



**AREA 51**

CAPS - area bassa soglia

---

## Carta dei Servizi

Centro Diurno per persone in condizione di  
povertà estrema  
“Area 51”

---

### **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. ....	2
2. Valori e Mission del servizio .....	5
3. Ubicazione della struttura .....	9
4. Il servizio e l'Equipe .....	9
5. Tipologia delle attività e prestazioni .....	10
6. Modalità di informazione sui servizi – Modalità di divulgazione delle finalità e della operatività di Area 51 sul territorio .....	11
7. Destinatari e modalità di accesso .....	12
8. Modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dai servizi nonché di partecipazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi e alla vita comunitaria .....	12
9. Modalità per i ricorsi da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi.....	13
10. Informazione sul regolamento interno .....	13
11. Standard generali e specifici di qualità dei servizi.....	14
12. Partecipazione/compartecipazione alla spesa da parte degli utenti .....	14
13. Tariffa per ciascuna prestazione.....	15
14. 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

### **Consorzziata**

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. Ubicazione della struttura

---

La sede operativa del Centro Diurno "Area 51" è ubicata a Bari, in Corso Italia n. 81/8.

L'ubicazione, tra il quartiere Libertà e la Stazione Ferroviaria Centrale, risulta strategica, in quanto permette ai destinatari del Servizio di raggiungere il Centro ed altri servizi sociali territoriali in pochissimi minuti a piedi.

Il servizio può essere facilmente contattato attraverso diversi canali:

- *Telefono/fax*: 080 5210288
- *E-mail*: [area51@coopcaps.it](mailto:area51@coopcaps.it)

### 4. Il servizio e l'Equipe

---

Il Centro Diurno "Area 51" si inserisce nell'ambito degli interventi di bassa soglia rivolti soprattutto a persone 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.

La struttura è suddivisa in più ambienti, ciascuno dei quali risponde a differenti esigenze ed obiettivi.

L'intervento di bassa soglia si avvale di figure con competenze specifiche, che formano una rete di supporto funzionale agli utenti che usufruiscono dei servizi del Centro. L'équipe si avvale di operatori con specifiche competenze professionali (pedagogiche, sociali, educative, artistiche, ludiche e ricreative), costantemente aggiornati e formati rispetto a temi rilevanti rispetto alla gestione del servizio: riduzione del danno, counseling, immigrazione, nuove povertà, analisi della figura dell'operatore sociale in bassa soglia, aspetti clinici/epidemiologici della sieropositività e dell'AIDS, esempi d'interventi di riduzione del danno realizzate in altre realtà nazionali. Gli operatori sono dunque in grado di gestire relazioni di counselling in setting destrutturati, individuando bisogni primari fondamentali e manifestazioni di disagio, veicolando informazioni di tipo sanitario, burocratico, legislativo.

L'équipe del Centro Diurno si avvale di figure professionali quali:

- N. 1 Responsabile di struttura;
- N. 1 Educatore professionale;
- N. 3 Operatori sociali;
- N. 3 Mediatori culturali e/o Operatori esperti nella comunicazione/relazione interculturale;
- N. 2 Cuochi/Addetti alla cucina;
- N. 1 Addetto ai servizi generali.

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.

## 5. Tipologia delle attività e prestazioni

---

I servizi offerti dal Centro Diurno hanno l'obiettivo di offrire, a persone senza dimora o che versano in grave condizione di povertà, la possibilità di uscire progressivamente da situazioni di marginalità, evitando la cronicità, l'assistenzialismo e l'esclusione sociale.

Quanto è proposto all'utente, si realizza mediante "azioni positive", concordate e liberamente accettate dall'interessato, attraverso un coinvolgimento dello stesso.

A questo obiettivo generale sono correlati altri obiettivi intermedi, raggiunti attraverso tutta l'attività svolta nel Centro Diurno.

Il Centro Diurno fornisce i seguenti servizi:

- Docce e Servizi Igienici

- Servizio di tutela igienico - sanitaria;
- Fornitura di prodotti per l'igiene personale;
- Prima colazione;
- Pranzo;
- Cena;
- Centro di ascolto;
- Sportello di segretariato sociale e orientamento sul territorio per italiani e stranieri;
- Attestazioni di frequenza per l'ottenimento dell'iscrizione anagrafica;
- Ricarica cellulare;
- Attività culturali;
- Mediazione linguistica;
- Consulenza e assistenza legale;
- Consulenza e assistenza psicologica;
- Attivazione di percorsi di psicoterapia, in collaborazione con enti pubblici e privati;
- Counselling;
- Custodia di effetti personali e bagagli;
- Guardaroba Solidale/distribuzione vestiario;
- Possibilità di realizzare programmi socio – riabilitativi alternativi alla detenzione inviati dai Servizi Sociali in area penale (USSM/UEPE);
- Domiciliazione della corrispondenza per le persone senza dimora e/o straniere;
- Servizio di segnalazione ai Servizi Sociali Territoriali e ad altre Strutture;

Presso Area 51 è offerto inoltre il rilascio di attestazioni di frequenza, ai fini dell'iscrizione all'anagrafe comunale degli utenti del Centro, secondo le modalità definite nell'ambito della Deliberazione della Giunta Comunale n. 174 del 19 Marzo 2015.

