



casadelleculture

nessuno escluso

Carta dei Servizi

Casa delle Culture



Data ultima revisione: Febbraio 2020

Sommario

1) La Cooperativa Sociale C.A.P.S.	2
2) Valori e Mission del servizio	5
3) Presentazione organo gestore.....	9
4) Principi generali	13
5) Ubicazione della struttura	14
6) Tempi di svolgimento dei servizi al pubblico.....	14
7) Il servizio e l'Equipe	15
8) Tipologia delle prestazioni.....	15
9) Modalità di informazione sui servizi – Modalità di divulgazione delle finalità e della operatività della Casa delle Culture sul territorio	16
10) Destinatari e modalità di accesso	17
11) 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.....	17
12) Modalità per i ricorsi da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi.....	18
13) Informazione sul regolamento interno	18
14) Standard generali e specifici di qualità dei servizi.....	19
15) Partecipazione/compartecipazione alla spesa da parte degli utenti	19
16) Tariffa per ciascuna prestazione.....	20
17) La Rete di riferimento.....	20

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

Consortziata

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 Sociale C.A.P.S., 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) Presentazione organo gestore

La Casa delle Culture è gestita da una A.T.S. costituita da: Consorzio Elpendù (capofila A.T.S.), Coop. Soc. C.A.P.S. (consorziata esecutrice), Associazione culturale Abusuan e Associazione Gruppo Lavoro Rifugiati Onlus.

Il Consorzio Elpendù, aderente dalla sua costituzione a Legacoop Puglia, opera da più di 20 anni sui temi del welfare mix territoriale ed è considerato su scala regionale uno dei principali protagonisti del privato sociale al servizio dei processi di gestione e di riforma che hanno interessato il ridisegno del settore dal 2000 ad oggi. Partecipato da 24 cooperative sociali della Regione Puglia e radicato in diversi ambiti sociali territoriali, tra cui Bari, la città capoluogo di Regione, rappresenta al proprio interno un patrimonio differenziato e complementare di idee, know-how, ricerca, operatività, competenze e innovazione al servizio delle programmazioni e dei servizi d'ambito, della ricerca in campo sociale e sociosanitario, della sperimentazione sulle politiche attive del lavoro e dell'innovazione sociale.

Il Consorzio Elpendù, nella sua lunga esperienza, si è accreditato come partner qualificato delle Amministrazioni nei settori socio-educativo, semiresidenziali socio-educativi (centri diurni), residenziali per minori (comunità educative), semiresidenziali riabilitativi ecc., ma soprattutto nella ricerca, studio e progettazione di nuove soluzioni per la gestione "intelligente" dei sistemi di welfare d'accesso e dei dispositivi di presa in carico dell'utenza sociale attraverso piattaforme informatiche e dialogiche. Inoltre, ELPENDÙ ha promosso e partecipato all'attuazione di una serie di progetti finanziati dall'Unione Europea e dallo Stato italiano.

Dalla bioarchitettura alla telemedicina, dalla comunicazione sociale all'animazione ludico-ricreativa diversi risultano gli ambiti nei quali si sviluppano le iniziative progettuali del consorzio. Tutte le varie esperienze sono

comunque guidate dalla stessa filosofia operativa e sono animate dalle stesse finalità di fondo. Si punta a favorire l'integrazione delle fasce deboli della società attraverso l'attivazione di percorsi formativi innovativi, l'individuazione di nuovi bacini occupazionali, il miglioramento dei servizi e delle strutture oggi esistenti nel campo dell'assistenza socio-sanitaria.

Il tutto adoperando una metodologia di lavoro fondata essenzialmente su due elementi: il coinvolgimento diretto nelle iniziative delle cooperative aderenti, chiamate a contribuire alla realizzazione delle azioni progettuali impegnando proprie risorse (professionali e non), e la collaborazione con enti ed istituzioni di livello regionale, nazionale ed internazionale, in un'ottica di sinergia con realtà diverse e di autentica "contaminazione" interdisciplinare.

