



CARTA dei SERVIZI
Società Cooperativa Sociale SoleLuna
Via Carlo Alberto, 106 Int.4 – 70020 Bitritto



Carta dei Servizi

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.
É compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”*

Art. 3 Costituzione italiana



Indice

1 INTRODUZIONE

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

1.2 La Società Cooperativa Sociale SoleLuna

2 L'ORGANIZZAZIONE

3 LE AREE TEMATICHE

4 I SERVIZI OFFERTI

5 LE FIGURE PROFESSIONALI

6 LE SFIDE FUTURE

7 I PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

8 LA QUALITÀ

9 I DESTINATARI DEI SERVIZI

10 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

11 INFORMAZIONI UTILI E CONTATTI

Allegato 1: Modulo reclamo

1 Introduzione

1.1 CHE COS'É LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento, nonché sui cambiamenti che si susseguono nel corso del tempo e che rendono l'organizzazione sempre più vicina ai bisogni espressi dal territorio.

É pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi, attraverso il collocamento del fruitore in una posizione di centralità.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale.

La Carta dei Servizi della Società Cooperativa Sociale SoleLuna contiene:

- notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa
- esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione
- descrizione/informazione sui servizi svolti dalla cooperativa nelle aree di intervento
- definizione degli standard di qualità
- misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.



1.2 LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE SOLELUNA

Per una comunità unita nel fare

Nata nel 2004, la Società Cooperativa Sociale SoleLuna è una Cooperativa Sociale di tipo A che gestisce servizi alla persona ed è coordinata da un Amministratore Unico e un Comitato Scientifico.

Chi siamo

Tutti gli operatori della Società Cooperativa Sociale SoleLuna (dipendenti, collaboratori, consulenti) condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale. A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni. Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

Che cosa facciamo

Ogni giorno incontriamo cittadini anziani, diversamente abili, minori, giovani e persone ad alto rischio di emarginazione.

I nostri interventi nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono ulteriori stimoli e informazioni: per migliorare le nostre risposte e progettarne di nuove.

I nostri obiettivi sono contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza, in particolare, attraverso la costituzione di sportelli informativi e di sostegno.

La filosofia di intervento

Il paese e i suoi quartieri fanno parte della nostra storia, lì affondiamo le nostre radici.

Per questo cerchiamo un collegamento forte con le istituzioni, sosteniamo la rete dei servizi e progettiamo azioni che producano una migliore qualità del vivere.

Per questo rifiutiamo le logiche assistenziali, privilegiando il coinvolgimento attivo degli utenti e dei cittadini, cooperando alla crescita di una comunità unita nel fare, in cui si rafforzino naturalmente il senso di appartenenza e i legami di solidarietà.



2 L'organizzazione

Dai cittadini ai cittadini

La Cooperativa Sociale SoleLuna è da sempre attenta alle esigenze del territorio e dei cittadini. Tutta la nostra organizzazione è progettata in modo da fornire risposte concrete e flessibili, adeguate a una realtà sociale complessa e in continua evoluzione.

Le istituzioni

Naturale interfaccia della Cooperativa Sociale SoleLuna sono le Istituzioni pubbliche. Capacità di dialogo e comprensione delle necessità sociali ed economiche sono fondamentali per progettare e attuare interventi utili e sostenibili allo stesso tempo. Evitando dispersioni e sovrapposizioni di competenze.

Il territorio

Se le istituzioni indicano le priorità e specificano le risorse, sono il territorio e i cittadini che lo compongono, con la realtà dei loro bisogni, a mostrarci nei fatti l'efficacia di una organizzazione volta a dare risposte concrete per bisogni reali. Questa è la cittadinanza attiva con la quale ci rapportiamo: una comunità che chiede trasparenza e partecipa in prima persona alla risoluzione dei suoi stessi problemi.

Le idee

L'organizzazione delle attività avviene su una base di interscambio di informazioni tra utenti, operatori e Istituzioni. Il percorso è improntato a una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti e presenti ai tavoli di concertazione.

Quello che facciamo nasce dal territorio, passa attraverso le Istituzioni e nel territorio ritorna, per ottenere legittimità, correzioni di rotta e nuovi stimoli per ulteriori progetti.

I nostri obiettivi sono contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.



3 Le aree tematiche

Governare la complessità

La realtà sociale di una grande area metropolitana, accresciutasi nel tempo, impone l'attivazione di risorse umane sempre attente alla complessità dei bisogni espressi.

La molteplicità dei nostri interventi, divisi per aree tematiche, ci permette una visione ampia delle problematiche sociali esistenti.

Risposte differenziate

Gli interventi della Cooperativa Sociale SoleLuna sono suddivisi in **cinque grandi aree tematiche**, ognuna affidata a figure professionali specializzate:

- Minori
- Famiglie
- Diversamente abili
- Inclusione sociale
- Giovani

Ognuno degli utenti di ciascuna di queste aree rimanda a una rete di rapporti e relazioni fondamentali per il nostro progetto complessivo.

La rete

Lavorare con gli individui significa lavorare con la rete delle loro relazioni familiari. Lavorare sulle emergenze sociali richiede inoltre il supporto della rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, Tribunale Minorile, ecc.)

Il flusso di informazioni che ne deriva ci offre una visione complessiva del tessuto sociale. Per questo ogni singola azione viene progettata cercando di produrre ricadute positive sul territorio visto nel suo insieme.





