



SOLELUNA
CAPS - area alloggi sociali

Carta dei Servizi

Alloggio Sociale per adulti in difficoltà "SoleLuna"

Autorizzazione al funzionamento con Det. Dirig. n. 2015/07414 2015/263/00550 del
18/06/2015 della Ripartizione Sviluppo Economico del Comune di Bari

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 della struttura	9
5) Il servizio e l'Equipe	10
6) Tipologia delle attività e prestazioni	11
7) Modalità di informazione sui servizi – Modalità di divulgazione delle finalità e della operatività di SoleLuna sul territorio	12
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	14
10) Modalità per i ricorsi da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi.....	14
11) Informazione sul Regolamento Interno.....	15
12) Standard generali e specifici di qualità dei servizi.....	15
13) Partecipazione/compartecipazione alla spesa da parte degli utenti	15
14) Tariffa per ciascuna prestazione.....	16
15) La Rete di riferimento.....	16

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

L'Alloggio Sociale "SoleLuna" è autorizzato al funzionamento, con Determinazione della Ripartizione Sviluppo Economico del Comune di Bari n. 2015/07414 2015/263/00550 (Autorizzazione al funzionamento n. 1/2015/SA-SE), ai sensi dell'art. 49, comma 1, della Legge Regionale n. 19/2006 e degli art. 36 e 76 del Regolamento Regionale n. 4/2007.

SoleLuna è inoltre iscritta nel "Registro delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinate agli adulti con problematiche sociali (Art.76 Reg. R. n. 4/2007), con Determinazione Dirigenziale n. 554 del 16/07/2015 del "Servizio politiche di benessere sociale e pari opportunità - Area politiche per la promozione della salute delle persone e delle pari opportunità - Regione Puglia".

4) Ubicazione della struttura

SoleLuna è sita nel Quartiere Santo Spirito di Bari, in Via Napoli 234/H, in una zona ben collegata con mezzi pubblici al centro della città, oltre che ai Comuni limitrofi.

A poche decine di metri della struttura, è collocata una fermata AMTAB, che consente il rapido raggiungimento di punti nevralgici di Bari: Stazione centrale, centro città, Ospedale San Paolo, Aeroporto.

Il servizio può essere facilmente contattato attraverso diversi canali:

- Telefono/fax: 080-4119645
- E-mail: soleluna@coopcaps.it

5) Il servizio e l'Equipe

La struttura dispone di 10 posti-letto, per accogliere utenza sia maschile che femminile, comprensivi di 2 posti, destinati a situazioni ritenute emergenziali ed improcrastinabili e segnalate da servizi quali: Questura, Pronto Intervento Sociale, Servizi Sociali territoriali.

Il servizio è gestito all'interno di una villa indipendente, strutturata su due piani: il piano inferiore è dedicato all'accoglienza, in camera singola o doppia, di 3 donne; al piano inferiore, inoltre, si collocano una cucina, l'ufficio operatori, un servizio igienico ed una sala polifunzionale (sala tv, spazio per le attività ricreative, sala da pranzo). Il piano superiore è invece dedicato all'accoglienza, in camera singola o doppia, di 7 uomini; al piano superiore, inoltre, sono collocati 2 servizi igienici per gli ospiti, uno spogliatoio ed un bagno per gli operatori. Infine, la struttura è altresì dotata di un ampio spazio esterno, adibito a cortile, orto sociale, parcheggio interno, asciugatura indumenti. La struttura è inoltre dotata di un servizio lavanderia e stiratura indumenti, di una postazione informatica disponibile per gli ospiti e di connessione wifi, disponibile gratuitamente per l'intero arco della giornata, per l'accesso ad internet degli ospiti tramite i propri smartphone, tablet o notebook.

L'equipe dell'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà "SoleLuna" è composta dalle seguenti figure professionali:

- n. 1 Responsabile di struttura;
- n. 1 Coordinatore aggiunto;
- n. 1 Assistente Sociale;
- n. 1 Psicologo;
- n. 1 Educatore;
- n. 5 Operatori sociali;
- n. 2 Addetti ai servizi.

La Cooperativa prevede, inoltre, ulteriori figure professionali, di supporto ai presidi gestiti sul territorio, il cui valore aggiunto contribuisce ad ottimizzare la qualità dei servizi offerti.

