



SETTORE RIDUZIONE DEL DANNO

**RIFUGIO NOTTURNO
DELLA SOLIDARIETÀ**

**LABORATORIO
ABBA-STANZA**



CARTA DEI SERVIZI



«CENTRO ACCOGLIENZA LA RUPE»

Indice

Parte prima: I fondamenti della Carta dei servizi.....	3
I principi ispiratori	3
I Principi ispiratori del C.N.C.A	3
I principi fondamentali.....	4
Le norme di riferimento.....	4
L'Ente gestore	5
La Storia	5
Struttura giuridica.....	6
Mission	7
Mappa degli stakeholder.....	7
Politica per la qualità.....	7
Parte seconda: gli strumenti per l'attuazione dei principi.....	9
Rupe Riduzione Del Danno	9
L'identità del servizio	9
La definizione e del servizio.....	9
Mission	9
I principi operativi del servizio.....	10
I servizi offerti	10
La gestione del servizio	10
La composizione delle risorse umane (quantitativa e professionale).....	10
La Politica per la Qualità del servizio	11
La valorizzazione delle persone che lavorano e la gestione del Knowledge e la formazione permanente	11
Gli indicatori e gli standard del servizio e delle attività.....	12
La valutazione del servizio	12
Rifugio Notturmo della Solidarietà.....	13
L'identità del servizio	13
La definizione e del servizio.....	13
I principi operativi del servizio.....	14
I servizi offerti	14
La gestione del servizio	15
Gli indicatori e gli standard del servizio e delle attività.....	15
La valutazione del servizio	15
Il sistema di autovalutazione.....	16
Il sistema di ascolto (rilevazione) della soddisfazione delle persone a cui è rivolto il servizio.	16
Laboratorio Abba-Stanza	17
L'identità del servizio	17
La definizione e del servizio.....	17
I principi operativi del servizio.....	17
I servizi offerti	18
La gestione del servizio	18
Gli indicatori e gli standard del servizio e delle attività.....	18
La valutazione del servizio	19
Il sistema di autovalutazione.....	19
Il sistema di ascolto (rilevazione) della soddisfazione delle persone a cui è rivolto il servizio.	19
Servizi in cui La Rupe è partner.....	20
Drop-in.....	20
Casa del Riposo Notturmo "Massimo Zaccarelli"	20
Casa del Riposo Notturmo "Madre Teresa di Calcutta"	20
Progetti terminati	21
L'isola che non c'è	21
Centro Serale a Bassa Soglia d'accesso e laboratorio Quanto Basta.....	22
Laboratorio diurno La strada no	22
Parte terza: i meccanismi di tutela	23
La garanzia del servizio e gli strumenti di tutela della persona a cui il servizio è rivolto.	23
L'affidabilità, la tempestività e la trasparenza	23
Parte quarta: la comunicazione.....	24
Informazione e Accoglienza.....	24
Dove siamo e come comunicare con noi	24



Parte prima: I fondamenti della Carta dei servizi

I principi ispiratori

Il settore **Riduzione Del Danno** della Cooperativa Sociale Centro Accoglienza La Rupe, fonda i propri servizi sui principi ispiratori del Coordinamento Nazionale Comunità d'Accoglienza inseriti nel **Documento Programmatico** del Giugno del 1982 e ne rende conto sulla propria Carta dei servizi.

I Principi ispiratori del C.N.C.A

1. La storia e la vita della persona

Le comunità non considerano il loro intervento come un servizio settoriale per i singoli problemi, ad esempio la tossicodipendenza: l'impegno è rivolto al superamento delle diverse forme di disagio e di marginalità giovanile. Ciò significa tener conto della specificità dei problemi ma insieme esser consapevoli che le forme in cui quel disagio si manifesta non sono date una volta per tutte. Inoltre vuol dire accogliere la storia e la vita di una persona più che il suo problema.

2. L'unicità dell'esperienza

Crediamo nell'unicità delle esperienze personali: ciò significa che non esiste una metodologia valida comunque per tutti e che occorre adattare il metodo agli individui, alle loro vicende, alla loro storia.

3. Il rifiuto della coazione

Nel proporsi come luogo di sperimentazione e di possibilità di riappropriazione della propria esistenza, le comunità verificano che ogni forma di coazione alla volontà dell'individuo, assunta a metodo di intervento, non serve alla maturazione di scelte autonome, non fa che accentuare le difficoltà di comunicazione e di relazione creando i presupposti per un'ulteriore emarginazione.

4. La quotidianità

Come strumento concreto si privilegia la dinamica delle relazioni interpersonali che evolvono nell'esperienza di ogni giorno, accettando appieno la dimensione della quotidianità, della ordinarità, ancorando l'esperienza al contesto socio-culturale ed alla storia del territorio.

5. Il lavoro

Tra gli strumenti che le comunità ritengono fondamentali per la maturazione delle persone assume un rilievo particolare l'esperienza del lavoro che si propone come mezzo di acquisizione di autonomia. Ma al fianco del lavoro, soprattutto per i più giovani cresce l'importanza della comunicazione interpersonale, dell'espressione e dell'animazione, del valido utilizzo del tempo libero.

6. Una proposta...

Le comunità tendono alla sperimentazione di nuovi modi di vivere i valori del lavoro, dell'amicizia, della solidarietà, della nonviolenza. Crediamo che tale esperienza possa farsi 'proposta' per la collettività, senza per questo voler costruire società parallele, anzi rifiutando la proposizione di miti totalizzanti o la strumentalizzazione della fede trasformata in mezzo terapeutico.

7. Senza deleghe

Le comunità non accettano deleghe da parte delle istituzioni, ma collocano il proprio impegno, pur con la propria originalità ed autonomia, all'interno della rete di servizi del territorio.

