



ANDROMEDA

CAPS - area bassa soglia

Carta dei Servizi

Centro di accoglienza notturna “Andromeda”

Autorizzazione al funzionamento con Det. Dirig. n. 2013/06263 2013/200/005588 del
31/07/2013 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
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	10
7. Modalità di informazione sui servizi – Modalità di divulgazione delle finalità e della operatività di Andromeda sul territorio	11
8. Destinatari e modalità di accesso	12
9. Modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dai servizi nonché di partecipazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi e alla vita comunitaria.....	13
10. Modalità per i ricorsi da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi.....	13
11. Informazione sul regolamento interno.....	14
12. Standard generali e specifici di qualità dei servizi.....	14
13. Partecipazione/compartecipazione alla spesa da parte degli utenti.....	15
14. Tariffa per ciascuna prestazione.....	15
15. La Rete di riferimento.....	15

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, 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 Centro Notturmo di Accoglienza “Andromeda” è autorizzato al funzionamento, con Determinazione definitiva della Ripartizione Solidarietà Sociale del Comune di Bari n. 2013/06263 2013/200/005588 del 31/07/2013 (Autorizzazione al funzionamento n. 1/2015/SA-SE), ai sensi dell’art. 81 ter del Regolamento Regionale n. 4/2008 (Modifiche al Regolamento Regionale 18 gennaio 2007, n. 4). Andromeda è inoltre iscritta nel “Registro delle strutture e dei servizi autorizzati all’esercizio delle attività socio-assistenziali destinate agli adulti con problematiche sociali” (Art. 81 ter del Regolamento Regionale n. 19/2008), con Determinazione Dirigenziale n. 1018 del 04/11/2013 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

Il Centro Notturmo di Accoglienza “Andromeda” è sito a Bari, in Corso Alcide de Gasperi, 320/A, in pieno centro abitato, a poco più di 3 Km dalla Stazione Centrale. Esattamente davanti all’ingresso della struttura è collocata una fermata AMTAB, che consente il rapido raggiungimento di punti nevralgici di Bari: Stazione

centrale e centro città. La zona è ben servita ed è collocata centralmente rispetto ai principali presidi ospedalieri; è ricca di esercizi commerciali di ogni tipo.

Il servizio può essere facilmente contattato attraverso diversi canali:

- *Telefono/fax*: 080-5021227
- *E-mail*: andromeda@coopcaps.it

5. Il Servizio e l'Equipe

Il Centro Notturmo di Accoglienza "Andromeda" si inserisce nell'ambito degli interventi di bassa soglia, rivolti soprattutto a persone senza dimora con gravi problemi di emarginazione e di isolamento sociale. L'intervento, partendo dalla politica sociale della riduzione del danno, mira ad un approccio globale alla persona e al miglioramento della qualità dell'esistenza di chi, italiano o straniero, vive tali problematiche.

Il Centro è strutturato in due moduli abitativi, ciascuno dei quali accoglie 20 posti letto, più 2 ulteriori posti per accoglienze emergenziali. È presente una sala polifunzionale, nella quale gli ospiti possono consumare piccoli pasti o intrattenersi in altre attività (TV, lettura, etc.) e due uffici: uno è preposto all'accoglienza serale; l'altro ospita il coordinatore e l'assistente sociale e costituisce un setting ottimale per i colloqui con gli ospiti, i contatti con i referenti dei servizi ed il lavoro di back office e segretariato sociale. È dotata di tutte le caratteristiche strutturali come da Regolamento Regionale n. 19 del 2008.

L'équipe vede impiegate figure professionali con competenze specifiche:

- n. 1 Coordinatore
- n. 1 Assistente sociale
- n. 5 OSS
- 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.