L'apporto di ciascuna professionalità appare uno strumento di lavoro essenziale per una presa in carico globale dell'ospite, attraverso una integrazione delle diverse prospettive, delle diverse modalità di osservazione delle situazioni e dei diversi approcci operativi.

Il lavoro di equipe è organizzato attraverso riunioni periodiche, supervisioni relative ai vissuti degli operatori, alle situazioni prese in carico ed alla verifica dei progetti individuali.

6) Tipologia delle attività e prestazioni

L'alloggio sociale per adulti in difficoltà "SoleLuna" opera in qualità di struttura di seconda accoglienza ed è preposta alla individuazione e realizzazione di progetti individualizzati, nell'ottica del reinserimento sociale e lavorativo degli ospiti. Contrariamente a quanto accade nell'ambito dei servizi di bassa soglia, infatti, SoleLuna non è preposta semplicemente a garantire il soddisfacimento di bisogni primari, ma anche alla ricostruzione di un percorso di vita momentaneamente interrottosì, valorizzando le risorse personali residue dell'ospite.

SoleLuna è dunque rivolta a persone che vivono in una condizione di senza dimora o per i quali si renda necessario l'allontanamento dal contesto familiare, o che, a vario titolo, attraversino una condizione di difficoltà transitoria, per cui si renda necessaria un'azione di sostegno, da parte di una equipe multidisciplinare, al fine di individuare ulteriori fonti di sostentamento o di valorizzare e rafforzare le risorse disponibili. L'intervento mira ad un approccio globale alla persona ed al miglioramento della qualità dell'esistenza di chi, italiano o straniero, viva tali problematiche. L'accoglienza ha durata di 3 mesi, eventualmente prorogabile per ulteriori 3 mesi, sulla base della valutazione operata dal Servizio Sociale Professionale inviante e dall'equipe di struttura, che terrà conto, a tal proposito, dell'atteggiamento dell'ospite all'interno della struttura (rispetto delle regole, collaborazione nella gestione ordinaria della struttura, attivazione personale nella realizzazione del progetto individualizzato) e della funzionalità della proroga in vista del raggiungimento degli obiettivi concordati.

All'interno di SoleLuna è prevista l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- Accoglienza residenziale delle persone senza dimora, per un totale di 10 posti, comprensivi di 2 posti riservati alle emergenze;
- Informazioni di base sulle principali norme igieniche, per ridurre i rischi di infezione;
- Fornitura di prodotti per l'igiene personale;
- Somministrazione e preparazione pasti: colazione, pranzo e cena;

Alloggio Sociale per adulti in difficoltà "SoleLuna" - Carta dei servizi e Regolamento Interno



- Servizio lavanderia e asciugatura indumenti;
- Distribuzione di biancheria intima e di capi di vestiario;
- Deposito effetti personali e bagagli;
- Ala di soggiorno con attrezzatura ricreativa;
- Interventi di animazione e supporto agli scambi interpersonali;
- Attività laboratoriali;
- Sostegno psicologico;
- Attivazione di percorsi di psicoterapia, in collaborazione con enti pubblici e privati;
- Orientamento socio-lavorativo;
- Accompagnamento sociale;
- Accompagnamento sanitario;
- Tutela legale, da parte di professionisti che erogano tali prestazioni con gratuito patrocinio;
- Lavoro di rete con le agenzie socio-assistenziali e sanitarie del territorio;
- Postazione informatica con accesso ad internet;
- Connessione wifi libera e gratuitamente accessibile attraverso i propri smartphone, tablet o personal computer;
- Possibilità di realizzare programmi socio - riabilitativi alternativi alla detenzione, in favore di beneficiari inviati dai Servizi Sociali in area penale (USSM/UEPE);
- Attestazioni di ospitalità ai fini del riconoscimento della Residenza sul territorio;
- Domiciliazione della corrispondenza per le persone senza dimora e/o straniere;
- Mediazione abitativa.

