

Unità di Strada
“Care for People”

Cooperativa Sociale a r.l. C.A.P.S. - Onlus

Sede legale: Via Barisano da Trani n. 12 - 70132 - Bari
Tel.: 0805370000

Email: segreteria@coopcaps.it
PEC: caps@pec.coopcaps.it

Partita IVA/C.F.: 04252620721

Data ultima revisione: Febbraio 2020

Sommario

1) La Cooperativa Sociale C.A.P.S.	2
2) Valori e Mission del servizio	5
3) Estremi di autorizzazione al funzionamento	9
4) Ubicazione del servizio e contatti.....	9
5) Il servizio e l'Equipe	10
6) Tipologia delle attività e prestazioni	10
7) Modalità di informazione sui servizi - Modalità di divulgazione delle finalità e della operatività dell'UdS sul territorio.....	11
8) Destinatari e modalità di accesso.....	12
9) Modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dai servizi nonché di partecipazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi e alla vita comunitaria.....	12
10) Modalità per i ricorsi da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi.....	12
11) Informazione sul regolamento interno	13
12) Standard generali e specifici di qualità dei servizi.....	13
13) Partecipazione/compartecipazione alla spesa da parte degli utenti	14
14) Tariffa per ciascuna prestazione.....	14
15) La Rete di riferimento.....	14

1) La Cooperativa Sociale C.A.P.S.

Il gruppo C.A.P.S. nasce nel 1991, per iniziativa di alcuni giovani provenienti da diverse formazioni ed esperienze, uniti dall'intento di operare concretamente nell'ambito del disagio e dell'emarginazione.

La specificità di intervento si è sviluppata inizialmente nel settore dell'alcoldipendenza e delle tossicodipendenze; con il tempo, il gruppo è cresciuto e l'attività si è diversificata, in particolare nell'area delle persone senza dimora, risultando la prima realtà laica consolidata nel Sud d'Italia.

L'intervento del gruppo ha come obiettivo principale il coinvolgimento del pubblico e del privato sociale in un'azione sinergica per costruire una solidarietà collettiva. Sorto nella zona più degradata del quartiere più problematico ed emarginato della realtà barese (San Paolo), si è esteso in altre realtà del territorio cittadino.

Destinatari degli interventi del C.A.P.S. sono principalmente: tossicodipendenti (uomini e donne anche con figli), alcolisti, giovani in area penale, famiglie con problematiche alcol-droga correlate, minori in area penale o a rischio di coinvolgimento in attività criminose, detenuti, prostitute, donne vittime della tratta, famiglie e donne in difficoltà, immigrati, persone senza dimora, scuole. La Cooperativa si avvale di un'equipe composta da diverse figure professionali: psicologi, criminologi, assistenti sociali, pedagogisti, educatori professionali, medici, consulenti legali, operatori sociali, maestri d'arte, amministrativi, mediatori culturali e volontari.

Riferimenti, reti e convenzioni

Sede legale: Via Barisano da Trani, n. 12 (Quartiere S. Paolo) Bari - CAP 70132

Sede amministrativa: Via V. Ricchioni, n. 1 (Quartiere S. Paolo) Bari - CAP 70132

Tel.: 080/5370000

E-mail: segreteria@coopcaps.it

PEC: caps@pec.coopcaps.it

Natura giuridica: Cooperativa Sociale a r.l. - onlus

Data di costituzione: 03/06/1991

Rogito notarile: Notaio fu Diego Labriola, Via De Rossi, n. 16 - Bari

Atto di repertorio n. 218453 registrato a Bari il 17/06/1991 con il n. 4816/A

Omologazione tribunale: n. 27789 del 08/07/1991

Partita Iva/Codice Fiscale: 04252620721

Certificazioni

Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Certificato n. 9122.CAPS rilasciato da CSQ il 26/01/2007, emissione corrente 25/01/2019, con scadenza il 25/01/2022 per le seguenti attività: "Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari per persone tossicodipendenti, persone senza fissa dimora e in stato di povertà estrema, minori in difficoltà psicosociale e immigrati. Servizio di pronto intervento sociale"

Iscrizioni

CCIAA di Bari: n. 303212 del 17/07/1991

Anagrafe O.n.l.u.s. D. Lgs. 460/97: n. 25663 del 05/05/1998

Albo Cooperative del Ministero delle Attività produttive: n. A133873

Registro di Enti e Associazioni che svolgono attività a favore di immigrati del Ministero della Solidarietà Sociale ex D.L. 286/'98 – Direzione Centrale dell'Immigrazione:

- *Prima Sezione* al n. A/56/2000/BA dal 11/10/2000
- *Seconda Sezione (ex Terza)* al n. C/37/2000/BA dal 27/11/2000

Albo Regionale Coop. Sociali L.R. 21/93: n. 2 Sez. A - D.P.G.R. n. 221 del 17/05/1994

Registro Prefettizio delle Cooperative di Bari - Sez. Produzione e Lavoro: Decr. Pref. n. 31 del 27/01/1992

Registro Prefettizio delle Cooperative di Bari - Sez. Sociale di tipo "A": Decr. Pref. n. 1059 del 02/02/1994

Albo Comunale degli Organismi NO PROFIT

Autorizzazioni

Ente Ausiliario Regione Puglia ex art. 116 D.P.R. 309/90 - Autorizzazione al funzionamento ex L.R. 22/96 e ex L.R. 8/04:

- ✓ Sede: Via V. Ricchioni, n. 1 - Bari - Det. Dirig. n. 328 del 02/08/2002
- ✓ Sede: Corso Italia, n. 81/83 - Bari - Det. Dirig. n. 329 del 02/08/2002

Servizi e Sedi autorizzati al funzionamento ai sensi della L.R. 19/06:

- ✓ *Servizio di Pronto Intervento Sociale "Il Mosaico"* - Via Barisano da Trani, 12 - Bari (BA) - Autorizzazione al funzionamento con Det. Dirig. n. 2008/00715 del 16/10/2008 della Ripartizione Solidarietà Sociale del Comune di Bari

- ✓ *Centro Notturmo di Accoglienza per persone senza dimora "Andromeda"* - C.so A. de Gasperi, 320/A e 320/B - Bari (BA) - Autorizzazione al funzionamento con Det. Dirig. n. 2013/06263 del 31/07/2013 della Ripartizione Solidarietà Sociale del Comune di Bari
- ✓ *Comunità educativa per minori "Casa Shalom"* - Via Loiacono, 7 - Bari (BA) - Autorizzazione al funzionamento con Det. Dirig. n. 2014/10613 del 25.08.2014 della Ripartizione Solidarietà Sociale del Comune di Bari
- ✓ *Alloggio Sociale per adulti in difficoltà "SoleLuna"* - Via Napoli, 234/H - Bari (BA) - Autorizzazione al funzionamento con Det. n. 2015/07414 2015/263/00550 (Autorizzazione al funzionamento n. 1/2015/SA-SE) della Ripartizione Sviluppo Economico del Comune di Bari

Confederata

Legacoop - Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue, dal 2007

C.N.C.A.: Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza, dal 1994

f.i.o.P.S.D.: federazione italiana organismi per le Persone Senza Dimora, dal 2002

C.N.C.A. Puglia Onlus: federazione Regionale del C.N.C.A., dal 2008

Associata

C.N.N.D.: Coordinamento Nazionale Nuove Droghe

LIBERA: Associazione nomi e numeri contro la mafia

Consoziata

Elpendù Consorzio di cooperative sociali - Bari - socio fondatore

Protocolli di Intesa

- Programma Sviluppo di Taranto (TA), per l'attuazione del Programma "Garanzia Giovani" promosso dalla Regione Puglia
- Prefettura di Bari per "Interventi coordinati nell'ambito del fenomeno della tratta di esseri umani"
- Prefettura di Bari per l'attuazione del Protocollo "Missione Dignità" riguardante "Interventi coordinati per la tutela dei minori rintracciati in ambito ferroviario" e "Interventi coordinati a favore di soggetti senza fissa dimora presenti in ambito ferroviario"
- Centro di Ascolto per le Famiglie e Centro Aperto Polivalente per minori - San Paolo/Stanic e Japigia/Torre a Mare

- Istituto Prof.le di Stato per i Servizi Commerciali turistici e della Pubblicità "R. Gorjux" di Bari (BA)

Adesioni

- LIBERA - Associazione nomi e numeri contro la mafia, dal 2013
- O.N.D.S. - Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni italiane- in collaborazione con Ferrovie dello Stato, dal 2011
- L'APIS Onlus - Agenzia Pugliese di Intervento e Studio sulle Dipendenze Patologiche, dal 2008
- Forum cittadino per le Tossicodipendenze di Bari, dal 2001
- C.N.N.D. - Coordinamento Nazionale Nuove Droghe, dal 2000
- Elpendù - Consorzio di cooperative sociali, di cui è socio fondatore, dal 1996
- Legacoop Puglia, dal 2007

2) Valori e Mission del servizio

La Cooperativa, nel corso della sua pluriennale esperienza, ha ispirato la propria operatività sulla base di principi chiaramente definiti, delineati e condivisi nell'ambito delle Federazioni e Organizzazioni che, a livello nazionale, operano in favore di persone in condizione di vulnerabilità sociale.

