



**PRONTO  
INTERVENTO  
SOCIALE**

**800-093470**  
numero verde gratuito - 24 h

---

## Carta dei Servizi

# Pronto Intervento Sociale

Autorizzazione al funzionamento con Det. Dirig. n. 2008/00715 del 16/10/2008, della  
Ripartizione Solidarietà Sociale 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](mailto:segreteria@coopcaps.it)  
PEC: [caps@pec.coopcaps.it](mailto:caps@pec.coopcaps.it)

Partita IVA/C.F.: 04252620721

Data ultima revisione: Febbraio 2020

## Sommario

1) La Cooperativa Sociale C.A.P.S.....	1
2) Valori e Mission del servizio .....	4
3) Estremi di autorizzazione al funzionamento .....	8
4) Ubicazione della struttura e contatti.....	8
5) Il servizio e l'Equipe .....	8
6) Tipologia delle attività e prestazioni.....	9
7) Modalità di informazione sui servizi - Modalità di divulgazione delle finalità e della operatività del P.I.S. sul territorio .....	10
8) Destinatari e modalità di accesso .....	10
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 .....	11
10) Modalità per i ricorsi da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi .....	12
11) Informazione sul Regolamento Interno.....	12
12) Standard generali e specifici di qualità dei servizi.....	13
13) Partecipazione/compartecipazione alla spesa da parte degli utenti .....	13
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 Notturno 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 è autorizzato al funzionamento con Det. Dirig. n. 2008/00715 del 16/10/2008, della Ripartizione Solidarietà Sociale del Comune di Bari, ai sensi dell'art. 85 del Regolamento Regionale n. 4/2007 e ss.mm.ii.. É inoltre iscritto, con Atto Dirig.le n. 139 del 22/02/2013, nel Registro dei Servizi del Welfare d'Accesso della Regione Puglia.

### 4) Ubicazione della struttura e contatti

---

La sede del P.I.S. è ubicata in una struttura sita al quartiere San Paolo di Bari: tale collocazione è stata individuata sulla base di una puntuale mappatura del territorio e ad una approfondita valutazione rispetto ai collegamenti stradali cittadini, tali da consentire una facile e tempestiva raggiungibilità di qualsivoglia punto della città.

Il servizio può essere facilmente contattato attraverso diversi canali:

- *Numero verde:* 800-093470
- *Numero di servizio* (ad uso esclusivo dei referenti istituzionali): 080-8493596
- *Fax:* 080-2172705
- *E-mail:* [pis@coopcaps.it](mailto:pis@coopcaps.it)
- *PEC:* [pis@pec.coopcaps.it](mailto:pis@pec.coopcaps.it)

### 5) Il servizio e l'Equipe

---

Il Pronto Intervento Sociale, finalizzato a fronteggiare situazioni di emergenza riguardanti i bisogni di sopravvivenza di persone in grave difficoltà, è rivolto a tutte le aree di intervento sociale (famiglia, minori, anziani, immigrati, soggetti a dipendenze, disabili, senza dimora, poveri, ecc.) con il fine di attuare azione di contenimento del rischio; individuare risposte di primo intervento e comunicare ai servizi competenti i contenuti dell'intervento per la successiva presa in carico.

Il PIS si avvale dell'ausilio di una Sala operativa e di unità mobili. Nello specifico, la Sala Operativa del servizio è fornita di tutte le più avanzate tecnologie, in particolare postazioni informatiche, dispositivi mobili, per la gestione informatizzata delle segnalazioni pervenute, la tempestiva localizzazione ed immediato raggiungimento del luogo indicato, la condivisione delle informazioni con gli operatori intervenuti in loco e la messa in rete delle problematiche rilevate (sulla base della valutazione del caso) e degli interventi operati con i referenti istituzionali.