7) Modalità di informazione sui servizi – Modalità di divulgazione delle finalità e della operatività di SoleLuna sul territorio

Il servizio e le prestazioni offerte da SoleLuna, pur essendo ormai riconoscibili nello scenario dei servizi di bassa soglia, 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;
- Partecipazione a tavoli tecnici e operativi;
- Canali comunicativi ad hoc con i servizi sociali territoriali e gli attori del Privato Sociale connessi alle specifiche aree di intervento;
- Organizzazione di convegni e/o giornate formative.

L'obiettivo che ci si pone è quello di sensibilizzare il territorio sull'importanza di ripensare e implementare nuovi percorsi di reinserimento sociale della persona senza dimora, condizione che rende difficoltoso il riappropriarsi della quotidianità, soprattutto in mancanza di un alloggio.

8) Destinatari e modalità di accesso

I destinatari a cui è rivolto il servizio sono persone senza dimora autosufficienti, uomini e donne, italiani e stranieri in possesso di un documento di riconoscimento, che vivono in uno stato di povertà estrema e grave marginalità; persone che cercano possibilità di riscatto, attraverso il supporto di una equipe professionale, che possa sostenerli in un percorso di riprogettazione della propria esistenza e di attivazione di opportunità di reinserimento sociale e lavorativo. Nell'ultimo decennio, il numero di persone prive di un alloggio è cresciuto in modo esponenziale, e la natura stessa del problema si è significativamente modificata.

La persona senza dimora è portatrice "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".

Non possono trovare accoglienza presso SoleLuna persone che, a ragione delle loro difficoltà o patologie, necessitano di strutture ad hoc definite da Regolamento Regionale (anziani, disabili), o di strutture di carattere sanitario/socio-sanitario (persone in condizione di dipendenza patologica, persone affette da patologie psichiatriche).

Non è possibile, altresì, l'inserimento presso SoleLuna di nuclei familiari.

Come definito all'articolo 76 del Regolamento Regionale n. 4 del 2007 (Alloggio sociale per adulti in difficoltà) SoleLuna dispone di 10 posti per l'accoglienza di persone in condizione di difficoltà, comprensivi di 2 posti riservati alle situazioni di carattere emergenziale segnalate dai Servizi Sociali Territoriali, dal servizio di Pronto Intervento Sociale (P.I.S.) del Comune di Bari, o dalla Questura.

L'accoglienza avviene attraverso varie forme di invio:

- invio istituzionale, da parte di: Ripartizione Servizi alla Persona del Comune di Bari, Servizi Sociali municipali, Comuni limitrofi, Questura, Prefettura;
- segnalazione da parte dei servizi territoriali in favore di persone in condizione di senza dimora o di grave marginalità: servizio di Pronto Intervento Sociale (P.I.S.), Centro diurno "Area 51", Centro di Pronta Accoglienza Notturna "Andromeda"; tale segnalazione dovrà essere successivamente formalizzata da una richiesta di inserimento, da parte degli organi istituzionali.

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 dei casi, la verifica dei risultati raggiunti, predisponendo un itinerario specifico per ognuno dei destinatari dell'intervento, che tenga conto, oltre che dei problemi e delle difficoltà di ciascuno, anche delle capacità e delle risorse da potenziare, attraverso un approccio di tipo globale ai bisogni psico-fisici, affettivi, relazionali e sociali della persona.

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 utilizzato un sistema di rilevazione periodica delle attività svolte e dei risultati raggiunti, attraverso la produzione di schede, utilizzate per registrare giornalmente le prestazioni erogate e valutare i punti di forza e i punti di caduta dell'attività svolta. Al fine di valutare la qualità del servizio, è prevista la compilazione periodica di un "Questionario gradimento utenza", finalizzato a monitorare il gradimento e l'utilità delle prestazioni offerte e di 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 dirigenziale della Cooperativa.

Nello specifico, per la presentazione dei reclami è privilegiata la forma scritta, avente come oggetto "reclamo nei confronti dell'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà SoleLuna".

11) Informazione sul Regolamento Interno

La funzione del regolamento non è esclusivamente quella di ordinare una convivenza. Il regolamento ha anche l'obiettivo di aiutare le persone ad apprendere uno stile di vita rispettoso di sé e degli altri e ad assumersi le responsabilità necessarie per il raggiungimento di una certa autonomia.

