



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



Società Cooperativa Sociale SoleLuna

2020/2021



"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 LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DA PARTE DELL'UTENZA

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 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 e B che gestisce servizi alla persona ed è coordinata dalla presenza di un Consiglio di Amministrazione.

Chi siamo

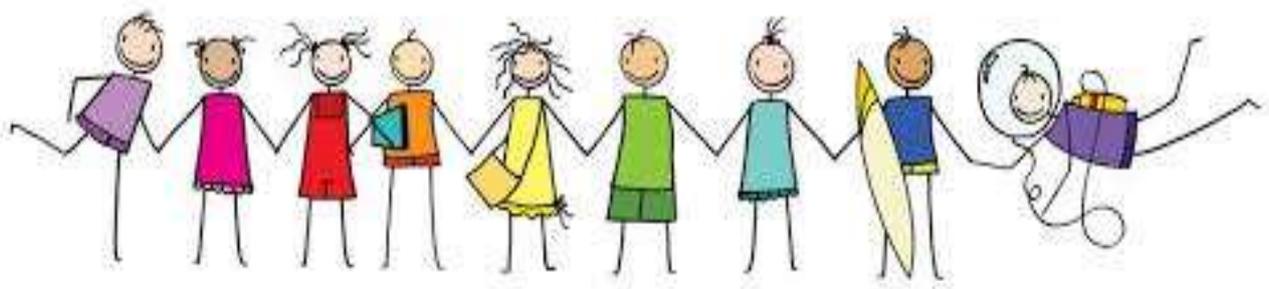
Tutti gli operatori della Società Cooperativa Sociale SoleLuna (dipendenti, collaboratori, consulenti) condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale. A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di 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 minori, giovani, anziani 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 familiare.

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, senza però disdegnare evoluzioni sul fronte privato, intercettando i bisogni di molte famiglie che chiedono specifiche soluzioni ai loro problemi.

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 **sei grandi aree tematiche**, ognuna affidata a figure professionali specializzate:

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

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, Ambito, 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 scrittura 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.

In particolare, la Cooperativa SoleLuna eroga il servizio di progettazione in materia di Servizio Civile per i seguenti Enti: Comune di Bitritto, Comune di Adelfia, Comune di Bitetto, Comune di Toritto, Comune di Palo del Colle, Comune di Capurso, Unione Coltivatori Italiani Gioia del Colle, Università della Terza Età "Rosalba Barnaba" di Bitritto, oltre a progettualità specifiche per proprio conto.

Nel 2014, 2015 e 2016 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 nell'ATS ProgettAzione, ha attivato anche due Punti di Accesso (Gioia del Colle e Bitritto) 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.



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. In particolare, nel corso del 2016 è stato organizzato un Convegno nazionale sul tema dell'Autismo; grande risonanza ha ottenuto tra gli addetti ai lavori e tra le famiglie partecipanti. Per l'occasione è stato somministrato un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione raggiunto con l'esposizione dei temi trattati e dei relatori intervenuti. Ottimi sono stati esiti conseguiti.

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 di talenti soprattutto 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, privilegia la formazione continua degli operatori, la capacità di ascolto e la concretezza degli obiettivi. Monitoraggio e valutazione costante dei processi fanno da corollario ad ogni intervento per misurarne efficacia e conseguimento 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. Inoltre, gestisce vari interventi individualizzati a favore di minori presenti nel Centro Diurno presente a Goia del Colle.



Assistenza educativa domiciliare

Autorizzazione al funzionamento con Determinazione del Responsabile del Settore – Area Servizi alla Persona – Comune di Gioia del Colle (Nr. Gen. 88 – Nr. Sett. 11 del 02.02.2016)

Iscrizione nel Registro delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio assistenziali destinate ai minori al num.410 giusta Atto Dirigenziale n. 410 del 04.05.2016 – Dipartimento Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti – Sezione Politiche di Benessere Sociale e Pari Opportunità

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 supervisionato da uno Psicologo.

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 in difficoltà, la sua famiglia e il territorio; come accompagnamento preventivo, sostegno e tutela del suo percorso di crescita, a partire dall'inquadramento diagnostico precoce.



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 di ogni membro 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 – Psicologo - 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.