8. Il territorio

Il territorio, con i suoi problemi e le sue risorse, rappresenta un punto di riferimento obbligato. Nella chiarezza del proprio ruolo critico, le comunità sono elemento di provocazione e di denuncia per le inadempienze e le contraddizioni che costituiscono premessa al diffondersi delle più gravi problematiche sociali (il mercato della droga, la delinquenza organizzata, le ingiustizie, l'assenza di programmazione, lo svuotamento della partecipazione, i problemi della casa e del lavoro, la manipolazione dell'informazione) e per i ritardi che caratterizzano l'azione delle istituzioni politiche, sociali ed ecclesiali.

9. Non solo comunità residenziali

Per tutti è chiaro che la proposta di comunità residenziali non può essere l'unica forma di presenza di fronte ai problemi dell'emarginazione. Per questo è di molti l'impegno a sperimentare e proporre strumenti diversi quali centri di accoglienza, servizi di consulenza, cooperative di lavoro, laboratori artigianali, centri di documentazione, servizi di prevenzione ecc.

10. Il pluralismo

Le comunità sostengono e vivono il valore del pluralismo, rispettando motivazioni e scelte, ideali o di fede, diverse. Esse credono inoltre alla validità della compresenza di varie figure di riferimento e di esperienze differenti (giovani ed adulti, studenti e lavoratori, religiosi e laici, ecc.). Tutte affermano il valore della laicità, anche quando i componenti traggono dalla fede ispirazione e motivo di impegno.



La Direttiva Ciampi – Cassese del Gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", fissa i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, **anche se svolti in regime di concessione**, a tutela delle esigenze dei cittadini. **Il settore Riduzione Del Danno** si impegna a rispettare i principi contenuti nella direttiva.

I principi fondamentali

L'Eguaglianza viene intesa come erogazione dei servizi senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinione politica dove le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti. Va garantita la omogeneità delle prestazioni fra le diverse aree geografiche anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili e parità di trattamento, fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza è il divieto di ogni ingiustificata discriminazione piuttosto che la uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti a adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

L'Imparzialità è il criterio che ispira i comportamenti verso un elevato grado di correttezza nei confronti di chi fruisce di servizi. In concreto tutti i soggetti erogatori sono tenuti, in funzione di tale obbligo, ad interpretare le norme regolatrici del settore e le singole clausole, generali o specifiche dell'erogazione del servizio, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

La Continuità è il principio che sancisce l'inderogabile necessità dell'erogazione regolare e senza interruzione dei servizi. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore e in tali casi, i soggetti erogatori, devono adottare azioni e comportamenti per arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

La Partecipazione viene vista come diritto di accesso agli atti amministrativi (legge 7 agosto 1990, n.241) e come la possibilità di presentare osservazioni e suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami. Periodicamente i soggetti erogatori acquisiscono la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

L'Efficienza e l'Efficacia sono intese come raggiungimento degli obiettivi con costi adeguati e senza sprechi.

Le norme di riferimento

Il settore Riduzione Del Danno pubblica la presente Carta dei Servizi impegnandosi a rispettare tutta la normativa in proposito e i requisiti richiesti per l'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (nota come direttiva Ciampi – Cassese)
- Decreto Legge del 12 maggio 1995, n.163 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"), convertito, con modificazioni, nella Legge 11 luglio 1995, n.273
- Decreto Legge del 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche" (emanato a norma dell'art.11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59).
- Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Legge Regionale n° 2 del 12 Marzo 2003 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- DPR 3 maggio 2001: "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali per il biennio 2001 – 2003"
- Decreto Legislativo 19 giugno 1999, n.229 "Norme per la razionalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale, a norma dell'art.1 della Legge 30 novembre 1998, n.419".
- i Piani di zona del Comune di Bologna.
- Linee guida RDD 2000 del Ministero della Sanità



L'Ente gestore

La Storia

Inquadramento generale

Il **Centro Accoglienza La Rupe** nasce come **realità emiliano-romagnola** della Provincia Lombarda dell'Ordine dei Chierici Regolari Somaschi (**P.L.O.C.R.S.**).

Le comunità denominate 'Centri Accoglienza' sono situate in cinque regioni (Lombardia, Liguria, Piemonte, Emilia Romagna, Calabria) e devono il loro avvio e l'iniziale impostazione alla secolare esperienza acquisita dalla Congregazione dei Padri Somaschi nelle attività educative e di assistenza sociale. Nel corso del tempo sono giunti a costruire delle entità autonome e specifiche per il fatto di essersi trovati di fronte ad una problematica nuova: la tossicodipendenza.

I Centri Accoglienza aderiscono al C.N.C.A. (Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza) e ad Associazioni e Coordinamenti Locali.

La 'genesi'

Il Centro Accoglienza La Rupe nasce nel **1984** per opera di una **coppia di sposi** in collaborazione con i Padri Somaschi, con l'intento di **accogliere giovani tossicodipendenti**. Le attività del Centro sono state portate avanti per lungo tempo grazie alla disponibilità di volontari; la scelta di inserire collaborazioni stabili ha poi permesso all'organizzazione di implementare e diversificare il proprio intervento rendendosi maggiormente sensibile ai bisogni del territorio. Ha potuto in questo modo curare l'avvio di altri centri e coordinare il lavoro, per cui attualmente opera con ragazzi, ragazze, coppie tossicodipendenti, prende in carico i loro figli, le loro famiglie ed i partner eventualmente non tossicodipendenti.

La nascita dei settori, dei servizi e delle organizzazioni del gruppo

L'impegno diretto nella conduzione del progetto comunitario ha permesso la continua sensibilizzazione del personale impiegato (responsabili, operatori e volontari) verso i bisogni sociali emergenti.

Oltre al lavoro nella conduzione della originaria comunità terapeutica l'intervento della "Rupe" si è arricchito rivolgendosi alla prevenzione, al lavoro di strada, ad iniziative di riduzione del danno e di reinserimento lavorativo, al concreto intervento di prevenzione sul modello comunitario per minori in condizione di grave disagio psico-sociale, all'affido familiare per i bambini che necessitano di un immediato collocamento alternativo alla famiglia di origine ed infine alla formazione ed aggiornamento di responsabili, operatori, volontari e obiettori che operano nei diversi settori.