4 I servizi offerti

Progettazione

La Cooperativa presta grande cura all'attività di progettazione del servizio, ritenendola di fondamentale importanza per il buon esito dello stesso in termini di soddisfazione degli utenti/destinatari.

La Cooperativa figura tra gli enti qualificati e abilitati alla formazione e possiede esperienza pluriennale nella progettazione di progetti di Servizio Civile Nazionale rivolti alla creazione di sportelli informativi (creati con lo scopo di abbattere le barriere tra cittadini e Istituzioni e offrirsi come concreto contributo al concetto di cittadinanza attiva e partecipata), al sostegno e alla crescita di individui particolarmente fragili e allo stesso tempo particolarmente ricchi in quanto a contenuti umani ed emozionali (considerando ogni forma di 'diversità' come fattore di arricchimento reciproco), alla promozione del patrimonio culturale e ambientale.

Nel 2014 e 2015 la progettazione del Servizio Civile si è estesa anche ai progetti previsti dalla Garanzia Giovani, il Piano Europeo per la lotta alla disoccupazione giovanile. In questo contesto la Cooperativa, inserita in un'ATS (Associazione Temporanea di Scopo), ha attivato anche un Punto di Accesso al Piano Garanzia Giovani e si è posta come punto di riferimento per la misura dei Tirocini Formativi, accompagnando i giovani dai 15 ai 29 anni nell'inserimento nel mondo del lavoro.

Nell'ultimo anno, in particolare, sono stati progettati e gestiti i progetti di Servizio Civile per i seguenti Enti: Comune di Bitritto, Comune di Adelfia, Comune di Bitetto, Comune di Toritto, Unione Coltivatori Italiani Gioia del Colle, Università della Terza Età "Rosalba Barnaba" di Bitritto, oltre a progettualità specifiche per proprio conto.

L'attività di progettazione è rivolta anche alla stesura di progetti estivi finanziati dagli enti pubblici e progetti finanziati dal Gruppo di Azione Locale Conca Barese.

Nel 2014-2015 il GAL Conca Barese ha commissionato alla Cooperativa il progetto "M'ARTE: mestieri di un altro mondo", il progetto con finanziamento a valere sul PSRR Puglia 2007/2013 Fondo FESR Asse III misura 321 – Azione 1 Intervento A "Servizi di carattere didattico, culturale e ricreativo a favore soprattutto dei giovani in età scolare" e il progetto "Laboratorio Policentrico di Antiche Arti e Mestieri" presso il Castello Normanno Svevo di Sannicandro di Bari, con conseguente realizzazione di laboratori, escursioni didattiche e incontri con le scuole primarie e secondarie dei comuni della Conca Barese.

Organizzazione eventi

Una delle modalità attraverso cui la Cooperativa realizza i suoi obiettivi è rappresentata dall'organizzazione di eventi quali seminari, convegni e congressi a carattere educativo e divulgativo su tematiche sociali e culturali, con lo scopo di diffondere tra i cittadini la conoscenza e il senso di partecipazione alla vita collettiva.



Centri Ludici e Scuole Estive

La Società Cooperativa Sociale SoleLuna gestisce centri ludici e scuole estive, su affidamento da parte di Pubbliche Amministrazioni e/o su iniziativa della stessa Cooperativa.

I destinatari sono prevalentemente minori di età compresa tra 4 e 15 anni.

Le attività relative ai Centri Ludici e Scuole Estive comprendono:

- Attività laboratoriali
- Attività ludico/educative
- Feste a tema
- Attività sportive
- Escursioni
- Uscite presso strutture balneari, parchi acquatici, parchi divertimento, etc.
- Festa conclusiva con equipe, beneficiari, famiglie e Istituzioni.

Le attività sopra citate, ad esclusione delle escursioni e uscite, durante il periodo invernale hanno luogo nella sede della Società Cooperativa Sociale SoleLuna o presso Strutture dedicate, nel periodo estivo, oltre a queste, sono individuati ulteriori spazi pubblici e/o strutture attrezzate al corretto svolgimento delle attività programmate.

Disabilità

Da sempre la Cooperativa Sociale SoleLuna considera la «diversità», ogni forma di «diversità», come un fattore di arricchimento reciproco. Per noi non esistono «assistiti», «vasi vuoti» da riempire, ma sempre e solo Persone con le quali instaurare rapporti.

Tutto questo è maggiormente vero in un'area come quella della «disabilità», destinata al sostegno e alla crescita di individui particolarmente fragili e allo stesso tempo particolarmente ricchi in quanto a contenuti umani ed emozionali.

La Cooperativa Sociale SoleLuna opera nel campo dell'assistenza culturale e scolastica, motorio sportiva e dell'assistenza domiciliare e del sostegno agli individui e alle famiglie. Nell'operare, privilegiamo la formazione continua degli operatori, la capacità di ascolto e la concretezza degli obiettivi.

Sul versante della disabilità la Cooperativa ha gestito in collaborazione con il Comune di Toritto il progetto "PRO-MUOVITI", avente la finalità di promuovere il benessere e la qualità della vita dei diversamente abili e della loro famiglia.

Assistenza educativa domiciliare

Come prescritto dall'art. 87 bis del Regolamento Regionale n. 4/2007, il servizio d'assistenza educativa domiciliare si colloca nella rete dei servizi socio-assistenziali, con la finalità di attivare interventi di tipo preventivo e di sostegno nei confronti di famiglie con minori che presentano un disagio o sono a rischio di devianza sociale e/o di emarginazione. Finalità dell'assistenza educativa domiciliare è promuovere l'evoluzione del nucleo familiare affinché persegua



l'obiettivo dell'autonomia nel compito educativo verso i figli, mediante l'affiancamento di personale educativo.