6. Tipologia delle attività e prestazioni

Andromeda offre le seguenti prestazioni:

- Accoglienza notturna delle persone senza dimora, per un totale di 40 persone, di entrambi i sessi, ad esclusione di minori (salvo disposizioni per emergenza degli organi istituzionalmente competenti), più eventuali 2 posti per emergenza. Il Centro è aperto dalle ore 20.00 alle ore 8.00. L'accoglienza ordinaria ha una durata pari a 90 gg, prorogabili, previa opportuna autorizzazione della Ripartizione Servizi alla Persona del Comune di Bari;
- Servizio doccia ed un servizio di tutela igienico - sanitaria;
- Informazioni di base sulle principali norme igieniche, per ridurre i rischi di infezione;
- Fornitura di prodotti per l'igiene personale;
- Prima colazione e lunch box
- Servizio lavanderia, con utilizzo regolamentato all'interno della struttura;
- Distribuzione di biancheria intima e di capi di vestiario, secondo esigenza;
- Utilizzo normato della linea telefonica e della sala polifunzionale;
- Deposito bagagli e custodia degli effetti personali;
- Servizio navetta serale;
- Attività di supporto e accompagnamento psico-sociale; colloquio di accoglienza e orientamento del soggetto verso un progetto individuale;
- Rilascio dell'attestazione di convivenza anagrafica per il conseguimento della residenza e regolarizzazione dell'eventuale titolo di soggiorno;
- Consulenza legale (tramite il supporto di consulenti esterni con gratuito patrocinio);
- Possibilità di realizzare programmi socio-riabilitativi alternativi alla detenzione, in favore di beneficiari inviati dai Servizi Sociali in area penale (UEPE);
- Domiciliazione della corrispondenza per le persone senza dimora e/o straniere;
- Attivazione di percorsi di psicoterapia, in collaborazione con enti pubblici e privati.

7. Modalità di informazione sui servizi – Modalità di divulgazione delle finalità e della operatività di Andromeda sul territorio

Il servizio e le prestazioni offerte da Andromeda, 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 chiedono un rifugio notturno, che possa garantire loro dignità, rispetto per la loro condizione e una possibilità di riscatto, che passa dal supporto di una equipe professionale, che possa sostenerli in un percorso di riprogettazione della propria esistenza.

Nell'ultimo decennio, il numero di persone prive di un alloggio è cresciuto in modo esponenziale, e la 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".

Trattandosi di una struttura di accoglienza di bassa soglia, Andromeda garantisce accoglienza a tutte le persone bisognose di un riparo notturno, senza distinzione di sesso, nazionalità e religione e portatori di un disagio la cui componente preminente non sia di tipo sanitario.

L'accesso ad "Andromeda" avviene principalmente attraverso la rete formale dei servizi sociali preposti. Sebbene anche la rete informale e/o del Privato sociale possa segnalare situazioni per le quali possa risultare utile l'inserimento presso Andromeda, in tali circostanze l'invio dell'utente deve essere analogamente formalizzato dal servizio sociale di riferimento dell'utente.

I due posti di emergenza c/o Andromeda sono gestiti in modo diretto dal Pronto Intervento Sociale, per un numero massimo di dieci giorni. Il P.I.S. formalizza gli inserimenti di emergenza ad Andromeda con opportuna relazione sull'utente. Poiché Andromeda si inserisce in un più grande circuito di servizi a bassa e media soglia gestiti dalla Cooperativa, il lavoro di rete e la stretta collaborazione con servizi quali il P.I.S., il

Centro diurno “Area 51” e l’Alloggio Sociale per adulti in difficoltà “SoleLuna”, costituisce una prassi operativa indispensabile per favorire percorsi di inclusione sociale delle persone senza dimora; per tale motivo, Andromeda, in un’ottica di lavoro di rete, si propone come riferimento e soluzione di accoglienza per situazioni segnalate dai suddetti servizi, riservandosi altresì la facoltà di segnalare agli stessi casi ritenuti rilevanti e per i quali si renda necessario un lavoro sinergico.

Per l’accesso ai servizi e la tipologia dell’utenza si fa riferimento alla delibera n. 218 del 24/03/2017 e al “Disciplinare per l’accesso ai Centri Nottturni di Accoglienza e ai Servizi di Accoglienza Minima (Case di Comunità) a bassa soglia per persone senza dimora.

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 del Centro di Notturmo di Accoglienza “Andromeda”.

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 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 ad Andromeda 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 non prevede alcun costo aggiuntivo per le prestazioni erogate.