In particolare, la Cooperativa, in quanto federata al **C.N.CA.** (Coordinamento Nazionale Comunità d'Accoglienza), si ispira ai principi della stessa Federazione, contenuti nel Documento Programmatico ovvero:

1) *La storia e la vita della persona*

Le comunità non considerano il loro intervento come un servizio settoriale per i singoli problemi, ad esempio la tossicodipendenza: l'impegno è rivolto al superamento delle diverse forme di disagio e di marginalità giovanile.

Ciò significa tener conto della specificità dei problemi, ma insieme esser consapevoli che le forme in cui quel disagio si manifesta non sono date una volta per tutte. Inoltre vuol dire accogliere la storia e la vita di una persona più che il suo problema.

2) *L'unicità dell'esperienza*

Crediamo nell'unicità delle esperienze personali: ciò significa che non esiste una metodologia valida comunque per tutti e che occorre adattare il metodo agli individui, alle loro vicende, alla loro storia.

3) *Il rifiuto della coazione*

Nel proporsi come luogo di sperimentazione e di possibilità di riappropriazione della propria esistenza, le comunità verificano che ogni forma di coazione alla volontà dell'individuo, assunta a metodo di intervento, non serve alla maturazione di scelte autonome, non fa che accentuare le difficoltà di comunicazione e di relazione creando i presupposti per un'ulteriore emarginazione.

4) *La quotidianità*

Come strumento concreto si privilegia la dinamica delle relazioni interpersonali che evolvono nell'esperienza di ogni giorno, accettando appieno la dimensione della quotidianità, della ordinarietà, ancorando l'esperienza al contesto socio-culturale ed alla storia del territorio.

5) *Il lavoro*

Tra gli strumenti che le comunità ritengono fondamentali per la maturazione delle persone, assume un rilievo particolare l'esperienza del lavoro che si propone come mezzo di acquisizione di autonomia. Ma al fianco del lavoro, soprattutto per i più giovani, cresce l'importanza della comunicazione interpersonale, dell'espressione e dell'animazione, del valido utilizzo del tempo libero.

6) *Una proposta...*

Le comunità tendono alla sperimentazione di nuovi modi di vivere i valori del lavoro, dell'amicizia, della solidarietà, della non violenza. Crediamo che tale esperienza possa farsi "proposta" per la collettività, senza per questo voler costruire società parallele, anzi rifiutando la proposizione di miti totalizzanti o la strumentalizzazione della fede trasformata in mezzo terapeutico.

7) *Senza deleghe*

Le comunità non accettano deleghe da parte delle istituzioni, ma collocano il proprio impegno, pur con la propria originalità ed autonomia, all'interno della rete di servizi del territorio.

8) *Il territorio*

Il territorio, con i suoi problemi e le sue risorse, rappresenta un punto di riferimento obbligato. Nella chiarezza del proprio ruolo critico, le comunità sono elemento di provocazione e di denuncia per le inadempienze e le contraddizioni che costituiscono premessa al diffondersi delle più gravi problematiche sociali (il mercato della droga, la delinquenza organizzata, le ingiustizie, l'assenza di programmazione, lo svuotamento della partecipazione, i problemi della casa e del lavoro, la manipolazione dell'informazione) e per i ritardi che caratterizzano l'azione delle istituzioni politiche, sociali ed ecclesiali.

9) *Non solo comunità residenziali*

Per tutti è chiaro che la proposta di comunità residenziali non può essere l'unica forma di presenza di fronte ai problemi dell'emarginazione. Per questo è di molti l'impegno a sperimentare e proporre strumenti diversi quali centri di accoglienza, servizi di consulenza, cooperative di lavoro, laboratori artigianali, centri di documentazione, servizi di prevenzione ecc.