Prezzi e soluzioni:

Descrizione	Prezzo
Colloqui di Orientamento in fase preliminare e in itinere a incontro	Da € 45.00 a € 75,00
Servizio di psicodiagnostica, mediazione familiare, sostegno psicologico a incontro	Da € 40.00 a € 70,00
Servizio educativo domiciliare integrato	€ 30,00/h

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

Autorizzato al funzionamento con Determinazione del Responsabile del Servizio Affari Sociali – Comune di Bitritto n. 37 del 14.04.2016 – n. 146 del Reg. Gen. del 14.04.2016

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.
- 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, pedagogo, 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 Diurno Semiresidenziale San Vito

La Cooperativa SoleLuna gestisce il Centro Diurno per Minori Socio Educativo (Art.52) "OrientaGiovani 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'allocatione nel mercato del lavoro o, diversamente, come spunto per investire su sé 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.

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 OrientaGiovani San Vito con caratteristiche di semi-residenzialità, ospita 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.



Prezzi e soluzioni:

TARIFE APPLICATE	Tariffa standard regionale [30hh/settimana]	Tariffa con scostamento derivante da servizi aggiuntivi*	Integrazione retta in caso di utente con disabilità necessaria ad assicurare lo standard aggiuntivo di personale
Retta Giornaliera	€ 15,17	€ 24,11	//
Retta Mensile (24GG)	€ 364,08	€ 578,74	//
Integrazione Retta in caso di utenti con disabilità	//		€ 870,00

*Sono da intendersi servizi aggiuntivi: n. 5hh/settimana aggiuntive di apertura per un totale di n. 35hh/settimana; n. 1 psicologo impegnato per n. 12 hh/settimana; n. 1 Assistente Sociale impegnato per n. 12 hh/settimana; n. 1 addetto amministrativo impegnato per n. 12hh/settimana.

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

Centro Diurno Comunale Semiresidenziale Origami

La Cooperativa SoleLuna in ATS con l'associazione di promozione sociale L'Abbraccio dei piccoli gestisce il Centro Socio Educativo Diurno per minori "Origami". Il Centro nasce a Noicattaro nel mese di agosto del 2016, in seguito alla concessione della struttura e all'affidamento della gestione da parte del Comune di Noicattaro.

Il Centro, ai sensi dell'art. art.52 Reg. Reg. N.4/2007, è una struttura aperta alla partecipazione anche non continuativa di minori e di giovani del territorio ed opera in raccordo con i servizi Sociali del Comune di Noicattaro e con le Istituzioni Scolastiche, attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi di socializzazione ed educativo-ricreativi, miranti a promuovere il benessere della comunità e contrastare fenomeni di marginalità e disagio minorile.

Il Centro rivolge la propria attività alla totalità dei minori residenti nel territorio di Noicattaro e, laddove vi sia necessità, anche degli altri Comuni.

Le attività del Centro sono aperte al territorio e organizzate attivando le risorse della Comunità locale e sono volte a promuovere le relazioni, valorizzare le propensioni e gli interessi dei ragazzi.

Il Centro assicura le seguenti attività:

- attività sportive;
- attività ricreative;
- attività culturali compreso il sostegno scolastico;
- momenti di informazione;
- laboratori ludico-espressivi e artistici;
- attività estive.



Prezzi e soluzioni:

TARIFE APPLICATE	Tariffa standard regionale [30hh/settimana]	Tariffa con scostamento derivante da servizi aggiuntivi*	Integrazione retta in caso di utente con disabilità necessaria ad assicurare lo standard aggiuntivo di personale
------------------	--	--	--



Retta Giornaliera	€ 15,17	€ 18,9	//
Retta Mensile (24GG)	€ 364,08	€ 453,6	//
Integrazione Retta in caso di utenti con disabilità	//		€ 870,00

*è da intendersi servizio aggiuntivo il servizio di trasporto.

Il Centro Diurno Comunale Origami ha sede a Noicattaro in V.le Cimitero – Contrada Calcare.

Centro Diurno Socio Educativo per minori – Cento passi

Il Centro Diurno Socio Educativo "Cento passi" è, così come previsto dall'art. 52 del Regolamento Regionale n. 04/2007, una struttura di prevenzione e recupero aperta a tutti i minori che, attraverso la realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, mira in particolare al recupero di minori con problemi di socializzazione o esposti al rischio di emarginazione e di devianza.