Il termine 'domiciliare' non è da intendersi alla lettera, in quanto, oltre al nucleo familiare, ambito privilegiato di relazione con il minore, vengono valorizzati tutti i luoghi e tutte le situazioni del 'quotidiano vivere' del minore: la scuola, la comunità locale, le varie agenzie extrascolastiche.

L'intervento di assistenza domiciliare va inteso perciò come 'ponte' tra il minore a rischio di emarginazione, la sua famiglia e il territorio; come accompagnamento preventivo, sostegno e tutela del suo percorso di crescita.

I destinatari dell'intervento sono i minori e le famiglie, supportate appunto nello svolgimento delle proprie funzioni educative e di cura, attraverso l'educazione all'ascolto, la comprensione dei bisogni del minore, la condivisione e la reciproca osservazione delle regole educative, la mediazione nelle stesse relazioni familiari, il sostegno ai genitori nell'imparare a gestire il rapporto con servizi ed istituzioni, la funzionale gestione delle risorse e dell'organizzazione familiare il rispetto dei componenti del nucleo.

Il servizio di assistenza educativa domiciliare è uno strumento utile per rispondere ai bisogni dei minori in situazioni di difficoltà, soprattutto, quando le proprie famiglie necessitano anch'esse di un supporto specifico volto alla tutela e alla promozione dello sviluppo globale del minore. Le situazioni di disagio e difficoltà possono riguardare diverse aree di sviluppo individuale e familiare (difficoltà psicologiche, sociali, sanitarie), per cui il servizio di assistenza educativa domiciliare garantisce una progettazione educativa in linea con i bisogni del ragazzo al centro dell'intervento. La Cooperativa SoleLuna individua il Responsabile del servizio, proprio Referente tecnico in possesso dei titoli previsti dal suddetto Regolamento Regionale, il quale coordina l'intervento educativo attuato dagli educatori domiciliari, dialogando con le Istituzioni coinvolte nel Progetto Educativo Individuale del minore (PEI). Il servizio si svolge nei giorni feriali, al domicilio dell'utente e presso le strutture educative e socio - culturali del territorio previste appunto dal progetto individuale stilato.

Centro di Ascolto per le Famiglie e servizi di sostegno alla famiglia e alla genitorialità

Il Centro di Ascolto per le Famiglie si pone, come finalità principale, la creazione di una struttura di intervento sociale integrata e partecipata, organizzata in modo tale da essere in grado di offrire e sperimentare, nella maniera più flessibile e differenziata, nuove forme di sostegno alla genitorialità, potenziando ed integrando i servizi già esistenti, al fine di promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare.

Il Centro di Ascolto per le Famiglie propone soluzioni adeguate ad esigenze concrete, a seconda delle situazioni di disagio e/o di difficoltà singole e collettive.

Gli obiettivi principali del suddetto servizio sono:

- ascoltare e accogliere i bisogni delle famiglie, dei singoli adulti e delle giovani coppie;
- offrire informazioni, orientamento, soluzione ai quesiti e ai problemi posti dall'utenza;
- creazione di reti di collaborazione tra Istituzioni e realtà del Terzo Settore;
- favorire l'accoglienza delle famiglie straniere;
- promuovere la cultura dell'ascolto e della valorizzazione delle differenze;
- sostenere la crescita delle competenze genitoriali;



- sostenere la famiglia nella gestione dei propri figli, dei propri anziani e all'interno della coppia sensibilizzare alle problematiche dell'infanzia e dell'adolescenza;
- sostenere le madri e le giovani donne in situazione di disagio sociale e psicologico;
- promuovere la costituzione di gruppi di auto-aiuto;
- promuovere percorsi di cittadinanza attiva;
- promuovere la cultura della solidarietà.

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti, il Centro di Ascolto per le Famiglie offre le seguenti prestazioni:

- Una linea telefonica attiva 12 ore al giorno
- Sportello di Ascolto e orientamento per i cittadini.
- Consulenze specialistiche socio-psico-pedagogiche per genitori, coppie, minori e adolescenti.
- Potenziamento e valorizzazione dei servizi offerti dai Consulenti Familiari in collaborazione con gli stessi e con i Servizi Sociali.
- Servizio di prevenzione, formazione e informazione rivolto alla cittadinanza intera su tematiche sociali, sanitarie e psicologiche (ad esempio patologie genetiche, malattie trasmissibili, dipendenza psicologica da sostanze, integrazione sociale anche di immigrati, difficoltà legate allo sviluppo, interventi possibili in caso di difficoltà e disturbi dell'apprendimento, sindrome dello spettro autistico e diverse forme di disabilità).
- Consulenza legale per le famiglie e le coppie in modo tale da orientare l'intervento sociale dell'equipe.
- Percorsi di orientamento scolastico-formativo: rivolto ai genitori, ai ragazzi e agli operatori scolastici che, attraverso colloqui, momenti informativi e strumenti attitudinali, potranno approfondire le opportunità di formazione e la conoscenza di sé.
- Sportello di Orientamento formativo-professionale: Per i giovani dai 14 ai 29 anni offre la possibilità di effettuare un colloquio individuale con un operatore specializzato per capire insieme come proseguire il proprio percorso di studi o intraprendere un'esperienza formativa dopo aver individuato l'area professionale più adatta alle proprie attitudini. In particolare, per i giovani dai 15 ai 29 anni è possibile prenotare una consulenza sulle opportunità offerte da Garanzia Giovani, il progetto dedicato ai NEET, ovvero chi non lavora e non è già inserito all'interno di un progetto formativo. Attraverso l'iscrizione al programma è possibile accedere ad una delle varie Misure proposte dal Programma.
- Spazio neutro: è un luogo che tutela il minore nel suo diritto di visita e nel contempo verifica se ci sono i presupposti per l'assunzione delle responsabilità genitoriali e facilita e sostiene la relazione minori-genitori. La finalità principale è, quindi, rendere possibile e sostenere il mantenimento della relazione tra il bambino e i suoi genitori a seguito di separazione, divorzio conflittuale, affido e altre vicende di grave e profonda crisi familiare.
- Mediazione familiare: è un intervento professionale rivolto alle coppie e finalizzato a riorganizzare le relazioni familiari, al fine di favorire e promuovere una co-genitorialità responsabile.
- Sostegno alla genitorialità: è un intervento psicologico di accompagnamento per gli adulti che vivono delle difficoltà nel loro ruolo genitoriale. I percorsi di sostegno genitoriale mirano a comprendere e migliorare la relazione con i figli, gli stili educativi e comunicativi in famiglia per favorire una crescita migliore dei figli stessi.