Il Consorzio fra Cooperative Sociali ELPENDU' possiede le certificazioni ISO 9001:2008 e SA 8000:2008 per i seguenti campi di applicazione:

- Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale;
- Elaborazione e gestione di progetti in ambito socio-sanitario e per l'inserimento lavorativo di soggetti socialmente svantaggiati;
- Pratica delle pari opportunità e diffusione delle buone prassi in relazione a; pari opportunità di genere; pari opportunità in favore di soggetti deboli;
- Ricerca in campo sociale e socio-sanitario;
- Acquisizione e gestione contrattuale ed economica di appalti di servizi, attraverso le cooperative consorziate, negli ambiti: socio-sanitario e assistenziale, socio-educativo, manutenzione del verde, pulizie civili ed industriali

Il gruppo C.A.P.S. nasce invece 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.

L'Associazione Abusuan nasce nel 1998 e fonda il Centro Interculturale ABUSUAN a Bari, la prima esperienza in Puglia. ABUSUAN, tradotto nella lingua Akan della Costa d'Avorio significa "la grande famiglia", ossia uno spazio in cui l'individualità emerge dal confronto. Il Centro Interculturale rappresenta infatti un luogo di incontro tra culture e tradizioni di paesi diversi. Le sue molteplici attività nascono dall'intenzione di dare luogo ad una società nuova e ad un linguaggio capace di esprimere, costruire e significare le nuove e diverse forme della convivenza e interetnicità. Promuovendo conferenze, concerti, spettacoli, incontri letterari e cinematografici, attività didattiche e formative, ABUSUAN si pone, tra i suoi principali obiettivi, quello di informare e di conoscere le realtà degli altri popoli, le culture, le storie e i conflitti che le/ci attraversano. ABUSUAN è divenuto in 18 anni di attività, il punto di riferimento regionale per i servizi di informazione e formazione nel campo delle migrazioni internazionali, l'integrazione, la risoluzione dei conflitti tramite la cooperazione e la sensibilizzazione ai diritti umani, valorizzando i prodotti dell'intercultura. ABUSUAN svolge le sue attività in tre principali direzioni:

1. il lavoro nell'ambito della cultura e della produzione artistica interculturale
2. il lavoro sulla filiera educativa organizzando corsi di aggiornamento per docenti ed operatori culturali, attraverso metodiche relativiste tese al decentramento culturale e cognitivo nonché laboratori di analisi e di critica della comunicazione mass-mediatica in una prospettiva interculturale
3. Il lavoro sulla filiera sociale, gestendo uno sportello di counselling e mediazione linguistica e interculturale, una struttura rurale che opera con 10 migranti nell'agricoltura sociale e a breve avviando due comunità educative per ospitare 20 minori stranieri non accompagnati. Il lavoro tra Abusuan e la Cooperativa Sociale C.A.P.S. è già stato sancito in passato da varie collaborazioni ed è tuttora in essere attraverso finanziamenti di fondazioni private, investendo principalmente l'area dell'inserimento lavorativo di neomaggiorenni stranieri nell'ambito ricettivo turistico e nell'area dell'agricoltura.

L'Associazione Gruppo Lavoro Rifugiati nasce infine nel 1998 come coordinamento tra associazioni operanti sul territorio barese per la tutela di rifugiati e si costituisce in associazione nel 2001, e dallo stesso anno è iscritta all'Anagrafe Unica delle O.N.L.U.S. nel settore di attività n.10 (Tutela dei diritti civili). L'associazione si propone di sensibilizzare la comunità locale riguardo le tematiche concernenti il mondo migrante e le politiche migratorie, attivando nel contempo una serie di azioni rivolte in particolare alle categorie più

vulnerabili (richiedenti/titolari di Protezione Internazionale, Minori non accompagnati, vittime di tortura o violenza, donne in gravidanza, nuclei monoparentali, soggetti con disagio psicologico). Le attività svolte vanno dall'orientamento legale e sociale dei migranti all'organizzazione di corsi di italiano per gli stessi, dalle attività di sensibilizzazione alla formazione sui temi relativi all'immigrazione e alla mediazione culturale. Nell'esperienza operativa di questi anni l'Associazione ha sempre privilegiato una metodologia di lavoro in rete. Per favorire ciò, il GLR si è sempre impegnato nella costruzione di relazioni e contatti con gli altri soggetti operanti sulle stesse tematiche, fra cui varie ONG, organismi nazionali ed internazionali (UNHCR, ASGI, CIR, ICS), Enti ed Istituzioni pubbliche (Ufficio Comune e Provincia di Bari, Regione Puglia, UTG e Questura, Ufficio Scolastico Provinciale, scuole ecc.), oltre alle associazioni presenti sul Territorio. Il GLR è inoltre componente del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione istituito presso l'Ufficio Territoriale del Governo di Bari ed è iscritto al Registro Regionale delle Associazioni, Comunità e Organizzazioni degli Immigrati (L.R. Puglia 32/2009), al numero progressivo 22. All'interno dei vari sportelli informativi e nell'ambito degli altri interventi progettuali realizzati, è sempre stato previsto l'orientamento per favorire l'accesso ai servizi socio-sanitari del territorio (es. supporto per le procedure di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, per il rilascio del codice STP ecc.) ed i rapporti con le istituzioni sanitarie in generale.