14. Tariffa per ciascuna prestazione

L'accoglienza presso Andromeda ha una durata pari a 90 giorni, eventualmente prorogabili per ulteriori 90 giorni e non comporta alcun aggravio economico per l'utente.

Il servizio è pertanto totalmente gratuito.

15. La Rete di riferimento

I servizi del Centro Notturmo di Accoglienza "Andromeda" 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 Andromeda 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”, Alloggio Sociale per adulti in difficoltà “SoleLuna”, P.I.S., che hanno operato, negli anni, una attenta e completa mappatura dei bisogni e delle risorse del territorio.

L’esperienza dell’Unità di Strada, il primo progetto del genere realizzato nel Sud, e la realizzazione del Centro Diurno “Area 51” e dell’Alloggio Sociale “SoleLuna”, precedono infatti, non solo nel tempo, ma anche nella strategia operativa, le attività del Centro di Accoglienza Notturna.

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

Il Centro di Accoglienza Notturna si integra nel territorio, e ha stabilito preventivamente accordi e protocolli operativi con le varie agenzie sociali e sanitarie della città.

Regolamento interno

Centro di accoglienza notturna “Andromeda”

1. Il periodo di accoglienza è di tre mesi
2. Per ogni danno arrecato a beni e spazi l'ospite risponderà personalmente in termini di risarcimento correlato al danno prodotto, anche in forma specifica attraverso attività prestate in favore del Centro.
3. Secondo una turnazione periodica stabilita dagli operatori del Centro, ciascun ospite dovrà provvedere alla pulizia degli ambienti comuni.
4. Il servizio docce è utilizzabile fino alle ore 23.00.
5. Tutti gli ospiti sono tenuti, dopo l'utilizzo dei servizi igienici, a lasciarli puliti.
6. L'utilizzo della lavatrice dovrà essere effettuato secondo le regole impartite dagli operatori.
7. L'ospite è tenuto a mantenere gli spazi comuni della struttura e la propria stanza ordinata e accogliente attraverso la collaborazione con gli altri conviventi.
8. Ciascun ospite è tenuto a rispettare gli spazi messi a disposizione ed a utilizzare con cura le strumentazioni e arredi presenti in struttura.
9. Ogni ospite non dovrà lasciare incustoditi effetti personali e dovrà depositarli nel proprio armadietto; effetti personali non dovranno essere custoditi sotto il letto o per terra.
10. Il Centro non si assume la responsabilità per eventuali furti o smarrimenti di effetti personali degli ospiti. Al termine della permanenza l'ospite dovrà lasciare libero l'armadietto; non verranno conservati bagagli presso il Centro che se ne disferà dopo 30 giorni.
11. Gli effetti personali ed i vestiti di chi non di ripresenta in struttura, saranno custoditi per un massimo di 30 giorni all'interno del centro. L'interessato dovrà ritirare tutto il materiale al termine del periodo suindicato.
12. L'orario di ingresso è entro e non oltre le ore 23.00. colui che è impegnato nel turno di pulizie dovrà anticipare l'ingresso entro le ore 22.00.
13. Ogni mese l'ospite potrà usufruire di un permesso fino alle 01.00 alla settimana non cumulabili.
14. La colazione dovrà essere effettuata entro le 7.15
15. Entro le 8.00 tutti gli ospiti devono uscire dalla struttura e dal cortile della stessa.
16. L'assenza dal Centro deve essere giustificata, e documentata e va concordata con il responsabile del Centro.
17. In caso di assenza ingiustificata per 2 notti consecutive, l'ospite perde il diritto a conservare il proprio posto letto.
18. L'assenza massima, anche se giustificata, è di sette notti mensili.
19. Agli ospiti viene richiesto, ove abbiano rimostranze, ragioni di scontentezza o conflittualità da esprimere, di farlo nelle sedi e nelle modalità opportune (ovvero richiedendo un colloquio personale con il responsabile).
20. L'ospite ha l'obbligo di sottoporsi ad eventuali viste mediche se richiesto dal servizio.

Firma dell'ospite (Nome Cognome)