CARTA dei SERVIZI
Società Cooperativa Sociale SoleLuna
Via Carlo Alberto, 106 Int.4 – 70020 Bitritto



- Sostegno ai neogenitori pre e post parto: incontri di gruppo in cui le neo-mamme e neo-papà condividono con altri genitori le problematiche comuni; ricevono sostegno emotivo; acquisiscono informazioni pratiche per sviluppare la competenza materna nell'accudire il neonato.
- Spazio famiglie: è uno spazio creato affinché le famiglie possano trovare opportunità di incontro tra di loro e integrazione culturale, di scambio di esperienze e di saperi, per riunirsi, per fare festa, per partecipare ad iniziative educative, culturali e ludiche e divenire protagoniste attive nella vita della comunità.
- Gruppi di auto mutuo aiuto: i cittadini si riuniscono al fine di condividere le proprie esperienze e di aiutarsi a mostrare l'uno all'altro come affrontare i problemi comuni. L'auto aiuto è quindi un mezzo valido per assicurare ai partecipanti del gruppo sostegno emotivo. Potranno essere creati gruppi di auto mutuo aiuto per genitori con figli con disabilità o per genitori separati o per genitori che abbiano perso un figlio, assicurando loro la figura di un educatore che possa facilitare lo scambio nel gruppo.
- Conciliazione dei tempi di vita e lavoro: servizio di informazione circa la possibilità di usufruire di Buoni Servizio per la conciliazione dei tempi di vita e lavoro, con la consultazione dei Cataloghi con le strutture accreditate e sostegno della modalità di accesso al servizio.

Il Centro di Ascolto offre la professionalità di un'equipe multidisciplinare integrata adeguatamente formata, aggiornata e supervisionata, si compone di esperti quali psicologo, pedagogista, educatore, assistente sociale, avvocato, mediatore culturale.

Il servizio non prevede il pagamento di alcun onere da parte dell'utenza, a patto che sia garantita un'analisi preventiva delle richieste, in accordo con i Servizi Sociali Territoriali comunali e di Ambito.

Ha sede in Bitritto, in Via Carlo Alberto, n. 106 Int. 4 e rispetta il seguente orario di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30

Martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle 18.00.

Centro Antiviolenza AGAR

L'ambito territoriale di Modugno – Bitetto – Bitritto, in ossequio a quanto previsto dalla legge regionale 29/2014, "Norme per la prevenzione e il contrasto alla violenza di genere, il sostegno alle vittime, la promozione della libertà e dell'autodeterminazione delle donne" e dal relativo Piano Operativo, si è dotata del servizio specialistico di prevenzione e contrasto alla violenza, stipulando una convenzione con il Centro Antiviolenza "RiscoprirSi" di Andria.

In virtù di questa convenzione nasce il Centro Antiviolenza "AGAR" gestito dal CAV "RiscoprirSi..." in collaborazione con diverse associazioni ed enti privati del territorio, tra cui la Cooperativa SoleLuna.

Il Centro Antiviolenza AGAR realizza interventi di sensibilizzazione, prevenzione e formazione sulla violenza per promuovere una cultura non violenta, e attività per garantire alle vittime di violenza, in particolare donne sole o con minori, interventi di prevenzione, protezione, tutela e trattamento per accompagnarle nel percorso di fuoriuscita dalle situazioni di violenza.

Il CAV AGAR realizza i seguenti servizi, in sinergia con servizi pubblici e privati del territorio:



- ascolto (anche telefonico h24 - 3271794107)
- aiuto e sostegno psicologico
- psicoterapia
- consulenza legale civile e penale
- orientamento per inserimento sociale e lavorativo.

Il CAV AGAR riceve al pubblico, presso la sede della Cooperativa SoleLuna in Via Carlo Alberto, 106 Int. 4 a Bitritto, il venerdì dalle 11.30 alle 13.00.

Centro Diurno Semiresidenziale San Vito

La Cooperativa Sociale SoleLuna gestisce il Centro Diurno per Minori Socio Educativo (Art.52) "Orienta Giovani San Vito". Il Centro nasce in Gioia del Colle nei primi mesi del 2013 avendo come obiettivo primario, in un periodo storico di grande instabilità, la promozione del benessere degli adolescenti e la prevenzione di ogni tipo di disagio psicosociale, nonché la possibilità di intravedere nella prospettiva dell'orientamento al lavoro, la nuova frontiera per offrire autonomia e realizzazione personale, a giovani senza precisi punti di riferimento all'orizzonte.