Il Pronto Intervento Sociale è servizio attivo h24; le segnalazioni, con il tramite di un numero verde, giungono presso la Sala Operativa del PIS ed in seguito alla decodifica dell'operatore in postazione è possibile fornire una pronta risposta telefonica, a cui può fare seguito un immediato intervento sul posto ove si trova l'utente e nei casi in cui si renda necessario un colloquio di approfondimento, ai fini della migliore comprensione del caso.

In orario di reperibilità, sulla base del protocollo operativo siglato tra Ripartizione Servizi alla Persona e Polizia Municipale, la richiesta di intervento è filtrata dalla Sala Operativa della Polizia Municipale e successivamente reindirizzata agli operatori del servizio di Pronto Intervento Sociale. Per la realizzazione del servizio, inoltre, si utilizza una struttura di accoglienza residenziale di natura emergenziale presente nel territorio, denominata "*Chill House*", ovvero un luogo dove è possibile riprendersi dallo stress dell'emergenza, avere risposta ai bisogni primari, sostegno ed aiuto, pronta accoglienza e da cui attivare il trasferimento in altre strutture residenziali, in accordo con i referenti istituzionali. Si tratta di un alloggio di prontissima accoglienza, a carattere residenziale, che consente un accudimento alimentare e igienico-sanitario. Si prevede la possibilità di accogliere contemporaneamente più persone o nuclei familiari in difficoltà, per il periodo definito da tre a otto giorni.

Presso il Centro di accoglienza notturna "Andromeda", inoltre, il Pronto Intervento Sociale gestisce in modo diretto 7 posti di emergenza, sei per l'uomo e uno per la donna; l'accoglienza può avere una durata massima di dieci giorni.

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

- n. 1 Coordinatore
- n. 4 Assistenti sociali
- n. 4 Operatori Sociali
- n. 1 Esperto in Mediatore culturale
- n. 1 Consulente medico

Al fine di ottimizzare e rendere più efficace il servizio, la Cooperativa ha provveduto ad integrare l'organico sopra detto, con ulteriori figure professionali, di supporto soprattutto nella gestione della Chill House.

## 6) Tipologia delle attività e prestazioni

---

Il servizio PIS offre le seguenti attività e prestazioni professionali:

- ascolto telefonico ed informazione di base;
- immediato intervento sul posto della segnalazione;

- decodifica delle richieste avanzate ed elaborazione di un progetto di intervento a breve temine;
- accoglienza, anche attraverso il ricorso ad una struttura emergenziale di supporto, definita “Chill House”;
- attivazione risorse territoriali e/o di rete ed eventuale affidamento dell’utente ad una struttura idonea al caso;
- mediazione tra l’utente e la rete formale e informale dello stesso;
- raccordo con le risorse pubbliche e private del territorio per un intervento integrato;

## 7) Modalità di informazione sui servizi - Modalità di divulgazione delle finalità e della operatività del P.I.S. sul territorio

---

Il servizio e le prestazioni offerte dal P.I.S., 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](http://www.coopcaps.it)) e social network;
- Partecipazione a tavoli tecnici e operativi;
- 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).

La promozione del Servizio avviene anche attraverso incontri mirati con gli operatori del territorio al fine di rendere note le modalità di segnalazione e trattamento dei casi (servizi sanitari, Cooperative, Associazioni, Forze dell’ordine, Servizi Sociali, ecc.).

La comunicazione interna ai Servizi Sociali del Comune di Bari è curata periodicamente dal gruppo interistituzionale (assistenti sociali dei servizi istituzionali, con funzione di referenti del PIS presso i Municipi) e attraverso la condivisione del database generato e gestito tramite il sistema informatizzato utilizzato dal P.I.S..