Il regolamento interno prevede i seguenti ambiti:

- ✓ *Rispetto per ambienti e arredi della struttura*
- ✓ *Rispetto della vita interna tra gli ospiti*
- ✓ *Rispetto delle semplici norme di convivenza civile*

In fase di accoglienza, ciascun ospite è informato in merito al Regolamento in vigore, rispetto alle norme previste e alle modalità organizzative in uso presso il servizio. Il Regolamento Interno, disponibile in più lingue, è sottoscritto dall'ospite per accettazione.

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 minima 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 ai tavoli tecnici di lavoro interistituzionale (attivati dai servizi istituzionali o direttamente dall'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà "SoleLuna"): tali incontri costituiscono un contesto utile al raccordo degli interventi nella rete dei servizi;

- Partecipazione costante e mirata alle giornate di formazione professionale (formazione continua attuata dal Croas Puglia per gli Assistenti sociali; 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 a SoleLuna una importante e privilegiata funzione di osservatorio delle complesse dinamiche sociali della Città di Bari;
- Sistema avanzato ed articolato di raccolta dei dati, rispetto agli invii ricevuti ed alle persone accolte presso il servizio.

13) Partecipazione/compartecipazione alla spesa da parte degli utenti

Il Centro trae sostegno dalle convenzioni con l'ente locale e/o ambito territoriale competente e non prevede alcun costo aggiuntivo per le prestazioni erogate.

14) Tariffa per ciascuna prestazione

L'accoglienza presso SoleLuna ha una durata pari a 90 giorni, eventualmente prorogabili per ulteriori 90 giorni (sulla base di una valutazione congiunta da parte del Servizio Sociale inviante e dell'équipe di struttura) e non comporta alcun aggravio economico per l'utente.

Il servizio è pertanto totalmente gratuito.

15) La Rete di riferimento

I servizi dell'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà "SoleLuna" si pongono come integrazione ad una serie di interventi territoriali di accoglienza e di sanità pubblica, che hanno come obiettivo la tutela della salute dei singoli e, più in generale, della collettività. L'équipe di SoleLuna si avvale anche delle rilevazioni e delle osservazioni sviluppate a partire dall'attività e dall'esperienza delle altre strutture gestite dalla Cooperativa: Unità di Strada, Centro Diurno "Area 51", Centro Notturno di Accoglienza "Andromeda", P.I.S., che hanno operato, negli anni, una attenta e completa mappatura dei bisogni e delle risorse del territorio.

Pertanto, il lavoro di accoglienza di SoleLuna si basa su un lavoro sinergico nell'ambito di una solida e strutturata rete territoriale.

L'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà si integra nel territorio, e ha stabilito preventivamente accordi e protocolli operativi con le varie agenzie sociali e sanitarie della città.

Regolamento Interno

Alloggio Sociale per adulti in difficoltà “SoleLuna”

1. Contratto di Accoglienza

- a. Gli ospiti possono accedere alla struttura tramite segnalazione dei Servizi Territoriali. L'accoglienza ha durata massima di 3 mesi, eventualmente prorogabili per ulteriori 3 mesi. L'eventuale proroga potrà essere concessa a seguito di richiesta da parte dell'ente inviante e comunque a seguito di una valutazione, da parte dell'equipe di SoleLuna, rispetto alla condotta, all'impegno dimostrato dall'ospite all'interno della struttura ed in relazione agli obiettivi definiti in fase di accoglienza.
- b. Ogni ospite è tenuto a mostrare il massimo impegno rispetto al raggiungimento degli obiettivi di autonomia definiti in fase di accoglienza. A tal fine, dovrà osservare le indicazioni fornite dall'equipe di struttura, rispetto a ricerca del lavoro, adempimenti burocratici, accertamenti medici e osservanza delle terapie farmacologiche prescritte dal SSN. Gli ospiti saranno responsabili della struttura nelle fasi di autogestione.
- c. Qualora l'ospite non si attenga al presente regolamento o comunque metta in atto condotte contrastanti con il principio del reciproco rispetto, potrà essere adottato un provvedimento disciplinare, che potrà variare sulla base di criteri quali: gravità dell'inosservanza e reiterazione delle violazioni del regolamento.
- d. I provvedimenti che potranno essere adottati, in caso di violazioni del regolamento potranno essere deliberati a discrezione dell'equipe e potranno consistere in un incremento dei turni di pulizia presso SoleLuna, in una riduzione del numero di permessi di pernottamento al di fuori della struttura, così come nella sospensione o nella definitiva espulsione dal servizio.
- e. Ad ogni ospite potrà essere comunicato un numero massimo di due provvedimenti al mese. Alla terza sanzione disciplinare, nell'arco del mese, potranno essere adottati, nei confronti dell'ospite, provvedimenti più severi, a discrezione dell'equipe, che potranno includere la sospensione momentanea o l'espulsione definitiva da SoleLuna.
- f. La mancata osservanza dei provvedimenti comminati potrà comportare l'allontanamento, provvisorio o definitivo, dalla struttura.
- g. All'interno di SoleLuna, non sono consentite urla o schiamazzi.
- h. Durante la permanenza in struttura, è richiesto un atteggiamento corretto ed un linguaggio rispettoso.