L'obiettivo è funzionale ad offrire la possibilità di apprendere un mestiere che possa essere occasione per un'immediata spendibilità, attraverso un'allocazione nel mercato del lavoro o, diversamente come spunto per investire su se stessi e sulle proprie capacità auto imprenditoriali. La programmazione è concordata con gli assistenti sociali dell'Ambito Socio Territoriale, responsabili dell'intervento e prevede il confronto diretto con tutti i soggetti coinvolti: adolescenti, genitori, insegnanti, Servizi Sociali, ASL, associazioni; particolarmente importanti sono le funzioni di sportello di ascolto e osservatorio sociale, che consentono di dare risposte sempre attuali ai bisogni dei giovani e della comunità. Il servizio, destinato ai giovani da 6 a 18 anni, è finanziato dagli enti pubblici interessati e coinvolti nella concertazione, ed è quindi gratuito per gli utenti.

Il progetto per l'aggregazione e il protagonismo giovanile e l'orientamento al lavoro si sviluppa su quattro livelli operativi.

1. Centro di aggregazione giovanile

All'interno del Centro sono disponibili uno spazio libero per la socializzazione, uno spazio-tempo protetto per lo studio e uno sportello di consulenza e ascolto. Sono inoltre a disposizione: postazioni multimediali; sala prove musicale; ping-pong; calcio Balilla; Playstation; materiali per pittura, disegno, etc.

2. Animazione sociale territoriale

Le attività territoriali offrono visibilità al protagonismo e alla creatività giovanile. In particolare, nel corso degli anni, la cooperativa è stata protagonista di importanti collaborazioni con organizzazioni di volontariato o di promozione sociale presenti sul territorio, esibizioni di gruppi musicali; spettacoli teatrali; mostre fotografiche e di pittura; attività creative e attività sportive. Molti eventi hanno previsto l'integrazione con progetti analoghi attivi nei vari territori municipali.

3. Interventi nelle scuole

In collaborazione con tutte le scuole medie inferiori e alcuni Istituti superiori del territorio, è stato attivato un processo di collaborazione attraverso la sottoscrizione di partnership che prevedono



la costituzione di uno sportello di ascolto e orientamento. Sono stati strutturati altresì interventi di conoscenza del territorio e orientamento scolastico, nonché moduli di formazione all'ascolto per insegnanti.

4. Peculiarità nell'Orientamento

In fase di ideazione del Centro Diurno San Vito, i Soci della Società Cooperativa SoleLuna ebbero modo di proporre all'interno della progettazione sociale una proposta innovativa: puntare sull'orientamento. L'idea è stata poi premiata dalla Comunità Europea, come istanza necessaria e di estrema attualità.

Oggi l'equipe è fermamente convinta che i giovani debbano prima di tutto essere orientati, avvicinati, aiutati a capire e soprattutto a vivere esperienze di stage o apprendistato all'interno di Aziende in grado, con la supervisione del personale del Centro Diurno, di trasmettere conoscenze che possono significare il futuro, l'autonomia e la possibilità di vivere una vita serena da parte del giovane coinvolto.

Lo staff è composto da personale altamente qualificato e fortemente motivato al lavoro nel sociale con gli adolescenti e i preadolescenti. Sono presenti psicologi, educatori professionali e animatori esperti in attività multimediali. Ogni membro dello staff, presenta, inoltre, un profilo professionale particolarmente adeguato al tipo di interventi richiesti (esperti in attività sportive; giochi di ruolo; esperti musicali, ecc.). Per attività e laboratori particolari, il Centro si serve di consulenti e professionisti esterni (registi, sceneggiatori, operatori video, ecc.) Ai giovani partecipanti viene richiesta una partecipazione attiva: ogni progetto, per quanto pianificato, viene ridiscusso ed eventualmente modificato sulla base dei loro suggerimenti ed esigenze. Sono previsti laboratori (musica, giochi di ruolo, giocoleria, video, teatro, web design, ecc.); gite, escursioni e soggiorni, manifestazioni ed eventi speciali.

Il Centro Diurno Orienta Giovani San Vito può ospitare massimo trenta minori (dai 6 ai 18 anni con particolare riguardo all'età dell'adolescenza alle soglie con l'obbligo formativo), preferibilmente di sesso omogeneo con problematiche psico-sociali che necessitano di assistenza continua e risultano privi del necessario supporto familiare, o per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il loro progetto individuale.

Il Centro Diurno Orienta Giovani San Vito con caratteristiche di semi-residenzialità, ospiterà ragazzi provenienti dall'intero territorio regionale, con particolare riguardo alle esigenze specifiche dell'ambito territoriale di Gioia del Colle Sammichele, Casamassima e Turi.

Il tempo di permanenza auspicabile dovrebbe essere medio-breve, per facilitare il reinserimento in famiglia, ma non si prevede un tempo massimo di permanenza, soprattutto per le situazioni più complesse di disagio, nelle quali, spesso, vi è una mancanza strutturale di riferimenti familiari in grado di "farsi carico"; a tal fine, essa deve essere intesa non come sistemazione provvisoria ma occasione di lavoro per il cambiamento.

Maggiori informazioni sulle modalità di accesso ai servizi del Centro sono presenti nella Carta dei Servizi redatta esclusivamente per tale servizio, disponibile presso la sede legale della Cooperativa o presso il Centro Diurno.