## 8) Destinatari e modalità di accesso

---

I destinatari del servizio sono tutte le persone che si trovano sul territorio cittadino (residenti e non) in uno stato d’emergenza sociale ed è rivolto a tutte le situazioni che richiedono interventi, decisioni e soluzioni

immediate ed improcrastinabili “...ad esclusione delle situazioni legate al bisogno urgente di cura ed assistenza sanitaria o per contenere comportamenti pericolosi...”, come definito all’art. 85 comma 1 del Regolamento n. 4 del 2007 e ss.mm.ii. della Regione Puglia.

La tipologia di utenza che usufruisce del servizio può essere caratterizzata come di seguito:

- ✓ Nuclei familiari
- ✓ Coppie
- ✓ Minori (italiani e fuori famiglia e non accompagnati)
- ✓ Nuclei monogenitoriali
- ✓ Donne abusate e maltrattate
- ✓ Minori abusati e maltrattati
- ✓ Adulti in difficoltà
- ✓ Persone in situazioni di povertà estrema
- ✓ Persone senza dimora
- ✓ Anziani
- ✓ Persone con disabilità
- ✓ Persone con disabilità senza supporto familiare
- ✓ Immigrati
- ✓ Richiedenti asilo, rifugiati, profughi
- ✓ Persone soggette a dipendenza
- ✓ Gestanti immigrate senza permesso di soggiorno
- ✓ Ex detenuti
- ✓ Prostitute
- ✓ Vittime di tratta

L’accesso al servizio avviene attraverso la rete formale e informale.

## 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 per registrare giornalmente le prestazioni e valutare i punti di forza e i punti di caduta dell'attività svolta.

Per la partecipazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi del PIS è prevista la compilazione di un "Questionario di soddisfazione delle persone assistite e accolte" con l'obiettivo di monitorare il gradimento e l'utilità delle prestazioni offerte e per calibrare in itinere gli interventi.

Altro strumento utile a rendere più efficace il collegamento con l'Ente committente è l'istituzione della Cabina di Regia, con il ruolo di monitoraggio e indicatore di strategie operative; con incontri trimestrali e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità, composta da un assistente sociale della Ripartizione, un referente del servizio per la medesima Ripartizione, un assistente sociale referente a turnazione per Municipio, un referente di area sociale ASL Bari, un referente della Polizia Municipale e il Coordinatore del PIS.

Le funzioni principali della Cabina di regia sono:

- ✓ verifica e controllo sul livello qualitativo e rispondente delle prestazioni;
- ✓ monitoraggio delle realtà sociali prioritariamente bisognose;
- ✓ eventuali ridefinizioni operative.

## 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 del Servizio di Pronto Intervento Sociale".

## 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*

## 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 alla 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 eventualmente convocati dai servizi istituzionali o direttamente dal servizio di Pronto Intervento Sociale): tali incontri costituiscono un contesto utile al raccordo degli interventi nella rete dei servizi;
- ✓ Partecipazione costante e mirata per area di intervento 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 al PIS una importante e privilegiata funzione di osservatorio delle complesse dinamiche sociali della Città 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 del Pronto Intervento Sociale (servizio finanziato dal Comune di Bari) sono a titolo gratuito per i cittadini (utenti) beneficiari dell'intervento, pertanto non è previsto alcun costo per singolo intervento a loro carico.

## 14) Tariffa per ciascuna prestazione

---

Relativamente alle accoglienze, fino ad un massimo di sei persone, presso la struttura emergenziale Chill House è prevista la possibilità di accogliere persone/nuclei familiari in difficoltà (in condizioni di autosufficienza psicofisica), per il periodo definito da tre a otto giorni a titolo gratuito per il Comune di Bari. Superati gli otto giorni di permanenza nella Chill House, ove i referenti istituzionali non dispongono un'accoglienza in altra struttura e/o le dimissioni dell'ospite, viene calcolata a carico del Servizio Sociale di riferimento, una retta giornaliera secondo il seguente tariffario:

- ✓ nucleo monogenitoriale: € 45,00 per adulto ed € 60,00 per minore accolto, iva esclusa;
- ✓ nucleo familiare con entrambi i genitori: € 30,00 per adulto ed € 45,00 per ciascun minore, iva esclusa; ogni adulto familiare accolto unitamente al nucleo € 45,00, iva esclusa;

Si precisa che, in caso di riaccoglienze effettuate nell'arco di un anno solare, è previsto il pagamento della retta a partire dal primo giorno.