Si sono così avviati: una **struttura residenziale femminile** (1993), che accoglie anche i figli delle ospiti e realizza progetti su genitorialità e coppie; un **servizio di prevenzione e riduzione del danno** (1993); una **comunità residenziale per preadolescenti e adolescenti** in condizione di disagio psico-sociale (1998); alcuni **appartamenti dedicati alla ricostruzione della genitorialità** (1998); diversi **appartamenti terapeutici per il reinserimento socio-lavorativo** (2000); una **comunità di sgancio per minori** che si avvicinano alla maggiore età (2003); un **centro di pronta accoglienza** per minori **0-3 anni** (2004); una comunità che accoglie **bambini e mamme**, che si trovano in situazioni di gravi difficoltà di tipo sociale, psicologico o relazionale (2006).

La nascita della cooperativa

Nel dicembre del 2003 il **Centro Accoglienza La Rupe** si è costituito in **Cooperativa sociale** e dal giugno del 2004, grazie all'affitto di ramo d'azienda di proprietà dell'originario Ente Morale dei Padri Somaschi, ha inizio la sua vita gestionale autonoma.

La **Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio** ha gestito negli anni diversi servizi (un centro di prima accoglienza, un centro per famiglie, un servizio di formazione e prevenzione, gruppi appartamento per minori); in ultimo l'attività si è concentrata nella gestione di due comunità terapeutiche: la **comunità residenziale** di Ozzano e la **comunità di reinserimento** di Via del Fresatore a Bologna.

Dopo un periodo di circa un anno di stretta collaborazione tra le due cooperative a decorrere dal 01-05-05 la Coop. Il Quadrifoglio, per scelta del suo CDA, è stata incorporata **alla Cooperativa Centro Accoglienza La Rupe**.



Struttura giuridica

Organi sociali

Il sistema di amministrazione adottato è il sistema tradizionale.

Sono organi della società:

- a) l'assemblea dei soci;
- b) il consiglio di amministrazione;

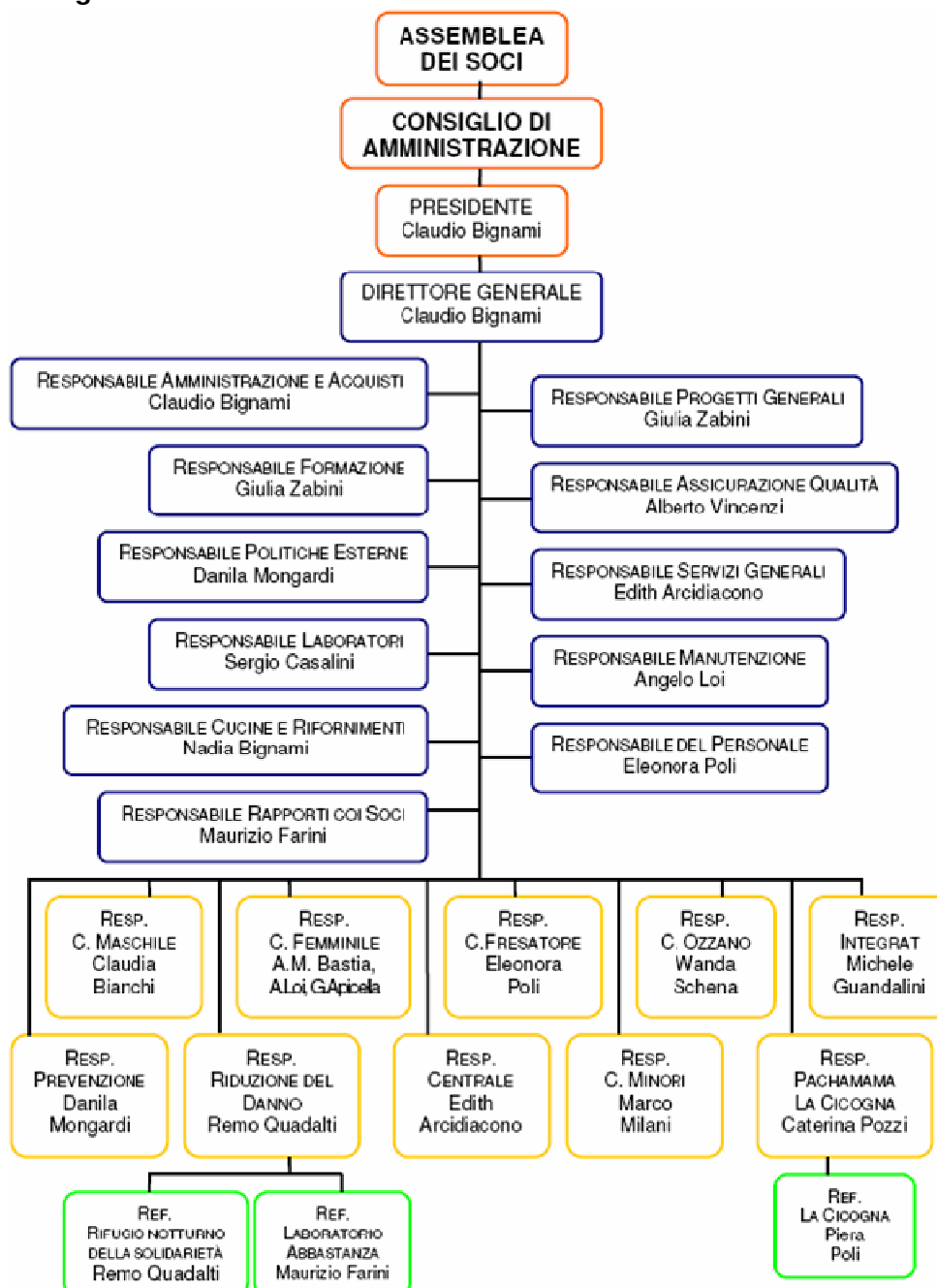
L'attuale Consiglio d'Amministrazione è in carica dal 18/12/2003, con scadenza di mandato al 15/04/2007. Consiglieri:

Claudio Bignami (Presidente)