10) *Il pluralismo*

Le comunità sostengono e vivono il valore del pluralismo, rispettando motivazioni e scelte, ideali o di fede, diverse. Esse credono inoltre alla validità della compresenza di varie figure di riferimento e di esperienze differenti (giovani ed adulti, studenti e lavoratori, religiosi e laici, ecc.). Tutte affermano il valore della laicità, anche quando i componenti traggono dalla fede ispirazione e motivo di impegno.

Inoltre, la Cooperativa Sociale C.A.P.S. è federata alla **fio.PSD (federazione italiana degli organismi per le Persone Senza Dimora)** e trae dalla Carta dei Valori della stessa i principi ispiratori del proprio impegno, ovvero:

1. La federazione italiana degli organismi per le Persone Senza Dimora è fondata sul riconoscimento dei principi di uguaglianza formale e sostanziale, solidarietà, giustizia sociale, non discriminazione per tutti gli uomini e le donne, così come espressi dalla Costituzione Italiana e dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo.
2. Il valore fondamentale della fio.PSD è la persona umana, realtà vivente che si realizza attraverso la relazione e l'incontro con l'altro, portatrice di dignità e diritti insopprimibili da riconoscere, tutelare, difendere e promuovere in ogni condizione, specie nelle situazioni di emarginazione e povertà estrema.
3. L'azione sociale, culturale e politica di fio.PSD è guidata dal principio fondamentale di centralità della persona, che implica la partecipazione della persona, con la sua storia, le sue relazioni, la sua cultura, i suoi bisogni, le sue aspettative, le sue speranze, le sue risorse nell'elaborazione delle politiche e di ogni intervento di aiuto.
4. fio.PSD riconosce nella persona senza dimora a qualunque titolo presente in una comunità un soggetto sociale pienamente titolare di diritti, doveri ed opportunità, la cui dignità e le cui possibilità di godere di una vita migliore sono di fatto negate dalle condizioni di povertà nelle quali è costretta a vivere.

5. La grave emarginazione comporta per la persona una dimensione degradante di povertà di relazioni e di affetti, di assoggettamento alle costrizioni del bisogno, della malattia, della sofferenza, dello stigma e dell'ingiustizia sociale, nella quale la sua dignità viene negata e dentro la quale viene fortemente limitato il libero arbitrio e la libertà personale. Nell'esperienza maturata dalla fio.PSD si riscontra che la grave emarginazione non è una scelta ma è l'adattamento alle conseguenze di un processo di esclusione che la persona subisce.
6. fio.PSD considera la persona senza dimora come un soggetto in stato di povertà materiale ed immateriale, portatore di un disagio complesso, dinamico e multiforme, che non si esaurisce alla sola sfera dei bisogni primari ma che investe l'intera sfera delle necessità e delle aspettative della persona, specie sotto il profilo relazionale, emotivo ed affettivo.
7. fio.PSD non crede, sulla base della propria esperienza, nella cronicità personale e sociale della condizione di grave emarginazione e ritiene ogni persona senza dimora, nel rispetto dei modi e dei tempi adeguati alle proprie necessità, se adeguatamente sostenuta, capace di evolvere dalla propria condizione e di esprimere una propria progettualità di vita significativa ed alternativa alla marginalità.
8. Per questi motivi fio.PSD concepisce e promuove l'intervento con la persona senza dimora come un intervento complesso e progettuale, di accoglienza ed accompagnamento individuale, che può anche cominciare dal soddisfacimento dei bisogni primari ma sempre in un'ottica evolutiva e mai limitandosi ad esso.
9. La possibilità di accedere a relazioni di aiuto e percorsi di reinserimento sociale e promozione umana di tipo progettuale, personalizzato e professionale è considerata da fio.PSD un diritto delle persone senza dimora, esigibile nella rete dei servizi.
10. In conformità al dettato della Costituzione Italiana, fio.PSD ritiene che alla garanzia di tale diritto debbano provvedere le Istituzioni pubbliche valorizzando nell'ottica della sussidiarietà e della partecipazione corresponsabile alla funzione pubblica, l'apporto, le esperienze, le competenze di tutti i soggetti non istituzionali operanti nel settore.
11. fio.PSD ritiene che le politiche e gli interventi debbano superare la logica dell'emergenza che limita la loro efficacia, promuovendo, al contrario, un'attenzione permanente e trasversale al contrasto dell'esclusione sociale.
12. Per questo motivo fio.PSD ritiene che il lavoro di comunità, la partecipazione effettiva, l'allargamento dei processi di governance territoriale del sistema di interventi e servizi sociali siano la via principale

attraverso la quale, insieme, le istituzioni, i cittadini e le loro formazioni sociali intermedie possono contrastare la grave emarginazione.