Per gli utenti residenti in Comuni extra territorio, sin dal primo giorno è previsto il pagamento di una retta giornaliera di € 45,00 per ciascun adulto e di € 60,00 per ciascun minore, iva esclusa.

Eventuali rimodulazioni delle tariffe, secondo la tipologia dell'accoglienza, potranno essere previste in itinere.

## 15) La Rete di riferimento

---

La funzione del Pronto Intervento Sociale è svolta adottando le prassi e le metodologie operative proprie dal Servizio Sociale Professionale, in strettissima connessione con le altre istituzioni, e va quindi chiarito che, pur nella specificità delle situazioni di emergenza, le iniziative di pronto intervento sociale garantiscono la tempestiva connessione con gli operatori del territorio che, in relazione alle specifiche caratteristiche del bisogno espresso dalla persona e/o dalla famiglia, hanno competenze e responsabilità (istruzione, lavoro, ecc.). Le funzioni di pronto intervento sociale rispondono alle specifiche caratteristiche del territorio di riferimento e in tal senso viene garantita l'esecuzione della valutazione delle potenziali situazioni di rischio sociale. Tale azione è svolta in una fase precedente a quella in cui si realizza l'intervento istituzionale ed in seguito in connessione con la rete dei servizi istituzionali (Distretto sociosanitario



dell'ASL, Enti Locali, Istituzioni preposte all'amministrazione della Giustizia, della istruzione, del collocamento e della gestione del territorio).

È inoltre garantito un costante rapporto con le strutture deputate alla prevenzione.

Le strategie di intervento prevedono quindi:

- il maggiore coinvolgimento e responsabilizzazione dei componenti della rete;
- la ricerca di percorsi personalizzati alternativi;
- raccordo con la Protezione civile e unità di crisi istituite per vari eventi;
- raccordo con Associazioni di volontariato ed enti del terzo settore che operano sul territorio barese.

Il servizio di Pronto Intervento Sociale si integra nel territorio, e ha stabilito preventivamente accordi e protocolli operativi con le varie agenzie sociali e sanitarie della città.

## Regolamento interno Servizio di Pronto Intervento Sociale

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.

Lo spirito del servizio di Pronto Intervento Sociale è:

- offrire una prima risposta di bassa soglia all'emergenza; non rappresenta perciò un percorso sostitutivo, né una via preferenziale della presa in carico;
- garantire interventi sociali urgenti sulle 24 ore, per 365 gg/anno, per un adeguato intervento immediato e non, anche con presa in carico residenziale;

È prevista la reperibilità degli operatori il sabato, la domenica, i festivi e nelle ore notturne.

- Il personale in reperibilità garantisce l'intervento tempestivo nel posto ove si sia verificata l'emergenza;
- l'intervento deve avvenire prevedendo la presenza di almeno due operatori;
- gli operatori durante lo svolgimento del servizio sono muniti di un tesserino di riconoscimento e di un giubbottino, sul quale è riportata la denominazione del servizio e il logo del Comune di Bari;
- è prevista la possibilità di accogliere contemporaneamente più persone o nuclei familiari in difficoltà (in condizioni di autosufficienza psicofisica), per il periodo definito da tre a otto giorni nella Chill House.
- gli ospiti della Chill House sono tenuti e seguire le regole basilari dell'igiene personale e dei locali dove si svolge la vita comunitaria, della puntualità degli orari stabiliti e del rispetto delle persone conviventi;
- per ogni ospite deve essere redatto un Piano Individuale a cura dell'assistente sociale responsabile del caso;

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