Significativi in tal senso sono stati gli interventi di monitoraggio della situazione sanitaria nel Centro di Bari Palese, dove, in sinergia con gli operatori socio-sanitari del campo, sono state individuate le persone affette da problemi sanitari di vario genere, per raccogliere la loro documentazione sanitaria e valutare attentamente la posizione dei casi "sensibili", sia ai fini di una eventuale richiesta di permesso di soggiorno che per meglio orientarli ai servizi di assistenza sanitaria del territorio all'uscita dalla struttura. Per rendere più efficace la propria azione in relazione alle problematiche legate alla tutela della salute dei migranti e delle donne in particolare, si sono avviati contatti e collaborazioni con vari medici e presidi sanitari del territorio. La creazione ed il consolidamento di questi legami mirano al progressivo adeguamento dei servizi offerti dalle AUSL dei migranti presenti sul territorio, anche realizzando azioni integrate rispondenti in concreto alle loro esigenze ed ai loro bisogni. Infine, il GLR è stato impegnato in varie campagne ed attività di sensibilizzazione per informare la comunità locale circa i fenomeni migratori ed i diritti dei migranti, con particolare riferimento a quelli dei rifugiati e dei richiedenti asilo.

Questa proposta progettuale ha fatto in modo di rendere concreto la comunanza delle tematiche e la volontà di tutti i partecipanti all'A.T.S. di mettere al primo posto le persone e i diritti con l'obiettivo comune di promuovere e diffondere una cultura dell'integrazione e del rispetto reciproco.

Il Centro Polifunzionale “Casa delle Culture” comprende il servizio di accoglienza temporanea residenziale, lo sportello per l’integrazione socio-sanitaria e culturale degli immigrati e il centro di promozione e confronto interculturale.

4) Principi generali

La carta dei servizi ha lo scopo di individuare i principi e le metodologie di lavoro per la realizzazione efficace ed efficiente delle azioni della struttura, nonché fornire agli utenti ogni informazione utile per la fruizione del servizio. In particolare, l’operatività del servizio è guidata dai seguenti principi:

Eguaglianza e imparzialità

Gli utenti accederanno al servizio in condizioni di eguaglianza senza alcuna discriminazione derivante dal genere, dall’appartenenza etnica, dalla nazionalità, da opinioni politiche o credo religioso.

Gli operatori opereranno con imparzialità, senza alcuna influenza di opinioni personali nel rapporto con gli utenti, garantendo a tutte e tutti pari dignità e rispetto.

Partecipazione e trasparenza

L’ente realizzatore favorirà la collaborazione attiva degli utenti allo scopo di consentire il miglioramento del servizio e favorire l’autonomia delle persone. Gli utenti potranno partecipare attivamente alla realizzazione del servizio attraverso osservazioni e reclami che potranno essere presentati attraverso procedure specifiche e valutati in tempi certi. L’ente realizzatore predisporrà una scheda di valutazione del servizio da parte degli utenti, al fine di migliorare il servizio stesso. L’ente realizzatore predisporrà, inoltre, un regolamento sintetico relativo all’erogazione del servizio da distribuire agli utenti.

Continuità

Il servizio è erogato senza interruzione alcuna secondo gli orari stabiliti e comunicati agli utenti. È garantita la continuità e, nell’ipotesi di interruzione straordinaria, è cura dell’ente realizzatore mettere in atto azioni volte a recare minor disagio possibile agli utenti.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato in maniera efficiente e nella garanzia di un miglioramento continuo delle azioni e delle attività. Il confronto con gli utenti consentirà la verifica dell’efficacia delle azioni predisposte, in riferimento agli strumenti utilizzati ed ai risultati conseguiti.