Danila Mongardi (Vicepresidente)

Lorenzo Zanarini. (Consigliere)

La struttura organizzativa





Mission

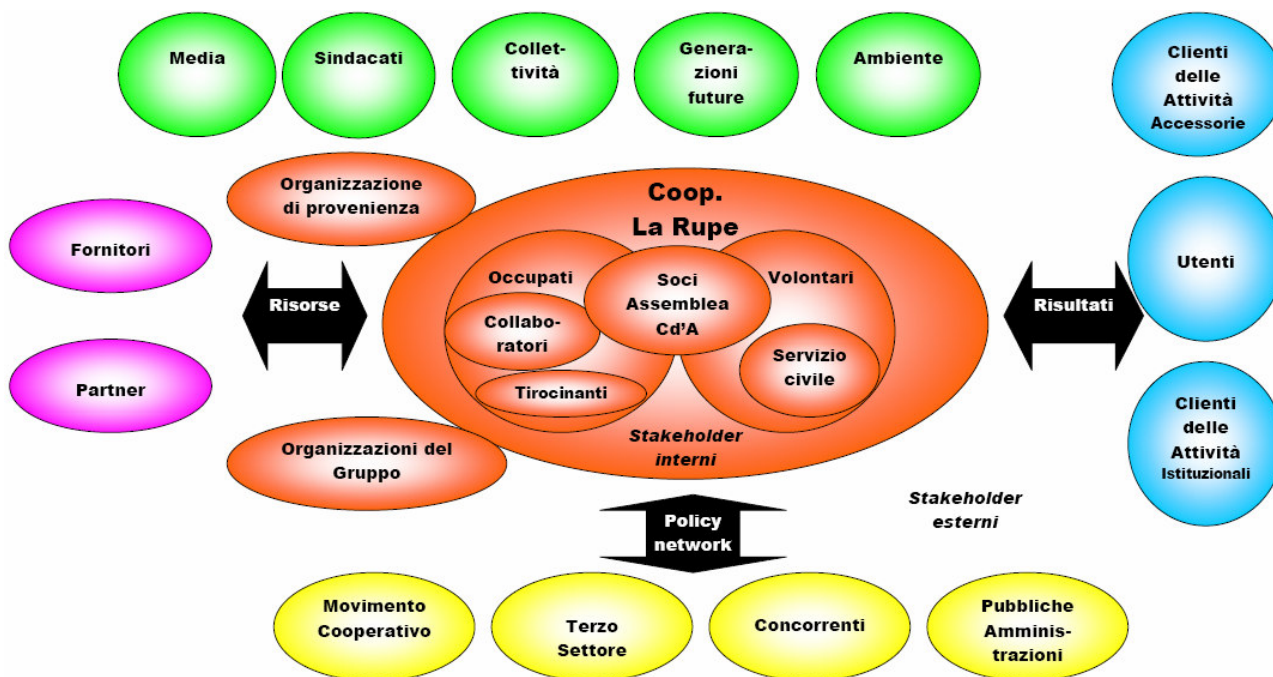
La cooperativa sociale Centro Accoglienza La Rupe si è dotata di una mission, frutto del lavoro collettivo della direzione e dei responsabili che hanno infine convenuto sui seguenti punti:

- 1 ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO DI PERSONE IN DIFFICOLTÀ VERSO IL MIGLIOR EQUILIBRIO FISICO E PSICOSOCIALE POSSIBILE NEL RISPETTO DELLE LORO SCELTE.
- 2 MANTENIMENTO DELL'ISPIRAZIONE CRISTIANA DELL'ORGANIZZAZIONE NEL RISPETTO DELLA LIBERTÀ DI PENSIERO, CULTURA E RELIGIONE ALTRUI.
- 3 CONDIVISIONE E CRESCITA, PERSONALE E PROFESSIONALE.
- 4 ESSERE SOGGETTO SOCIALE.

Mapa degli stakeholder

Al fine di **conseguire consapevolezza del contesto sociale di riferimento** gli amministratori si sono impegnati in un'operazione interpretativa finalizzata all'individuazione degli **interlocutori legittimi con cui l'azienda in oggetto si interfaccia** nel tentativo di perseguire le proprie finalità. Tale mappatura permette infatti di **identificare i soggetti verso i quali La Rupe deve ritenersi responsabile per la produzione dei propri risultati**.

La mappa degli stakeholder è fondamentale per sviluppare una politica di **responsabilità sociale**, per l'elaborazione dei propri principi di **qualità**.



Politica per la qualità

La politica della qualità generale del Centro Accoglienza La Rupe viene rendicontata nel Bilancio Sociale dell'organizzazione.



Parte seconda: gli strumenti per l'attuazione dei principi

Rupe Riduzione Del Danno



Recapito

Via Rupe 9, 40037 Sasso Marconi (BO)
Tel: 051/841206
Fax: 051/6750400
e-mail: ruperiduzionedanno@centriaccoglienza.it
e-mail: rupecentrale@centriaccoglienza.it

Persone da contattare

Responsabile:
Remo Quadalti
Cel: 3480854219
Direzione:
Claudio Bignami
e-mail: rupebign@centriaccoglienza.it

Intervento

Riduzione del danno e inclusione sociale

L'identità del servizio

La definizione e del servizio

Storia

E' **ascoltando le storie di vita** di coloro che vivono sulla propria pelle l'esperienza devastante della dipendenza da sostanze stupefacenti, in particolare l'eroina, e soprattutto aggiornandoci costantemente sul fenomeno della droga e della tossicodipendenza che abbiamo deciso di aprirci al settore della Riduzione del Danno. Il lavoro all'interno delle comunità terapeutiche ci aveva fatto incontrare e conoscere **i luoghi e le esperienze di provenienza dei ragazzi e delle ragazze** ospitati; le loro esperienze di marginalità e di vita di strada chiedevano di essere ascoltate e tenute in considerazione per essere più puntuali nelle risposte e nel sostegno nei percorsi di reinserimento sociale. In più l'esplosione del **fenomeno dell'Aids** ci aveva coinvolti oltre che nella vicinanza e nella cura, anche nella necessità di attivare nuove proposte di prevenzione e di attenzione al modificarsi della condizione di vita dei tossicodipendenti.