## 6. Modalità di informazione sui servizi – Modalità di divulgazione delle finalità e della operatività di Area 51 sul territorio

---

Il servizio e le prestazioni offerte da Area 51, 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:

---

Centro Diurno per persone in povertà estrema "Area 51" - Carta dei servizi e Regolamento Interno

---



- 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 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.

## 7. Destinatari e modalità di accesso

---

I destinatari a cui è rivolto il servizio sono persone senza dimora, uomini e donne, italiani e stranieri, che vivono in uno stato di povertà estrema e grave marginalità; persone che cercano una possibilità di riscatto, che passa dal supporto di una équipe 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 natura stessa del problema si è significativamente modificata.

Trattandosi di una struttura di accoglienza di bassa soglia, Area 51 garantisce accoglienza a tutte le persone, senza distinzione di sesso, nazionalità e religione.

Poiché Area 51 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 di accoglienza notturna "Andromeda" e l'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà "SoleLuna", costituiscono una prassi operativa indispensabile per favorire percorsi di inclusione sociale delle persone senza dimora; per tale motivo, Area 51, 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.

## 8. 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

---

Centro Diurno per persone in povertà estrema "Area 51" - Carta dei servizi e Regolamento Interno



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.

## 9. 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 ed 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 diurno Area 51".

## 10. Informazione sul regolamento interno

---

La funzione del regolamento 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

Al momento del primo accesso al servizio, 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 è disponibile in più lingue, al fine di garantirne la comprensione da parte di ciascun fruitore del servizio.

## 11. 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 Diurno Area 51): 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 andamento. Tali relazioni si rivelano essenziali per dettagliare e documentare le attività svolte rispetto alla amministrazione comunale, conferendo ad Area 51 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.

## 12. 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.

## 13. Tariffa per ciascuna prestazione

---

Il servizio è fruibile quotidianamente, senza limiti connessi ai tempi di permanenza o al numero di prestazioni a cui accedere e non comporta alcun aggravio economico per l'utente.

## 14. La Rete di riferimento

---

I servizi del Centro Diurno "Area 51" 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 Area 51 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 Area 51 si basa su un lavoro sinergico nell'ambito di una solida e strutturata rete territoriale.

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



## Regolamento interno Centro diurno “Area 51”

### Premessa

La permanenza degli ospiti all'interno del Centro Diurno “Area 51” è subordinata al rispetto del seguente Regolamento Interno. Il mancato rispetto del Regolamento comporta l'Allontanamento, la Sospensione o l'Espulsione.

### Regole da rispettare

1. Si richiede il massimo rispetto verso gli operatori del Centro e verso gli ospiti che lo frequentano;
2. È necessario rispettare gli orari in cui vengono erogati i vari servizi del Centro;
3. È severamente vietato entrare e sostare in ufficio, in cucina e nel deposito bagagli senza l'autorizzazione e la presenza di un operatore;
4. È vietato sostare in gruppo sulla soglia del Centro;
5. È vietato alzare la voce, incorrere in accese discussioni e creare disordine;
6. È doveroso mantenere puliti e in ordine i Servizi Igienici dopo l'uso;
7. È necessario munirsi del ticket per prenotare il proprio vassoio alle 9.00 (Pranzo: 12,30) e alle 14.00 (Cena: 19,00);
8. I pasti vanno consumati esclusivamente nel locale adibito a mensa: ciascun ospite è tenuto ritirare il proprio vassoio dall'operatore e a riporlo sull'apposito ripiano al termine. Si richiede il massimo della collaborazione nel mantenere l'ordine e il rispetto reciproco durante i pasti, lasciando tavoli e sedie in ordine e puliti;
9. I bagagli possono essere solo 2, non possono contenere cibo o altri generi alimentari e verranno custoditi nel deposito solo per 3 mesi, dopo di che l'equipe provvederà ad eliminarli, senza assumersi alcun tipo di responsabilità;
10. All'interno del Centro è vietato:
  - a. l'uso e la detenzione di sostanze stupefacenti e alcool;
  - b. la detenzione di armi di ogni genere;
  - c. fumare;

- d. alzare la voce nei locali del Centro sia nei confronti dell'operatore che degli altri ospiti;
  - e. sostare in gruppo sulla soglia d'ingresso del Centro.
11. Qualsiasi controversia tra gli ospiti va risolta in modo civile, eventualmente con la mediazione degli operatori presenti al momento nella struttura.