Tutela della privacy e dei diritti degli utenti

Gli utenti, in fase di accoglienza, ricevono tutte le informazioni necessarie alla tutela della privacy, secondo le disposizioni del D.lgs. n.196/2003 e del GDPR 2016/679.

5) Ubicazione della struttura

La struttura è ubicata a Bari in Via Barisano da Trani, quartiere San Paolo.

L'immobile è costituito da una superficie lorda di 2.560 mq, che si sviluppa su 3 livelli.

Il 1° e 2° piano (superficie lorda mq. 1420) sono adibiti a zona di accoglienza residenziale per n. 25 persone immigrate, secondo le caratteristiche Strutturali previste dall'art. 81 bis del R.R. n. 4/07, completo di locali cucina e mensa posizionati al piano terra.

Il piano terra è inoltre costituito da due locali, completamente arredati, da adibire rispettivamente a:

- Segreteria dello sportello per l'integrazione socio sanitaria e culturale degli immigrati (art.108 R.R. n. 4/07) e segreteria per le attività di orientamento sociale, legale e lavorativo che potranno avviarsi a seguito di successivi protocolli di rete con altre associazioni;
- Segreteria delle attività di promozione e confronto interculturale e delle altre realtà sociali e socio-culturali che potranno realizzare le attività presso il Centro polifunzionale, in base a protocolli d'intesa e ad una programmazione coerente con gli obiettivi dello stesso.

Al piano terra è allestita una zona per rappresentazioni teatrali/culturali di n. 99 posti a sedere; un'aula formazione dotata di 37 posti a sedere; al primo piano si trova una sala adibita a laboratorio informatico/sala lettura dotata di 27 postazioni informatiche.

Il Centro Polifunzionale è dotato di un sistema attivo di video sorveglianza di tutti gli accessi e delle zone comuni interne.

6) Tempi di svolgimento dei servizi al pubblico

Il Centro Polifunzionale è aperto al pubblico nelle seguenti modalità:

- le attività di Sportello dal lunedì al venerdì, garantendo almeno due aperture pomeridiane e per non meno di n. 30 ore settimanali;
- le attività di promozione e confronto interculturale potranno essere svolte dal lunedì alla domenica, sia in luoghi decentrati che presso la sede del Centro Polifunzionale;

La sale per attività ricreative e la sala conferenze/laboratorio potranno essere utilizzate sia per eventi collegati alle attività dello Sportello e Interculturali che per ospitare (con la richiesta del solo rimborso di eventuali spese di gestione), manifestazioni/ eventi proposti da organizzazioni esterne, su specifica richiesta delle stesse, al fine di favorire la partecipazione del territorio al Centro Polifunzionale.

7) Il servizio e l'Equipe

L'equipe di Casa delle Culture è composta dalle seguenti figure professionali:

- ✓ Assistente sociale con funzione di coordinamento
- ✓ Assistente sociale
- ✓ Mediatore culturale
- ✓ Operatore sociale
- ✓ Cuoco
- ✓ Aiuto-cuoco
- ✓ Addetto ai servizi

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.

8) Tipologia delle prestazioni

All'interno della Casa delle Culture è prevista l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- ✓ Accoglienza residenziale di 25 migranti, uomini e donne;
- ✓ Definizione del progetto di accoglienza e presa in carico del beneficiario e orientamento all'utilizzo dei servizi e attività presenti nel Centro Polifunzionale e dei servizi territoriali
- ✓ Monitoraggio del percorso progettuale ed eventuale rimodulazione del progetto di autonomia.
- ✓ Informazioni di base sulle principali norme igieniche, per ridurre i rischi di infezione;
- ✓ Fornitura di prodotti per l'igiene personale;
- ✓ Somministrazione e preparazione prima colazione
- ✓ Mensa Etnica: preparazione e somministrazione dei pasti (pranzo e cena);

- ✓ Servizio lavanderia indumenti;
- ✓ Distribuzione di biancheria intima e di capi di vestiario, in collaborazione con Guardaroba solidali;
- ✓ 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;
- ✓ Mediazione linguistico-culturale
- ✓ Orientamento socio-lavorativo;
- ✓ Accompagnamento sociale;
- ✓ Accompagnamento sanitario;
- ✓ Orientamento legale;
- ✓ 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);
- ✓ Domiciliazione della corrispondenza per le persone senza dimora e/o straniere;
- ✓ Mediazione abitativa;
- ✓ Definizione del percorso di autonomia e dimissioni. In sintonia con il progetto di autonomia sono delineate e condivise con il beneficiario, con un ampio anticipo rispetto alla conclusione del percorso di accoglienza, le modalità e i tempi di dimissione.