La nascita dell'attività del nostro settore all'interno della Rupe è da collocarsi con **l'inizio delle attività in via del Gomito nel 1988** (cfr. descrizione successiva). Il nostro impegno si è evoluto **nel 2000**, quando abbiamo deciso di **coinvolgerci nella gestione diretta o nella partnership di servizi della rete** per la riduzione del danno promossa dal **Comune di Bologna**.

A chi si rivolge

Si rivolge a persone che vivono a Bologna in **condizione multiproblematica**. Sono frequentemente persone senza fissa dimora e in stato di grave disagio sociale, tossicodipendenti attivi, alcolisti, punkabestia.

Mission

Il settore della Riduzione del Danno, in attesa di dotarsi di una mission propria, riporta il 1° punto della mission del Centro Accoglienza La Rupe:

ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO DI PERSONE IN
DIFFICOLTÀ VERSO IL MIGLIOR EQUILIBRIO FISICO E
PSICOSOCIALE POSSIBILE NEL RISPETTO DELLE LORO SCELTE.

Finalità

Lavoriamo in quest'ambito convinti che vi possa essere una **speranza di emancipazione dall'uso di sostanze e dalla condizione di esclusione sociale**, nonostante ci si debba spesso rendere conto che **per alcune persone le strade sono tortuose**.

La nostra accoglienza è rivolta a persone che necessitano una risposta alla soddisfazione di bisogni primari: un'alternativa alla vita di strada, un posto letto, un pasto caldo, un servizio lavanderia e per l'igiene della persona. A queste primarie risposte vengono proposti interventi di sostegno rivolti a creare contatti con la rete dei servizi sociali del territorio, nella consapevolezza che gli interventi di riduzione del danno non possono esaurirsi in un'offerta di prestazione sanitaria e di prima accoglienza. Il valore aggiunto che proponiamo in termini di intervento educativo e sociale è l'attivazione di percorsi di emancipazione dalla condizione di disagio e di marginalità.

Attraverso progetti di socializzazione (counseling e attività interne ai servizi), formazione (corsi per gli ospiti) e attività volte al reinserimento socio-lavorativo (laboratori a bassa soglia d'accesso) cerchiamo di raggiungere i nostri obiettivi.



I principi operativi del servizio

La struttura

I due servizi denominati 'Rifugio notturno della solidarietà' e 'Laboratorio Abba-Stanza' verranno descritti, nella loro struttura, negli specifici capitoli.

L'**equipe** è formata da 10 persone: il responsabile, i due referenti dei servizi 'Rifugio Notturno della Solidarietà' e 'Laboratorio Abba-Stanza' e 7 operatori impegnati in questi e altri servizi la cui titolarità è attribuita ad altre organizzazioni; sono presenti alcuni volontari. L'equipe si avvale di una supervisione periodica di un professionista esterno.

I servizi offerti

Servizi di prossimità a chi sta vivendo in strada, in particolare tossicodipendenti attivi e persone in condizione di disagio sociale;

Gestione di strutture di accoglienza diurne e notturne;

Laboratori di bassa soglia;

Attività di ascolto, sostegno, counseling e accompagnamento ai servizi;

Corsi di formazione per gli ospiti;

Attività di front-office;

Unità di strada;

Drop-in;

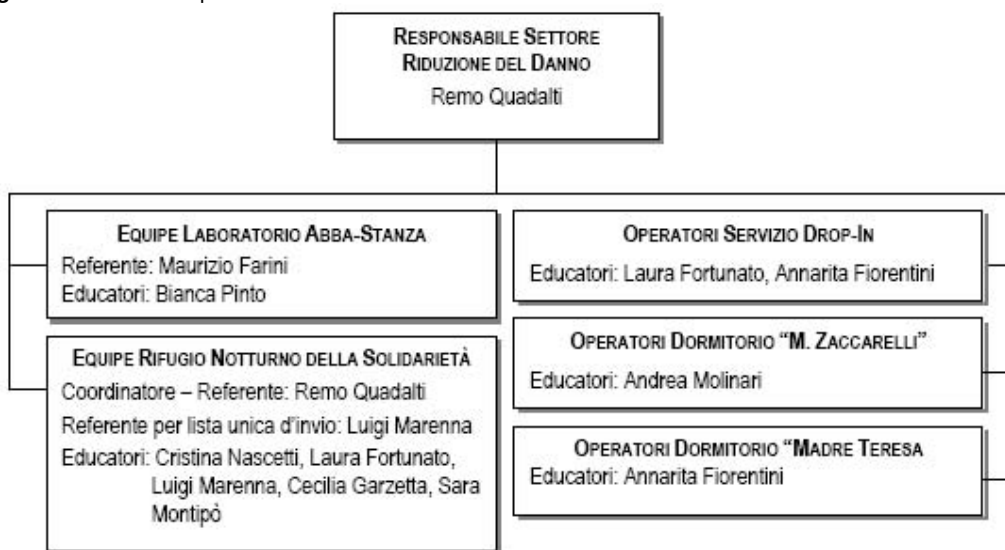
Partecipazione ai tavoli di programmazione sociale e politica dei Piani di Zona e della rete dei Servizi;

Collaborazione con Enti Pubblici e **cogestione** con altri enti del privato-sociale del territorio.

La gestione del servizio

La composizione delle risorse umane (quantitativa e professionale)

L'**organigramma** è così composto:



Inoltre si rendere conto dei **titoli e dell'anzianità degli operatori** nonché del tempo necessario per le **attività di coordinamento** e della composizione dei principali **volontari**.

Anzianità* operatori

Anni di anzianità	2006
0-2	5
3-5	3
6-10	1
Oltre i 10 anni	1

*si considera l'anzianità acquisita all'interno dei vari servizi Rupe (o ex quadrifoglio) ed è calcolata al 01/07/2006 approssimando l'assunzione a inizio metà o fine anno.