13. fio.PSD promuove il lavoro di rete locale, regionale, nazionale e internazionale come principale modalità politica, culturale ed operativa per sostenere le persone senza dimora, sviluppare politiche e modalità di intervento efficaci contro la grave marginalità, costruire coesione sociale, favorire la crescita di modelli di sviluppo solidali e sostenibili nei quali la persona in stato di grave emarginazione è valorizzata come risorsa per l'intera società.
14. Al fine di perseguire tali valori, fio.PSD è costituita come organismo di secondo livello; applicando il principio di sussidiarietà essa non opera direttamente a contatto con le persone senza dimora ma è a loro costante servizio, secondo i principi e la modalità indicate dallo statuto, attraverso l'azione diretta dei propri soci e il supporto all'attività di questi ultimi.
15. Possono aderire alla federazione italiana organismi per le Persone Senza Dimora tutti coloro che dichiarino di riconoscersi nei valori e nei principi espressi in questa carta, operino in maniera coerente ad essi e possiedano i requisiti previsti dal presente Statuto.

3) Estremi di autorizzazione al funzionamento

Il servizio, per il quale è in corso l'istanza di autorizzazione, è gestito dalla Cooperativa Sociale C.A.P.S. secondo le modalità operative e i requisiti previsti dell'art. 102 bis del Regolamento Regionale n. 4/2007 e ss.mm.ii.

4) Ubicazione del servizio e contatti

L'Unità di Strada è un servizio attivo sul territorio barese dal 2017 e finanziato dal Comune di Bari, che opera in modo itinerante in luoghi nevralgici della città di Bari, secondo un calendario condiviso con l'Assessorato al Welfare, con l'ausilio di un camper chiaramente identificabile tramite il logo dell'ente gestore e dell'ente finanziatore. In occasione di interventi che prevedono la realizzazione di molteplici soste nel corso della medesima serata, finalizzate ad attività di monitoraggio o di tutela in favore di utenza senza dimora, gli operatori si avvalgono di automezzi più leggeri, che risultano maggiormente adeguati alle finalità dell'intervento e che garantiscono una maggiore flessibilità operativa.

Il servizio può essere contattato attraverso l'indirizzo email unitadistrada@coopcaps.it

5) Il servizio e l'Equipe

Come previsto da Regolamento Regionale, l'Unità di Strada si caratterizza come unità mobile che offre servizi di prevenzione, di accompagnamento, di sostegno socioeducativo, di promozione del benessere, di sensibilizzazione e informazione, di consulenza, di riduzione del rischio e del danno, attraverso interventi che si articolano per aree di bisogno. Destinatari del servizio sono persone in situazione di devianza (tossicodipendenti, minori in difficoltà a rischio devianza, coinvolte nella prostituzione), e in situazioni di emarginazione. L'Unità di Strada opera in aree diversificate, a seconda della tipologia di intervento previsto e del target di utenza individuato, secondo uscite programmate, nei luoghi in cui gravitano persone senza dimora che versano in condizioni di povertà estrema, nonché nei luoghi di ritrovo e di aggregazione giovanile.

Gli obiettivi e le finalità dell'Unità di Strada sono:

Area povertà:

- Contenere le emergenze sociali;
- Prevenire e contrastare i processi di esclusione e isolamento sociale;
- Favorire il raccordo tra i servizi territoriali, istituzionali e non;
- Definire l'entità del fenomeno nella realtà locale.

Area dipendenze:

- Sensibilizzare sul tema delle dipendenze patologiche;
- Prevenire comportamenti dipendenti a rischio.

L'Unità di Strada è operativa 7 giorni su 7, dalle 18,00 alle 00,00 (da Ottobre a Marzo) e dalle 20,00 alle ore 02,00 (da Aprile a Settembre).

Per la realizzazione del servizio prestato agli utenti vengono impiegati i seguenti profili:

- n. 1 Assistente sociale con ruolo di coordinamento;
- n. 4 Operatori (con le competenze necessarie in relazione al target utenza)

6) Tipologia delle attività e prestazioni

L'Unità di Strada si caratterizza come unità mobile che offre servizi di prevenzione, di accompagnamento socio-educativo, di promozione del benessere, di sensibilizzazione e informazione, di consulenza, di riduzione del rischio e del danno, attraverso interventi che si articolano per aree di bisogno.