- i. Non sono consentiti in struttura atteggiamenti discriminatori o razzisti; si richiede, per contro, il massimo rispetto per le tradizioni culturali e le confessioni religiose di tutti gli ospiti accolti presso SoleLuna.
- j. Molestie, ubriachezza e comportamenti di aggressività verbale o fisica nei confronti di persone, animali, o oggetti presenti in struttura potranno costituire motivo immediato di allontanamento o espulsione dalla struttura.

2. Condivisione Spazi e Momenti

- a. Gli ospiti, a turno, sono tenuti a collaborare nella pulizia della struttura e nella preparazione del pranzo e della cena. Vi è la possibilità di modifiche ai turni a discrezione dell'équipe.
- b. É possibile apportare cambi al menu settimanale solo con autorizzazione dell'équipe.
- c. É possibile chiedere cambi turno pulizia e/o cucina solo dopo aver chiesto la disponibilità ad un altro ospite e dopo averlo concordato con l'équipe.
- d. L'ospite che si occupa della preparazione della cena nelle fasi di autogestione, ha anche la responsabilità di custodire chiavi e telefono della struttura.
- e. É possibile condividere con gli altri ospiti cibo e/o bevande portati in struttura senza introdurli nelle proprie stanze.
- f. É consentito fumare esclusivamente in giardino. Si ricorda il rispetto del verde e degli spazi comuni, pertanto si sottolinea che le cicche devono essere immediatamente gettate nei rifiuti, rispettando le norme di sicurezza e di igiene.
- g. É severamente vietato introdurre e/o consumare droghe di ogni tipo e alcool e introdurre armi di qualsiasi genere. L'eventuale violazione di tale regola potrà essere sanzionata con l'immediata sospensione o espulsione dalla struttura.
- h. Ciascun ospite ha a disposizione turni lavatrice e turni computer concordati con gli operatori.
- i. L'ospite è tenuto a partecipare alle riunioni Plenarie organizzate dall'équipe.
- j. Eventuali visite di parenti o amici devono essere concordate con l'équipe.
- k. Iniziative personali su qualsiasi aspetto e/o avvenimento della vita della casa non devono mai essere prese senza l'autorizzazione del Responsabile.
- l. Gli ospiti sono invitati ad essere presenti alle riunioni mensili per redigere il menù, al fine di esprimere suggerimenti e preferenze alimentari. Eventuali obiezioni, che non siano state espresse durante i suddetti momenti di condivisione, non potranno essere accolte.

- m. Tutti gli ospiti sono tenuti dopo l'utilizzo dei servizi igienici a lasciarli puliti e a riporre nella propria stanza i propri indumenti e i propri effetti personali.
- n. Ciascun ospite ha a disposizione turni concordati con gli operatori, per l'utilizzo del computer e della lavatrice disponibili in struttura.