Titoli di studio



	2006
Diploma	2
Diploma e qualifica attinente	3
Diploma di laurea attinente	1
Laurea	0
Laurea attinente o laurea e qualifica attinente	4

La quantificazione del tempo predefinito per lo svolgimento delle specifiche funzioni dei Coordinatori

Nome cognome	Ruolo	Quantificazione del tempo
Quadalti Remo	Responsabile	38/38
Marenda Giovanni	Referente 'Rifugio Notturmo della Solidarietà'	8/38
Farini Alessandro	Referente 'Abba-Stanza'	8/38

La Politica per la Qualità del servizio

Il coerenza con la **Politica per la Qualità generale** dell'organizzazione La **direzione della cooperativa** sociale Centro Accoglienza La Rupe definisce e pianifica, con i **responsabili** dei vari servizi, gli **obiettivi per la qualità specifici per l'anno seguente**. Nella fase di definizione degli obiettivi viene coinvolta anche l'**equipe**. Tali obiettivi sono poi sviluppati in un documento che specifica le **Attività o Azioni Specifiche** per implementare tali obiettivi; gli **Interessati** alla realizzazione; **Tempi** della stessa e l'**OK Se...**, che definisce se il risultato è stato ottenuto o no.

A Settembre di ogni anno viene organizzata un'**assemblea generale**, con la presenza di tutti gli operatori e dei volontari, in cui l'**equipe** di ogni servizio **diffonde e condivide** i propri obiettivi con le altre **equipe** collettivamente.

Vengono qui riportati gli obiettivi della **Politica per la Qualità del 2007**:

Obiettivi

1. **Mediazione di comunità e lavoro di prossimità: persone e contesti**
2. **Attivare più strumenti e risorse per la pre-autonomia abitativa e lavorativa**
3. **Far riconoscere maggiormente il valore del nostro lavoro di operatori dei servizi sulle base soglie**
4. **Formazione permanente specifica**
5. **Inserimento di operatori della Rupe nel nostro settore e scambio di settimane lavorative**
6. **Essere invitati in tutte le equipe della Rupe a presentare il settore RdD**
7. **Mettere per primi a Bologna un internet point nei ns. servizi**

Punti critici

1. **"Lavori in corso" per la ridefinizione del Sistema dei Servizi a bassa soglia d'accesso del Comune di Bologna**
2. **Posizionamento delle diverse equipe sui nuovi assetti**

Inoltre, per tutti gli aspetti che non sono stati presi in considerazione durante la fase di definizione e pianificazione degli obiettivi specifici programmatici dell'anno, è stato ideato un **modulo denominato 'qualcosa non va'** a disposizione della **equipe** e dei **volontari** finalizzato a fare emergere, dare una soluzione e a valutare i risultati dei problemi in corso.

La valorizzazione delle persone che lavorano e la gestione del Knowledge e la formazione permanente

La **permanenza delle conoscenze** all'interno del servizio dipende dalla gestione della **formazione, dal titolo di studio, dall'anzianità e dalla velocità del turn over**.

La Cooperativa Sociale Centro Accoglienza La Rupe si contraddistingue per la **formazione continua**, a tal proposito è stato studiato un **indicatore** che annualmente rendiconta dei corsi svolti dagli elementi dell'**equipe** (numero e argomento); il numero di componenti dell'**equipe** che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione; ore di formazione per componente.

Formazione dell'equipe

	2006	2005	2004
N. di operatori dell'equipe al 31/12/anno di riferimento	10	14	13
Operatori dell'equipe che hanno partecipato ad almeno un corso	9 (+ 2dim)	10	10
N. di corsi partecipati dagli operatori dell'equipe	49	19	30
Ore di formazione totale	910	448	1127
N. di corsi medio per operatore dell'equipe	4,9	1,4	2,3
Ore di formazione media per operatore dell'equipe	91 h	32 h	87 h

Finalizzato al monitoraggio della permanenza delle conoscenze all'interno dell'**equipe**, viene utilizzato un documento denominato **'matrice delle competenze'** in cui le conoscenze sono suddivise tra **'educatore di riferimento'** e **'competenze trasversali'** e possono essere **'complete'**, **'parziali'**, **'da formare'**.

LA CARTA DEI SERVIZI



Un secondo **indicatore** che valuta la coesione della equipe e la conseguente permanenza delle conoscenze, calcola la velocità del **turn over**.

Turn Over

	2006	2005	2004
N. di operatori dell'equipe al 31/12/anno di riferimento	10	14	13
Dimessi/passati a altra struttura Rupe	6	5	1
Assunti/provenienti da altra struttura Rupe	2	6	//
Turn Over	20%	38%	8%

Inoltre, ben sapendo che un livello pur basso di turn over e da considerarsi fisiologico si è elaborato un documento denominato '**piano di addestramento neoassunto**' con lo scopo di programmare e tenere monitorato le attività di formazione e di addestramento per i neoassunti.

Gli indicatori e gli standard del servizio e delle attività

I paragrafi del capitolo 'La definizione e i principi operativi del servizio' denominati 'La struttura', 'I servizi offerti' e 'Il punto sul processo educativo' contengono già alcuni impegni contrattuali assunti dal servizio che costituiscono il livello minimo di qualità che ci si impegna ad assumere rispetto ai risultati da raggiungere.

A seguito di un processo condiviso che ha comportato anche un corso di formazione in cui i responsabili e tutti gli operatori sono stati chiamati a mettere in comune esperienze e opinioni al fine di **elaborare indicatori e standard** che fossero '**possibili e significativi**' si è giunto a sintetizzare i seguenti indicatori.

Per ciò che riguarda l'**equipe** gli **indicatori** identificati sono quelli proposti nel paragrafo del capitolo 'La gestione del servizio' denominato 'La valorizzazione delle persone che lavorano e la gestione del Knowledge e la formazione permanente' e vengono qui riassunti:

- formazione
- Titoli di studio
- anzianità
- turn over

Sono stati elaborati altri **indicatori** definiti '**di processo**' e '**di risultato**', specifici per i servizi 'Rifugio Notturno della Solidarietà' e 'Laboratorio Abba-Stanza'.