Il Centro, a titolarità privata, nato a dicembre 2020, si rivolge prioritariamente ai minori residenti nel territorio di Bitritto, dove esso ha sede, al fine di promuoverne l'integrazione sociale e culturale e offre sostegno, accompagnamento e supporto alle famiglie, operando in stretto contatto con i Servizi Sociali dei Comuni e con le istituzioni scolastiche, nonché con le altre agenzie educative del territorio.

Nel Centro possono essere accolti contemporaneamente non più di 30 minori di età compresa tra i 6 ed i 18 anni, a cui sono destinate una pluralità di attività ed interventi che prevedono lo svolgimento di funzioni quali l'ascolto, il sostegno alla crescita, l'accompagnamento e l'orientamento.

All'interno del Centro, sono garantiti supporti educativi nelle attività scolastiche ed extrascolastiche, sostegno e supporto alle famiglie, e la realizzazione di un progetto educativo individualizzato che valorizzi il protagonismo del singolo in base alle esigenze e agli interessi di ciascuno.

Tra le attività erogate, solo a titolo esemplificativo, sono garantite:

- Attività sportive
- Attività ricreative
- Attività culturali
- Attività di supporto alla scuola
- Momenti di informazione

Tutte si realizzano attraverso interventi programmati, raccordati con i programmi e le attività degli altri servizi e strutture educative, sociali, culturali e ricreative esistenti sul territorio, in un'ottica di rete e collaborazione proficua.

Prezzi e soluzioni:

TARIFFE APPLICATE	Tariffa standard regionale [30hh/settimana]	Tariffa con scostamento derivante da servizi aggiuntivi*	Integrazione retta in caso di utenti con disabilità necessaria ad assicurare lo standard aggiuntivo di personale
Retta Giornaliera	€ 15,17	€ 24,11	//
Retta Mensile (24GG)	€ 364,08	€ 578,74	//



Integrazione Retta in caso di utente con disabilità	//		€ 870,00
---	----	--	----------

Il Centro Diurno Socio Educativo "Cento passi" ha sede a Bitritto, in Traversa Via Marconi, snc.

Intervento educativo specialistico

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

L'equipe della Cooperativa, composta da psicologo, supervisore 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 la sede della Cooperativa SoleLuna in Gioia del Colle.

Accompagnamento allo studio e sostegno post-scolastico

La nostra equipe ha una preparazione specifica nelle strategie di apprendimento e nell'accompagnamento allo studio nelle difficoltà di apprendimento. L'obiettivo finale è quello di rendere indipendenti i ragazzi e fare di tutto perché nasca in loro il piacere di imparare.

Per ogni minore in carico, l'educatore di riferimento cura i rapporti con il Consiglio di classe e facilita la comunicazione con la famiglia, concordando un programma individualizzato. Questo ha lo scopo di favorire l'apprendimento delle materie di studio, fornire supporto alla comprensione e al recupero delle lacune e soprattutto l'acquisizione di un valido metodo, che, gradualmente, accompagni i ragazzi ad una sempre maggiore autonomia.

Le attività di sostegno pedagogico sono condotte dagli educatori, affiancati da esperti che gestiscono dei moduli di approfondimento specifici come per le lingue straniere, l'informatica o le materie scientifiche.

Importante è sostenere i ragazzi in questo percorso affinché possano agilmente raggiungere un buon esito nei propri percorsi scolastici; possano essere stimolati all'esercizio della curiosità e al desiderio di conoscere cose nuove, partendo proprio dai loro interessi e dalle loro inclinazioni;



vedere accresciuta la propria autostima, superando la demotivazione allo studio; migliorare le relazioni con l'ambiente scolastico, affrontando criticità e disagi e, infine, per i più grandi, essere guidati nella scelta di come proseguire nel proprio percorso scolastico.