9) Modalità di informazione sui servizi – Modalità di divulgazione delle finalità e della operatività della Casa delle Culture sul territorio

All'interno del servizio, è stato predisposto del materiale divulgativo nelle lingue maggiormente rappresentative ai fini di informare l'utenza rispetto agli orari di apertura, l'ubicazione del servizio, contatti utili e specificità del servizio offerto.

Le attività realizzate dalla struttura trovano inoltre ampio risalto e visibilità sul sito web della Casa delle Culture e anche della compagine ATS proponente e in particolare della Cooperativa C.A.P.S., quale consorziata esecutrice (www.coopcaps.it), all'interno del quale è presente una specifica sezione relativa alle attività del centro.

Ampio risalto è dato inoltre alle attività e modalità organizzative della Casa delle Culture tramite l'applicazione digitale "Bari Social", realizzata dalla Cooperativa Sociale C.A.P.S., in collaborazione con l'Assessorato al Welfare del Comune di Bari.

10) Destinatari e modalità di accesso

L'accoglienza è di tipo residenziale e temporanea ed è rivolta a 25 persone immigrate:

- ✓ già prese in carico dal servizio sociale dell'ufficio immigrazione del comune di Bari ma che necessitano di completare il percorso di inclusione sociale e di formazione scolastica/professionale e di avviamento al lavoro (neomaggiorenni e adulti dimessi dalle strutture residenziali, etc.);
- ✓ che hanno già in corso un'attività lavorativa occasionale e che necessitano di una accoglienza temporanea (es. dimessi dallo Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e rifugiati, etc.).

Una volta effettuato l'invio si procederà all'accoglienza dell'ospite curando tutti gli aspetti della presa in carico: dall'accoglienza iniziale fino alle dimissioni.

11) 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.

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

I reclami possono essere presentati attraverso procedure specifiche e valutati in tempi certi.

All'interno del servizio è presente un registro dei reclami, protocollati in ordine cronologico; il numero di protocollo è riportato sulla ricevuta di consegna rilasciata all'utente.

É prevista una specifica modulistica per l'inoltro del reclamo, al quale viene data risposta tempestiva, comunque entro il termine massimo di 30 giorni dalla sua ricezione.

Dopo ogni mese di attività, laddove ci siano stati dei reclami, la loro lista è trasmessa all'Ambito territoriale competente (Bari), indicando i contenuti dei reclami ed il loro esito finale.

L'utenza è sistematicamente informata rispetto alla possibilità di inoltrare reclamo formale anche all'Ambito di Bari, che attiverà la procedura prevista dalla Legge regionale e dal regolamento di riferimento per l'esame dello stesso.

13) Informazione sul regolamento interno

La funzione del regolamento, riportato in allegato, non è esclusivamente quella di ordinare una convivenza; il regolamento ha infatti 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.

14) Standard generali e specifici di qualità dei servizi

C.A.P.S. 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 ai tavoli tecnici di lavoro interistituzionale (attivati dai servizi istituzionali o direttamente dal Centro di accoglienza notturna Andromeda): 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 alla Casa delle Culture 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.

15) 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.

16) Tariffa per ciascuna prestazione

L'accoglienza presso la Casa delle Culture è disposta 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.

17) La Rete di riferimento

I servizi di Casa delle Culture 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 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 di accoglienza notturna "Andromeda", Alloggio Sociale per adulti in difficoltà "SoleLuna" e 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 del Centro si basa su un intervento sinergico, nell'ambito di una solida e strutturata rete territoriale.

Realizzare una rete integrata vuol dire:

- ✓ Rendere omogenea la presenza dei servizi sul territorio;
- ✓ Coordinare e rendere più visibili le opportunità che già attualmente esistono;
- ✓ Promuovere un orientamento attendibile, serio, mirato e capillare;

Casa delle Culture si integra nel territorio, e ha stabilito preventivamente accordi e protocolli operativi con le varie agenzie sociali e sanitarie della città.