La valutazione del servizio

La valutazione della Politica per la Qualità

Durante le riunioni d'equipe è discussa e valutata l'implementazione della Politica per la Qualità nonché dei problemi emersi attraverso il modulo 'qualcosa non va...'; si tiene in considerazione del percorso svolto, delle criticità incontrate, delle azioni correttive/preventive adottate, dei risultati ottenuti.

Come già specificato nel paragrafo del capitolo 'La gestione del servizio' denominato 'La Politica per la Qualità del servizio' a Settembre di ogni anno viene organizzata un'**assemblea generale**, con la presenza di tutti gli operatori e dei volontari, in cui l'equipe di ogni servizio diffonde e condivide i propri obiettivi con le altre equipe collettivamente; nella medesima sede vengono **diffusi e condivisi i risultati della Politica per la Qualità dell'anno precedente**.

Viene data evidenza dei risultati della Politica per la Qualità del 2006

Obiettivi	Risultato
Rinnovare la riflessione e la pratica sul lavoro di rete	Obiettivo raggiunto
Far conoscere il nostro lavoro e le nostre attività	Obiettivo raggiunto
Formazione operatori mirata a sostenere situazioni di alta conflittualità	Obiettivo raggiunto
Educare ai diritti e doveri di cittadinanza	Obiettivo raggiunto
Contenere il turn over degli operatori	Obiettivo raggiunto
Diminuzione dei costi di gestione e controllo delle spese	Obiettivo raggiunto
Inserire operatori di altri centri nella rdd	Obiettivo raggiunto
Iniziare a pensare e a progettare sul carcere	Obiettivo raggiunto
Abba 1: lavori più complessi che permettano una maggior gradualità per accedere ad Abba 2.	Obiettivo raggiunto
Abba 2: attestati di fine periodo da allegare ad eventuali domande di lavoro o curriculum.	Obiettivo raggiunto
Punti critici	
Scadenze convenzioni col Comune di Bologna - Gomito, Caracci, Sportello, L'Isola che non c'è	
A volte diventa difficoltoso rapportarsi con le altre cooperative presenti sul territorio bolognese che lavorano nel settore R.D.D. in particolare sul tema B.L.	



Rifugio Notturmo della Solidarietà

Recapito

Via del Gomito 22/2, 40127 Bologna
Tel-fax: 051/324285
e-mail: rifugionotturmo@cooprupe.it
Orari: lunedì, mercoledì, giovedì
e sabato dalle 19.00 alle 9.00;
martedì, venerdì e domenica
dalle 16 alle 9.00.

Persone da contattare

Referente per lista unica d'invio:
Luigi Marenga
Responsabile:
Remo Quadalti
Cel: 3480854219
Direzione:
Claudio Bignami
e-mail: rupebign@centriaccoglienza.it

Intervento

Riduzione del danno e inclusione sociale.



L'identità del servizio

La definizione e del servizio

Storia

La storia del centro può essere divisa in diversi periodi caratterizzati dal tipo di utenza e da diverse soluzioni abitative.

Aprè il 3 dicembre 1998 utilizzando, come luogo fisico, una vecchia cascina (già occupata da sei ragazzi che saranno i primi ospiti della struttura) ristrutturata dall'Amministrazione comunale ed è inizialmente pensato per i numerosi punkabestia (ma non solo) che gravitavano sul territorio e che presentavano un quadro di forte disagio ed emarginazione.

La **nuova gestione** del progetto viene affidata al Centro Accoglienza La Rupe in collaborazione con la Coop. La Strada ed è finalizzata all'accoglienza notturna per persone senza fissa dimora all'interno del sistema d'intervento sulla riduzione del danno promossa dal Comune di Bologna.

L'attuale struttura è stata **ristrutturata e inaugurata nel Novembre 2004**.

Tra la Cooperativa sociale Centro Accoglienza La Rupe e la Cooperativa sociale La Strada di Piazza Grande è costituita un'**Associazione Temporanea d'Impresa** al fine di contribuire con i propri operatori alla gestione della struttura. In particolare il Centro Accoglienza La Rupe mette a disposizione del progetto il coordinamento ed educatori con titolo, la Coop. La Strada personale con compito di operatore notturno e serale.

A chi si rivolge

Dimora d'accoglienza serale e notturna per **persone che vivono in strada**, con particolare prevalenza a persone in **condizioni di tossicodipendenza**, con la possibilità di poter tenere il proprio cane.

Il canale d'invio per la struttura è lo Sportello Sociale.

Finalità

In fase di prima accoglienza gli obiettivi sono orientati alla **soddisfazione dei bisogni primari**: offrire una alternativa alla vita di strada, un posto letto, un servizio lavanderia, un servizio docce.

In una seconda fase viene data la possibilità agli ospiti di **attivare contatti** con la rete dei servizi sociosanitari della città di Bologna e di iniziare **percorsi di emancipazione** dalla propria condizione di disagio e marginalità.

Dall'equipe degli operatori vengono proposte attività di socializzazione all'interno della struttura e all'esterno, verso il territorio, per favorire occasioni di integrazione sociale.



I principi operativi del servizio

La struttura

Il Rifugio Notturmo della Solidarietà è una struttura a bassa soglia della rete dei servizi sociali di Bologna sita in via del Gomito, nel quartiere Dozza, al capolinea del autobus numero 25.

Il Rifugio **dispone** di 30 posti letto (di cui 8 posti per donne e almeno 2 sempre pronti per gli ingressi in emergenza) e un canile attrezzato con 11 posti; un servizio docce e lavanderia; la possibilità di pasto serale e colazione; un servizio di scambio siringhe e distribuzione preservativi e materiale informativo; la biblioteca 'Strade di Carta' e punto Internet.

È presente un **appartamento** di 'preautonomia' per una coppia e un singolo, provenienti dal dormitorio, con progetto di inserimento sociale.