Prezzi e soluzioni:

TARIFE APPLICATE	
Retta Mensile	€ 130,00

Centri Aperti Polivalenti

I Centri Aperti Polivalenti sono strutture aperte alla partecipazione anche non continuativa di minori e giovani del territorio e operano in raccordo con i Servizi Sociali dell'Ambito e con le Istituzioni Scolastiche, attraverso la realizzazione di interventi di socializzazione ed educativo-ricreativi, miranti a promuovere il benessere della comunità e a contrastare fenomeni di marginalità e disagio minorile.

I Centri realizzano attività ludico-ricreative, di animazione extra-scolastica volte a promuovere relazioni tra i ragazzi, a valorizzare le loro propensioni ed i loro interessi.

Rivolgendosi a circa 80 minori dai 6 ai 18 anni (suddivisi nei due centri) Il progetto di gestione dei centri si basa sul desiderio di creare un luogo capace di riprodurre quello che un tempo era l'"agorà", cuore pulsante ed aggregativo dei paesi. Lo staff esperto e preparato, pianifica **interventi integrati di tipo educativo e interventi di socializzazione** che si sviluppano sia all'interno delle strutture sia all'esterno delle stesse, rivolgendosi in primo luogo ai minori, ma ampliando la proposta con esperienze per gli adulti, per migliorare le capacità di dialogo intergenerazionale e aumentare le competenze di questi ultimi nell'approccio con le nuove generazioni.

Lavorando attivamente all'interno dei due Centri, si costruiscono "luoghi" di relazione educativa, di accoglienza, con attività sempre nuove e varie che favoriscono il raggiungimento di alcuni obiettivi imprescindibili:

- realizzare un servizio di qualità per la crescita e la promozione della cultura grazie alla messa a disposizione delle sedi e delle risorse utili a raggiungere un'utenza il più possibile allargata e trasversale, partendo dai destinatari primari del progetto;
- diventare punto di riferimento per bambini, ragazzi e famiglie;
- offrire uno spazio di protagonismo attivo per bambini, ragazzi e giovani chiamati e guidati ad organizzare, proporre e gestire in prima persona le iniziative che si svolgeranno all'interno delle strutture;
- proporre iniziative ricreative, ludiche, culturali, sportive, artistiche e di formazione permanente al fine di diversificare l'offerta culturale ed estendere le proposte ad un bacino d'utenza allargato, con il fine di generale di migliorare la qualità di vita delle giovani generazioni;



- fornire un servizio di supporto alle famiglie all'interno di una progettazione integrata che veda lavorare sinergicamente la Cooperativa SoleLuna con i Servizi Sociali dell'Ambito, le Istituzioni scolastiche e gli organismi del Terzo Settore;
- collaborare con i vari soggetti dell'associazionismo del territorio per la realizzazione di iniziative comuni a scopo culturale, aggregativo e ricreativo rivolte agli utenti individuati sul territorio;
- attivare circuiti virtuosi ed innovativi che consentano sia di valorizzare le ricchezze esistenti sul territorio, sia di creare le condizioni per la trasmissione e capitalizzazione dei saperi innovativi presenti in molte esperienze del privato sociale locale;
- realizzare un programma di proposte per il tempo libero rivolto a bambini, ragazzi e giovani ed un servizio di didattica rivolto, in particolar modo, all'utenza debole (disabili, stranieri, minori a rischio, ecc..) finalizzato all'apprendimento in un'ottica di qualità per la crescita e la promozione della cultura e dell'educazione nel territorio;
- realizzare un servizio di avvicinamento e avvio alla lettura sempre delle fasce più giovani (biblioteca a misura di bambino);
- realizzare un servizio di gestione sostenibile secondo i principi di risparmio, riciclo e riuso.

Tutto questo, avviene in ambienti caratterizzati da un clima ospitale e familiare, in cui ci si possa ritrovare, si possa studiare in modo innovativo, si possa giocare ed impiegare il proprio tempo libero in modo entusiasmante e costruttivo.

Prezzi e soluzioni:

TARIFFE APPLICATE	Tariffa standard regionale [24hh/settimana]
Retta Mensile Cap Putignano	€ 295,00
Retta Mensile Cap Noci	€ 285,00
Retta Mensile Cap Gioia	€ 295,00
Retta Mensile Cap Sammichele	€ 295,00
Retta Mensile Cap Turi	€ 295,00
Retta Mensile Cap Casamassima	€ 295,00

Il Centro Aperto Polivalente comunale "Franco Paolillo" ha sede a Putignano, in viale Europa (Contrada San Pietro Piturno).