Il Centro Diurno ha sede a Gioia del Colle in Via Federico II di Svevia, 4358.



Intervento educativo specialistico

La Società Cooperativa Sociale SoleLuna realizza percorsi formativo-riabilitativi allo scopo di conseguire risultati misurabili in favore di minori autistici.

L'équipe della Cooperativa, composta da psicologo ed educatori, a seguito di una dettagliata osservazione e dall'analisi della valutazione effettuata dal servizio di Neuro Psichiatria Infantile, stila una Piano Educativo Individualizzato da condividere e attuare con i familiari e gli altri operatori coinvolti (ASL, insegnanti di sostegno, educatore servizio specialistico).

L'intervento educativo specialistico segue tecniche cognitivo-comportamentali (ABA) e l'integrazione sociale sistemico-relazionale.

Unitamente alle attività di apprendimento, il minore prende gradualmente parte ad attività di socializzazione e integrazione con gli altri minori presenti in struttura durante i momenti di gioco organizzato e spazi di relax.

ABA è l'acronimo di Applied Behavior Analysis (tradotto in italiano con Analisi Comportamentale Applicata) ed è la scienza applicata che deriva dalla scienza di base conosciuta come Analisi del Comportamento (Skinner, 1953), che ha come oggetto lo studio delle interazioni psicologiche tra individuo e ambiente e come metodo quello scientifico proprio delle scienze naturali. Essa comprende tre branche principali:

1. il comportamentismo (come filosofia della scienza)
2. l'analisi sperimentale del comportamento (la ricerca)
3. l'Analisi Comportamentale Applicata.

Il servizio è offerto presso il Centro Diurno San Vito di Gioia del Colle.

5 Le figure professionali

Coordinatore/Responsabile educativo

- Organizza e gestisce i servizi sottoposti
- Organizza e gestisce le risorse umane relative ai servizi
- Presiede le riunioni di coordinamento d'area con i responsabili di sede
- Ricopre posizione con richieste conoscenze professionali teoriche di base, capacità tecniche elevate per l'espletamento delle attribuzioni, autonomia e responsabilità secondo metodologie definite e precisi ambiti di intervento operativo
- É responsabile dei rapporti con gli Enti rispetto ai servizi
- É responsabile dei rapporti con gli utenti del servizio
- Verifica e controlla l'efficacia e l'efficienza dei servizi e provvede al monitoraggio annuale del servizio attraverso la consegna e ritiro delle schede di valutazione agli Enti committenti dei servizi
- Pianifica le riunioni con gli operatori e i responsabili di sede verbalizzando le presenze e le decisioni prese
- Partecipa ad incontri o progetti di formazione
- Organizza, dirige e valuta gli operatori e/o educatori delle varie funzioni
- Ha la responsabilità sulla gestione dell'area educativa
- É l'interlocutore del privato per la valutazione dell'inserimento dell'utente
- Verifica i progetti educativi elaborati dagli operatori e periodicamente la loro attività



- Gestisce la cartella utente ed è responsabile della privacy degli utenti inseriti nella struttura

Consulente psicologo

- Interviene sulle abilità di base, interpersonali e sociali quando necessario
- Supporta le attività della vita quotidiana dell'utente con la propria professionalità in caso di necessità
- Promuove momenti di socializzazione individuale e di gruppo mediante attività strutturate
- Promuove attività di formazione
- Verifica il lavoro svolto in equipe promuovendo incontri e riunioni concertate per programmare cure e trattamenti personalizzati per l'utente
- Partecipa a incontri o progetti di formazione
- Si interfaccia con la famiglia promuovendo incontri

Responsabile di sede o servizio

- Organizza e gestisce il servizio dove opera in base a quanto concordato con il coordinatore
- Cura l'approvvigionamento del materiale necessario rivolgendosi al Responsabile acquisti
- Cura lo stato di manutenzione della struttura comunicando alla segreteria ogni intervento necessario al corretto mantenimento
- Provvede al monitoraggio annuale del servizio attraverso la consegna e ritiro delle schede di valutazione alle famiglie/utenti fruitori del servizio
- Partecipa ad incontri o progetti di formazione

Educatore

- È responsabile della tutela e della incolumità del minore durante il proprio turno
- È presente ai colloqui di ambientamento
- Collabora con il personale educativo e non, per un esito positivo del servizio
- Instaura con il genitore un rapporto estremamente professionale
- Partecipa alle riunioni di equipe
- Segue la programmazione e documenta mensilmente gli sviluppi raggiunti, secondo gli strumenti indicati nella procedura del servizio
- Predisporre il calendario degli impegni per ogni minore (colloqui individuali, incontri scolastici, attività extrascolastiche, laboratori)
- Rispetta le suddivisioni dei gruppi prestabiliti
- Si interfaccia con la famiglia (ove questo è predisposto) promuovendo: la funzione di cura, dell'investimento affettivo, lo sviluppo della funzione genitoriale ed educativa, lo sviluppo della capacità di organizzazione familiare
- Promuove la partecipazione dei minori alle attività educative interne ed esterne alla struttura
- Promuove l'integrazione dei minori nel contesto sociale
- Accompagnamento e accesso ai servizi
- Gestisce i PEI predisposti per ciascun minore del proprio gruppo

Mediatore familiare e/o assistente sociale

- Approccia i genitori



- Effettua la presa in carico del nucleo familiare
- Redige anamnesi familiare
- Accoglie e sostiene la famiglia d'origine
- Conduce gli incontri settimanali dei ragazzi con la famiglia