Il servizio UdS offre le seguenti attività e prestazioni professionali:

Area povertà:

- Monitoraggio del fenomeno;
- Promozione della socializzazione attraverso l'ascolto, l'informazione, l'individuazione dei bisogni, l'accompagnamento e il sostegno
- Aggancio dell'utenza;
- Orientamento verso i servizi di accoglienza diurna e notturna;
- Invio ai servizi istituzionali competenti;
- Fornitura di coperte e bevande calde (ad esempio tè o caffè).

Area dipendenze:

- Organizzazione di campagne di promozione della salute e di informazione sugli effetti e i rischi legati a comportamenti e stili di vita pericolosi;
- Realizzazione di concerti e/o manifestazioni a tema;
- Informare e formare sugli effetti derivanti dai fenomeni di dipendenza attraverso interventi di segretariato e consulenza;
- Attività di sensibilizzazione al tema dell'HIV (in collaborazione con i medici del Policlinico e ai volontari del CAMA.LILA)
- Utilizzo di strumenti specifici per il lavoro di prevenzione (simulatore di guida, etilometro, occhiali alcolvista, cardboard);
- Fornitura di dispositivi di prevenzione individuale (preservativi ed etilotest).

7) Modalità di informazione sui servizi - Modalità di divulgazione delle finalità e della operatività dell'UdS sul territorio

Il servizio e le prestazioni offerte dall'Unità di Strada, pur essendo ormai riconoscibili sul territorio, sono suscettibili di cambiamenti, calibrati in base al bisogno emergente; pertanto, resta fondamentale un'attività di promozione continua del servizio, che avviene secondo le seguenti modalità:

- Sito web (www.coopcaps.it) e social network;

- Canali comunicativi ad hoc con i servizi sociali territoriali e attori del Privato Sociale connessi alle specifiche aree di intervento;
- Organizzazione di convegni e/o giornate formative;
- Materiale divulgativo (brochure, locandine).

8) Destinatari e modalità di accesso

Il servizio è rivolto a due differenti target d'utenza:

- Adulti in condizione di grave emarginazione
- Adolescenti e giovani adulti ovvero persone in situazione di devianza (tossicodipendenti, minori in difficoltà a rischio devianza, coinvolte in dinamiche di prostituzione)

L'accesso al servizio avviene in maniera diretta.

9) Modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dai servizi nonché di partecipazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi e alla vita comunitaria

Il Servizio è gestito attuando una costante supervisione delle attività esperite, la verifica dei risultati raggiunti, predisponendo un itinerario specifico in relazione all'area di intervento.

L'équipe si impegna a comunicare ogni due mesi, attraverso una relazione, l'andamento delle varie fasi del servizio e comunque notizie ogni qualvolta l'Amministrazione Comunale lo richieda. Inoltre, è adottato un sistema di rilevazione periodica delle attività svolte e dei risultati raggiunti attraverso la produzione di schede per registrare giornalmente le prestazioni e valutare i punti di forza e i punti di caduta dell'attività svolta. Al fine di valutare la soddisfazione, le criticità e le aree di miglioramento, è stato elaborato un documento denominato "Questionario soddisfazione utenza", finalizzato a monitorare il gradimento e l'utilità delle prestazioni offerte e a calibrare in itinere gli interventi.

10) Modalità per i ricorsi da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi

A ciascun ospite viene garantita la possibilità di presentare ricorsi rispetto a qualunque tipo di problematica si manifesti in struttura, rivolgendosi direttamente al Responsabile di struttura e in seconda istanza all'organo

Unità di Strada - Carta dei servizi e Regolamento Interno

dirigenziale della Cooperativa. Nello specifico, per la presentazione dei reclami è privilegiata la forma scritta avente come oggetto “reclamo nei confronti del Servizio di Unità di Strada”.

11) Informazione sul regolamento interno

Il regolamento ha l’obiettivo di declinare gli aspetti a cui si riferisce il servizio, per consentire all’utenza incontrata di perseguire uno stile di vita rispettoso di sé e degli altri e di assumersi le responsabilità necessarie per attivare un circuito virtuoso rispetto alle proprie dinamiche di vita.