Il Centro Aperto Polivalente comunale di Noci ha sede in via Romanazzi.

Il Centro Aperto Polivalente comunale di Gioia del Colle ha sede a Gioia del Colle, in via Aldo Moro,52.

Il Centro Aperto Polivalente comunale di Sammichele ha sede a Sammichele, in Piazza Leonardo Netti.

Il Centro Aperto Polivalente comunale di Turi ha sede a Turi, in via Guglielmo Cisternino,40/A.

Il Centro Aperto Polivalente comunale di Casamassima ha sede a Casamassima, in via Pacinotti,1.



Laboratorio Urbano "Officine Multimediali Come Dove Quando"

L'immobile pubblico riqualificato nell'ambito del Programma Bollenti Spiriti della Regione Puglia, è destinato a Laboratorio Urbano per i giovani, quale luogo deputato alla creatività, all'apprendimento non formale e alla sperimentazione di pratiche di innovazione sociale, rivolto alla comunità locale e prioritariamente alle nuove generazioni.

Il Laboratorio Urbano va inteso come uno spazio sociale dove i cittadini, ed in particolare i giovani, possano sviluppare i propri progetti e fare esperienza sul campo, trasformando i problemi e le risorse del territorio in opportunità di sperimentazione, attivazione e impresa a vantaggio di tutta la comunità.





Le Officine Multimediali Come Dove Quando rappresentano un'opportunità per il Comune di Toritto e per tutti i suoi cittadini, fruitori dei servizi attivati all'interno della struttura.

L'idea portante della nostra gestione è quella di promuovere una molteplicità di iniziative che possano raggiungere il maggior numero di destinatari avendo come obiettivo principale la promozione della cultura e dell'arte come catalizzatore di esperienze di aggregazione e coesione sociale.

"Stare insieme" uniti da medesimi sogni, dalle stesse aspirazioni, dagli stessi obiettivi, in un Laboratorio, che come la dicitura stessa sottolinea, è il luogo privilegiato del FARE, del METTERE in MOTO, dello sporcarsi le mani.

La proposta di gestione ha individuato differenti aree di intervento e ciascuna di esse ha un ricco programma di iniziative, eventi e laboratori, che tengano sempre vivo l'entusiasmo e la partecipazione a livello locale, coinvolgendo anche la partecipazione dei comuni vicini.

Le aree di intervento sono:

- Libri e Cultura
- Arte & CreAttività
- Multimedia
- Sportelli e Front-Office
- Family – Friendly

Il Laboratorio Urbano ha sede in Toritto, presso Piazza Madre Teresa di Calcutta.

Centro Culturale Polivalente con annessa Biblioteca Comunale di Santeramo in Colle

Restituita ai cittadini dopo 10 anni dalla sua più recente chiusura, la Biblioteca G. Colonna è tornata a far pulsare il cuore della cultura di Santeramo il 24 giugno 2019, quando è stata inaugurata la sua nuova sede in Piazza Giuseppe di Vagno ed affidata la gestione alla Cooperativa SoleLuna.

L'edificio che la ospita attualmente si è trasformato diverse volte nel corso dei secoli, sempre rappresentando un luogo di incontro, condivisione e conoscenza: prima cinema, poi sede di uno dei cosiddetti "dopolavoro" (Enal), come punto di ritrovo per lo svolgimento di attività ricreative dopo la fine della normale attività lavorativa e anche scuola.

La riapertura di questo edificio in veste di Biblioteca ha segnato un momento di rinnovamento per tutti gli adulti nostalgici che hanno vissuto questi ambienti nel corso del tempo, ma anche una grande svolta per tutti i giovani che hanno atteso e desiderato tantissimo un luogo aperto a tutti, nel quale poter vivere esperienze culturali e di relazione.

La Biblioteca è intitolata al santermano Giovanni Colonna, per onorare il lascito e la donazione del primo fondo librario da lui effettuato in favore dei suoi concittadini.