Amministrazione

É responsabile della gestione:

- delle attività che vengono definite dal consulente esterno
- gestione contabilità minima interna

Responsabile progettazione

- Elabora idee progettuali in raccordo con i gruppi di lavoro
- Imposta e cura lo sviluppo di partenariati dei progetti
- Elabora i progetti dalla stesura alla spedizione
- Monitora e verifica tutte le fasi di espletamento delle attività così come da progetti presentati in sede di gare o di approvazione e a dare seguito alla realizzazione delle stesse
- Redige, ove richiesto, relativi progetti di gestione per servizi che la Cooperativa intenderà realizzare e/o comunque progettare per terzi
- Verifica le figure professionali impiegate nei servizi in base alle loro attitudini specifiche
- Costituisce eventuali gruppi di progetto, valutando se reperire anche progettisti dall'esterno
- Effettua i controlli sulla documentazione in ingresso e la disponibilità di norme e altri documenti ritenuti utili per le fasi di progettazione
- Cura l'elaborazione dei progetti (direttamente o attraverso la creazione di gruppi di progetto)

Segreteria

- Gestione della prima accoglienza
- Gestione del telefono
- Gestione dell'agenda
- Filtro delle comunicazioni
- Gestione del protocollo (corrispondenza entrata/uscita, archiviazione)
- Gestione degli archivi
- Assistenza nell'organizzazione di eventi e nell'attività di comunicazione

Personale Ausiliario

- Gestisce la pulizia degli ambienti
- Cura il verde adiacente alla struttura
- Cura la manutenzione ordinaria
- Guida il mezzo per il prelievo e l'accompagnamento dei minori
- Aiuta nel servizio mensa

6 Le sfide future

Andare avanti, guardare oltre

Guardare al mondo, comprendere i cambiamenti in atto, assumersi la responsabilità di operare su nuovi bisogni prima che diventino emergenze, progettare e gestire azioni di intervento sociale di ampio respiro, anche in presenza di ridotte risorse economiche: sono queste le sfide che ci attendono.

Guardare al mondo

Guardare al proprio territorio senza perdere di vista l'insieme delle priorità globali del pianeta è senza dubbio una delle sfide future alla quale sono chiamati tutti coloro che operano nel campo del sociale. Guardare al mondo significa anche operare per la crescita di consapevolezza dei cittadini nei confronti di fattori cruciali quali l'immigrazione, le nuove e antiche povertà, la tutela ambientale.

Tutti settori sui quali ognuno può e deve intervenire, anche a livello locale.

Prevenire le emergenze

Guardare al mondo significa anche cogliere i segni dei cambiamenti in atto e in questi leggere tutte le possibili declinazioni future: i vantaggi come i pericoli, il possibile insorgere di nuovi problemi e le soluzioni a quelli esistenti.

Tutto questo chiede l'assunzione di nuove responsabilità, da parte delle Istituzioni ma anche da parte di una cittadinanza che voglia essere attiva e partecipe.

Ottimizzare le risorse

Guardare al mondo e prevenire le emergenze sono sfide rese ancora più urgenti dalla necessità, non solo contingente, di ottimizzare le risorse economiche disponibili.

Per la Cooperativa Sociale SoleLuna la strada maestra per vincere questa sfida è proseguire nel processo, già avviato, di coinvolgimento attivo degli individui e della mobilitazione delle energie positive.

Perché ogni comunità sia in grado di produrre in prima persona le risposte necessarie ai bisogni che in essa crescono ed emergono.





7 I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. È garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

Imparzialità

Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato a operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003 e s.s.m.

Diritto di scelta

La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

Partecipazione e informazione

La Cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto disposto nelle direttive vigenti in materia di informazioni agli utenti.

Efficienza ed efficacia

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

8 La Qualità

Certificazione UNI EN ISO 9001:2008

La Società Cooperativa Sociale SoleLuna, al fine di guidare e tenere sotto controllo la propria organizzazione, ha stabilito, documentato e attuato un Sistema di Gestione per la Qualità, in accordo ai requisiti della norma di riferimento. Nel mese di luglio 2015 ha conseguito la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 dall'ente certificatore CSQA.

La Politica per la Qualità

La Politica per la Qualità è la dichiarazione, documentata e diffusa a tutto il personale e alle parti eventualmente interessate, in cui la Direzione della Società Cooperativa Sociale SoleLuna definisce e dichiara gli obiettivi e gli indirizzi generali dell'organizzazione, in relazione alla Qualità perseguita.

Gli obiettivi da raggiungere, al fine di conseguire il miglioramento continuo, si identificano con i principi fondamentali dei servizi erogati, citati precedentemente nella Carta dei Servizi.

Le linee guida attraverso le quali perseguiamo i nostri obiettivi sono:

- soddisfazione dell'utente in conformità alle norme e all'etica professionale
- continuo miglioramento del servizio
- attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente
- efficacia ed efficienza nelle prestazioni dei servizi
- stabilità per quanto riguarda la tipologia dei servizi e qualità delle prestazioni che si erogano
- affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai vari servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti
- informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione e il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità aziendale
- continuo sforzo teso a ottimizzare l'organizzazione del lavoro e in generale delle attività che consentono la pianificazione e l'esecuzione dei servizi
- rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza e igiene sul lavoro, antinfortunistica
- attenta analisi di indicazioni, osservazioni, reclami degli utenti in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nei servizi forniti
- assicurazione circa la comprensione dei compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire e il modo in cui essi influiscono sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate
- cura nel far sì che tutti siano consapevoli di avere un ruolo e di influire sulla qualità dei servizi forniti all'utente
- valorizzazione delle risorse umane locali favorendo l'impegno in servizio di operatori provenienti dal territorio
- valorizzazione delle esperienze di impresa sociale presenti sul territorio in cui vengono erogati i servizi

- valorizzazione delle esperienze associative e di volontariato presenti sul territorio, promuovendo forme di collaborazione nella progettazione e gestione degli interventi.