Il regolamento interno prevede i seguenti ambiti:

- Principi guida nell’operatività del servizio
- Criteri di riconoscibilità degli operatori e del servizio
- Finalità perseguite dal servizio

12) Standard generali e specifici di qualità dei servizi

La Cooperativa si impegna a garantire alti livelli di qualità degli interventi e delle prestazioni, con l’individuazione di determinati indicatori di misurazione degli “standard” utilizzati per valutare e monitorare la qualità dei servizi erogati; il C.A.P.S. adotta inoltre misure idonee a rilevare e garantire l’efficienza e l’efficacia dei servizi erogati, attuando interventi correttivi nel caso in cui gli esiti si discostino da quanto dichiarato.

- La qualità del servizio è monitorata e favorita attraverso:
- Equipe di coordinamento, con cadenza mensile, nel corso delle quali si provvede a problematizzare le situazioni gestite, attivando una riflessione costante e collettiva rispetto all’operatività attivata, alle modalità di collaborazione e comunicazione con gli altri servizi e rispetto alle soluzioni individuate per la gestione delle segnalazioni pervenute al servizio;
- Valutazione dei reclami, dei suggerimenti e risultati dei Questionari di gradimento e soddisfazione;
- Supervisione degli operatori dell’équipe;
- Partecipazione costante e mirata per area di intervento alle giornate di formazione professionale (corsi di formazione in materia di dipendenze o povertà; workshop e seminari in materia di immigrazione);

- Relazioni bimestrali, con le quali si realizza il monitoraggio degli indicatori relativi ai diversi fenomeni sociali e al loro conseguente andamento. Tali relazioni si rivelano essenziali per dettagliare e documentare le attività svolte rispetto alla amministrazione comunale, conferendo all'UDS una importante e privilegiata funzione di osservatorio delle complesse dinamiche di utenza senza dimora presente sul territorio di Bari;
- Sistema avanzato ed articolato di raccolta dei dati rispetto alle segnalazioni ricevute e rispetto alle persone, gruppi e nuclei familiari intercettati dal servizio.

13) Partecipazione/compartecipazione alla spesa da parte degli utenti

Le prestazioni dell'Unità di strada "Care for People" sono finanziate dal Comune di Bari e pertanto erogate a titolo gratuito a tutti i cittadini, senza che alcuna forma di compartecipazione sia richiesta all'utente.

14) Tariffa per ciascuna prestazione

Il servizio è attualmente finanziato dal Comune di Bari, a seguito di procedura pubblica di affidamento e pertanto non è prevista alcuna tariffa per singola prestazione.

15) La Rete di riferimento

Il servizio opera in rete con gli altri servizi del territorio, appartenenti alle istituzioni pubbliche, del privato sociale o delle organizzazioni di volontariato, laiche e cattoliche. Il suo operato è in stretta sinergia con quello del PIS e dei servizi di bassa soglia della città.

Regolamento interno “Unità di Strada”

Il regolamento si ispira ai seguenti principi:

- rispetto della persona e della sua dignità civile ed umana, delle convinzioni personali, politiche e religiose, della riservatezza attinente sia alla sfera psicofisica sia a quella sociale del cittadino;
- adeguatezza dell'intervento al bisogno ed alle esigenze familiari, relazionali ed esistenziali del cittadino;
- autonomia dell'intervento sociale, pur nella garanzia del necessario raccordo con gli altri Servizi Sociali e Socio-Sanitari.

Lo spirito del servizio di Unità di Strada è:

- offrire una prima risposta di bassa soglia all'emergenza in raccordo con il PIS; non rappresenta perciò un percorso sostitutivo, né una via preferenziale della presa in carico;
- garantire interventi di monitoraggio, informativi e di promozione di uno stile di vita virtuoso;

Il servizio è operativo 7 giorni su 7, nelle seguenti fasce orarie:

- Dalle 18,00 alle 00,00 (da Ottobre a Marzo)
- Dalle 20,00 alle 2,00 (da Aprile a Settembre)

L'intervento avviene prevedendo la presenza due operatori con competenze adeguate al target di utenza.

Gli operatori durante lo svolgimento del servizio sono muniti di un tesserino di riconoscimento sul quale è riportata la denominazione del servizio e il logo del Comune di Bari;

Tutti i dati acquisiti in virtù del presente regolamento saranno trattati secondo il GDPR n. 679/2016 ed il D.lgs 196/03 e successive modifiche ed integrazioni.