Per accedere alla biblioteca la prima volta è necessario presentarsi muniti di un documento di riconoscimento ed effettuare una registrazione sul posto. Per la registrazione dei minorenni è necessaria la presenza di un genitore (o di chi ne fa le veci) munito di un documento di riconoscimento personale e del minore.

Il patrimonio della Biblioteca è costituito da oltre 10.000 volumi, tra volumi ed opuscoli non specialistici; tra questi, anche una edizione del '700 e circa 200 edizioni dell'800.



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



Saranno ammessi generalmente al prestito i libri pubblicati dal 1950 in poi, ad esclusione delle opere di consultazione, previa accettazione del regolamento e di specifica registrazione.

ORARI APERTURA

Dal lunedì al venerdì

– ore 9.00 – 13.00

– ore 15.00 – 19.00

Sabato e Domenica*

– ore 9.00 – 13.00

*Le aperture straordinarie nei weekend costituiscono una specifica azione del progetto "BiblioTE...Cum" che sarà attivo da aprile 2020 ad aprile 2022.

Il Centro si arricchisce di numerosi spazi dislocati sui tre piani della struttura, tutti dedicati alla comunità che sono, pertanto, crocevia di relazioni e luogo di incontro sereno e costruttivo tra famiglie con bambini, giovani studenti, adulti e anziani. Un posto per tutti, dove è l'atmosfera che fa la differenza: libri, cibo, attività culturali, piaceri personali.

I bibliospaзи rendono la biblioteca un vero e proprio **centro polivalente culturale** nel cuore della città, pronto ad ospitare **eventi, manifestazioni, riunioni, congressi, tavole rotonde e cerimonie**, e sono così suddivisi:

Piano +1

Sala Studio- Sala riunioni

Baby Pit Stop punto allattamento, cambio e prime pappe

Ufficio Direzione

Piano 0

Fronte Office

Living Book Sala Lettura "Don Pierino Dattoli"

Salette Biblio Lab

Saletta interna Caffè Letterario LiBrAR

Piano -1

Caffè Letterario LiBrAR

Giardino esterno con annesso Parco Giochi

Servizi Igienici

Il Centro Culturale Polivalente con annessa Biblioteca Comunale di Santeramo in Colle ha sede presso Piazza Giuseppe di Vagno, n. 24.

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
- È responsabile dei rapporti con gli Enti rispetto ai servizi
- È 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
- È 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

È 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 psico-fisiche o socio-economiche. È garantita parità di trattamento, gamma 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 9001:2015

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 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
- sorveglianza sanitaria
- adeguata disponibilità di apparecchiature, attrezzature, software

- servizi di supporto.

9 La valutazione della qualità da parte dell'utenza

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.

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 aggiornato in data il 22/10/2020. Potrà subire nel corso dell'anno 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.

11 Informazioni utili e contatti

Società Cooperativa Sociale SoleLuna

Tel. 0808494015

E-mail: info@cooperativasoleluna.it

PEC: cooperativa.soleluna@pec.it

Sito internet: www.cooperativasoleluna.it

P. IVA 06202460728

Albo Regionale delle Cooperative Sociali Sez. "A" n. 421 – Sez. "B" n. 847

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)

Viale Cimitero s.n. – Contrada Calcare – 70016 Noicattaro (BA)

Viale Europa – Contrada San Pietro Piturno – 70017 Putignano (BA)

Via Romanazzi – 70015 Noci (BA)

Piazza Madre Teresa di Calcutta – 70020 Toritto (BA)

Traversa Via Marconi, snc – 70020 Bitritto (Ba)

Altra sede

Via Verdi, 40 – 70020 Toritto (BA)

Presidente del CdA: Dott. Giovanni Barnaba

E-mail: giovanni@cooperativasoleluna.it

Tel. 0808494015

Cell. 3392478726

Consulente psicologo: Dott.ssa Francesca Bartolomeo

E-mail: f.bartolomeo@cooperativasoleluna.it

Tel. 0808494015



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



Cell. 3402421565

Amministrazione:

E-mail: amministrazione@cooperativasoleluna.it

Tel. 0808494015 Cell. 3534115024

Segreteria generale: Dott.ssa Viviana Lafirenza

E-mail: v.lafirenza@cooperativasoleluna.it

Tel. 0808494015

Allegato 1



	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