Ambiente di lavoro

Nei documenti interni di gestione della sicurezza sono esplicitati tutti i fattori necessari a ottenere un ambiente di lavoro adeguato rispetto alle necessità dei dipendenti. Tutte le attività aziendali sono pianificate e condotte al fine di assicurare un ambiente di lavoro che, dal punto di vista umano, assicuri soddisfazione, motivazione, correttezza, coinvolgimento e riconoscimento dei risultati.

Sicurezza sul lavoro

La Cooperativa ha individuato, e adeguatamente predisposto, le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità ai requisiti dei servizi, alle esigenze personali e alla normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, quali:

- spazi di lavoro adeguati e attrezzati
- adeguata disponibilità di apparecchiature, attrezzature, software
- servizi di supporto.



9 I destinatari dei servizi

Soddisfazione degli utenti

Nell'ottica del miglioramento continuo, l'organizzazione ha avviato un processo di costante verifica del livello di soddisfazione delle esigenze degli utenti e del grado di qualità che percepiscono i fruitori dei servizi basato sul monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione degli utenti/destinatari dei servizi attraverso interviste, questionari di gradimento, analisi dei reclami, riunioni periodiche.

La Cooperativa ha individuato, quali elementi prioritari per garantire l'attenzione ai destinatari, i seguenti punti:

- rispetto degli obblighi derivanti dai requisiti previsti dalla legislazione di settore
- miglioramento continuo dei servizi offerti
- costante riferimento alle esigenze implicite ed esplicite degli utenti
- tempestività dei servizi, anche attraverso l'utilizzo di adeguate risorse umane e strumentali
- rapidità nella gestione dei reclami ed esaurienti informazioni.

Comunicazioni con i destinatari dei servizi

L'interfaccia con i destinatari dei servizi (famiglie, utenze, Enti Pubblici, Enti privati) avviene attraverso i responsabili dei servizi e gli operatori i quali, assieme all'Amministratore Unico, sono gli interlocutori privilegiati per:

- promuovere iniziative
- osservazione, analisi e monitoraggio dei servizi
- costruzioni di partnership.

La comunicazione è generalmente curata mediante:

- comunicazioni scritte inoltrate per posta o posta elettronica certificata
- affissione di avvisi e comunicazioni in bacheca
- comunicazioni telefoniche
- gestione dei reclami
- invio di questionari per la misurazione della soddisfazione.

Gestione dei reclami

La cooperativa si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla Segreteria
- segnalazione telefonica
- compilazione del modulo di reclamo presente sul sito Internet e allegato alla Carta dei Servizi.



CARTA dei SERVIZI
Società Cooperativa Sociale SoleLuna
Via Carlo Alberto, 106 Int.4 – 70020 Bitritto



Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

10 Validità della Carta dei Servizi

Questo documento è stato redatto il 21/12/2015. Potrà subire nel corso del 2016 aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.



CARTA dei SERVIZI
Società Cooperativa Sociale SoleLuna
Via Carlo Alberto, 106 Int.4 – 70020 Bitritto



11 Informazioni utili e contatti

Società Cooperativa Sociale SoleLuna

Tel. 0808494015

Fax 0803328903

E-mail: info@cooperativasoleluna.it

PEC: cooperativasoleluna@pec.it

Sito internet: www.cooperativasoleluna.it

P. IVA 06202460728

Albo Regionale delle Cooperative Sociali Sez. "A" n. 421

Albo Cooperative CCIAA n. A167250

Sede legale

Via Carlo Alberto, 106 (Int. 4) – 70020 Bitritto (BA)

Orari: 9-13 15-18 dal Lunedì al Venerdì

Sede operativa

Via Federico II di Svevia, 4358 – 70023 Gioia del Colle (BA)

Altra sede

Via Verdi, 40 – 70020 Toritto (BA)

Mezzi pubblici per raggiungere le nostre sedi

Sede legale: da Bari – Azienda Sita Sud Trasporti (ogni 30 min)

Sede operativa (Centro Diurno Orienta Giovani San Vito): da Bari – Azienda Stp (ogni ora circa) – Ferrovie del Sud Est (ogni ora circa)

Amministratore Unico: Dott. Giovanni Barnaba

E-mail: giovanni@cooperativasoleluna.it

Tel. 0808494015 Fax 0803328903

Cell. 3392478726

Consulente psicologo: Dott.ssa Francesca Bartolomeo

E-mail: f.bartolomeo@cooperativasoleluna.it

Tel. 0808494015 Fax 0803328903

Cell. 3402421565

Amministrazione: Sig. Francesco Rinaldi

E-mail: f.rinaldi@cooperativasoleluna.it

Tel. 0808494015 Fax 0803328903

Segreteria generale: Dott.ssa Viviana Lafirenza

E-mail: v.lafirenza@cooperativasoleluna.it

Tel. 0808494015 Fax 0803328903



	MODULO RECLAMO	Mod. REC
		Rev. 00 del 15/04/2015
		Pag. 1 di 1

All'attenzione di

Servizio: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

_____, li _____

Firma