3. Gestione Stanze

- a. Le stanze devono essere riordinate entro le 9,30, per consentire all'operatore in turno di appurarne la pulizia e di verificare l'ordine di armadi e comodini.
- b. Indumenti ed effetti personali dovranno essere ordinatamente riposti nell'armadio e nel comodino disponibile nella propria stanza.
- c. L'assegnazione della stanza è operata dall'équipe, che si riserva la facoltà di apportare variazioni in qualunque momento.
- d. L'équipe non si assume la responsabilità per eventuali effetti personali smarriti o sottratti da altri ospiti presenti in struttura.
- e. Tutti gli ospiti sono invitati a non depositare in stanza denaro o oggetti di valore, che potranno opportunamente essere consegnati in custodia all'équipe di SoleLuna.
- f. Ciascun ospite è tenuto ad utilizzare con cura le strumentazioni presenti in struttura e agli arredi della propria stanza.

5. Gestione Utilizzo Lavatrice

- a. Eventuali variazioni relative all' utilizzo della lavatrice dovranno essere autorizzati dall'équipe. É possibile accedere alla lavanderia solo quando è in turno l'operatore.
- b. L'ospite è tenuto ad utilizzare con molta accortezza la lavatrice, rispettandone le condizioni d'uso, sgomberando i propri indumenti di qualunque oggetto che possa compromettere il buon funzionamento del dispositivo.
- c. Dopo il completamento del lavaggio, l'ospite è tenuto a liberare immediatamente la lavatrice, al fine di consentire ad altri di utilizzarla, utilizzando gli appositi stendini per l'asciugatura, che dovranno essere a loro volta sgomberati ad asciugatura completata.
- d. É possibile lavare a mano i propri indumenti solo nel lavabo del giardino.

6. Orari Struttura

- a. La sveglia è prevista dalle ore 7,00 alle 8,30.
- b. Entro le 8,30 tutti gli ospiti devono aver fatto colazione e lavato e riordinato le proprie stoviglie.

- c. È possibile uscire dalla struttura solo dopo l'entrata in turno dell'operatore, al fine di definire l'organizzazione e di condividere eventuali impegni funzionali al raggiungimento degli obiettivi definiti in fase di accoglienza. Qualora fosse necessario anticipare l'uscita dalla struttura, sarà fondamentale comunicare tale esigenza il giorno prima all'operatore in turno o, in casi straordinari, al responsabile, entro le ore 21,00.
- d. Ogni ospite è tenuto a segnalare la propria presenza a pranzo entro le 11,00 e alla cena entro le 18,00 utilizzando l'apposito modulo.
- e. Qualora l'ospite, pur avendo prenotato i pasti, ritenga di non poter rientrare in struttura entro l'orario previsto per il pranzo o per la cena, dovrà comunicare tempestivamente il ritardo all'équipe. In tal caso il pasto potrà essere conservato al massimo per un'ora e l'ospite sarà tenuto a provvedere alla pulizia delle proprie stoviglie, dopo aver consumato il pasto.
- f. Qualora il ritardo si protragga ulteriormente, al fine di garantire l'osservanza delle norme igieniche, si renderà necessario cestinare il pasto e potranno pertanto essere presi provvedimenti nei confronti dell'ospite che non abbia provveduto a comunicare la propria assenza o ritardo.
- g. La cucina è accessibile fino massimo alle ore 21.00.
- h. Ogni ospite ha a disposizione la possibilità di trascorrere fuori la struttura fino ad un massimo di quattro notti al mese.
- i. Ciascun ospite è tenuto a rientrare in struttura entro le ore 23,00. Eventuali ritardi dovranno essere tempestivamente comunicati all'équipe di SoleLuna e potranno essere autorizzati esclusivamente per validi e comprovati motivi.
- j. Ciascun ospite è tenuto ad osservare il massimo silenzio in struttura nelle ore notturne (ore 23,00 - 07,00) e nelle ore pomeridiane (14,00 - 16,00)

7. Dimissioni dalla Struttura

- a. Ciascun ospite è tenuto a lasciare la struttura, nella data concordata, entro le ore 12,00.
- b. Gli ospiti dimessi dalla struttura sono tenuti a ritirare la propria documentazione ed i propri bagagli entro quindici giorni dalla data di dimissione.
- c. Per questioni organizzative e al fine di garantire la possibilità per i nuovi arrivati di depositare i propri effetti personali, l'équipe di struttura si riserva la facoltà di disfarsi dei bagagli dell'ospite dimesso, qualora questi non abbia provveduto al ritiro entro il termine massimo concordato.