L'**equipe di lavoro** è formata da 6 persone: il responsabile del settore riduzione del danno, il referente della struttura e 4 educatori; che accompagnano gli ospiti nel percorso di integrazione sociale attraverso attività programmate all'interno della struttura e sul territorio cittadino supportato da colloqui e gruppi di sostegno. In caso di necessità è previsto l'accompagnamento ai servizi. Sono presenti alcuni volontari che collaborano con funzioni diversificate qui esemplificate; animazione del tempo libero; e della casa; iniziative di tipo culturale. L'equipe ha inoltre la possibilità di fare supervisioni con una psicologa esterna.

Periodicamente l'equipe calendarizza **attività 'informali'** (gite, sport, ecc...) da svolgere con gli ospiti per fare osservazioni sul campo e per verificare con loro il grado di autonomia.

I volontari

Nome	Anzianità di servizio	Competenze
Malenca	5 anni (Rifugio)	Veterinario per i cani, servizio mensa, servizio sarta
Cecilia	2 anni	Presenza in struttura
Gruppo scout	1 anno	Animazione serate, feste di compleanno

I servizi offerti

All'interno della struttura è stato possibile accedere ai seguenti servizi:

- Posto-letto
- Servizio di lavanderia (lavanderia a gettone)
- Pasto serale composto da un primo, un panino e un frutto.
- Partecipazione a proposte di animazione
- Punto scambio-siringhe, distribuzione preservativi e materiale informativo
- Colloqui con operatori esperti nella Bassa Soglia e nella problematica della tossicodipendenza.
- Accompagnamento ai servizi.
- Accesso della biblioteca "Strade di Carta" (progetto in evoluzione)
- Attività organizzate (ludoteca, laboratorio di cortometraggio, visione di film, uscite).

L'invio

Le modalità d'invio sono 3: l'invio ordinario, l'invio in emergenza e per decisione dell'equipe sovrastrutturale

L'accoglienza e i tempi di permanenza

All'arrivo dell'ospite presso il Centro, l'operatore in turno conduce un colloquio conoscitivo al fine di: fare conoscere il Centro; consegnare e fare sottoscrivere all'ospite il Regolamento; raccogliere i dati anagrafici e, in caso di invio ordinario, concordare con l'ospite obiettivi personali (formalizzati nel documento Raccolta dati anagrafici e statistici); curare la consegna del posto letto assegnato, armadietto e di un cambio di lenzuola.

L'operatore di riferimento e l'equipe

L'operatore di riferimento o il Referente del Centro conducono colloqui con l'ospite per verificare condizioni del se, lo stato personale, il rapporto con gli altri, le sue aspettative. Sono inoltre condotti colloqui straordinari su richiesta dell'ospite o se ne vede necessità l'operatore.

Nel corso delle riunioni di equipe (cadenza settimanale) sono verificati gli obiettivi concordati con l'ospite.

Una volta al mese, è condotta una riunione alla quale partecipano tutti gli ospiti

Una volta al mese è svolta la "festa mensile dei compleanni"

Periodicamente sono pianificate e svolte attività tipiche del centro: visione pomeridiana film; visione serale film e altre attività.

Nel corso della permanenza dell'ospite presso il Centro, l'operatore di riferimento, in caso di bisogno, si occupa di facilitare l'aggancio con i Servizi del territorio

Dimissioni

La dimissione dell'ospite può avvenire: per cambio struttura avendo intrapreso percorsi evolutivi involutivi; per mancato rispetto del regolamento; per autodimissione (autonomia della scelta di andarsene).

Il regolamento

La funzione del regolamento non è esclusivamente quello di ordinare una convivenza. Il regolamento ha anche l'obiettivo di aiutare le persone ad apprendere uno stile di vita rispettoso di se e degli altri e ad assumersi le responsabilità necessarie per il raggiungimento di una certa autonomia. Per il raggiungimento di questi obiettivi il Rifugio Notturmo della Solidarietà è retto da regole che i ragazzi dovranno condividere e sottoscrivere al momento dell'ingresso.



- Allegato 1: Il Regolamento del Rifugio Notturno della Solidarietà (ordinario e emergenza)-

La **durata del programma** varia a seconda della tipologia di accoglienza e della situazione personale dell'ospite. generalmente è compresa tra i 6 e i 12 mesi.

Per meglio descrivere il processo educativo si allega il documento **'Procedura di gestione del processo'** e si specificano le caratteristiche.

- Allegato 2: Procedura di gestione del processo del Rifugio Notturno della Solidarietà-

La gestione del servizio

Gli indicatori e gli standard del servizio e delle attività

Sono stati elaborati **indicatori** definiti **'di processo'** relativi alla tipologia di disagio, alla provenienza, all'utilizzo della struttura, ai servizi erogati e al rapporto tra utenti e operatori.

Il primo descrive la tipologia di persone di cui ci si prende in carico, il secondo rende conto relativamente ad un massimo di possibilità, di quanto è stata utilizzata la struttura, che implica, ad esempio, quanto velocemente viene fatto un ingresso a seguito di un uscita; il terzo da un quadro dei servizi di prossimità erogati sino all'invio alle strutture terapeutiche; l'ultimo rende conto, relativamente al processo terapeutico, lo sforzo dell'equipe nei confronti dell'insieme degli utenti, questo indicatore non è significativo per il singolo utente in quanto il risultato che viene ottenuto è una costruzione logica.

Presenze e utilizzo struttura

	2006	2005	2004
Femmine	35	32	20
Maschi	107	101	40
Totale presenti	142	133	60
Capacità struttura	30	30	17
Giornate di presenza in struttura	10153	10201	5490
Presenza media giornaliera	27,8	28	15
Utilizzo struttura	93%	93%	88%
Presenza media per persona	71,5 gg	76,7 gg	91,5 gg

Tipologia disagio

	2006	2005	2004
Tossicodipendente	59	65	35
Alcolista	12	17	4
Psichiatrico	3	3	3
Disagio sociale	54	48	17
Rifugiato	0	0	0
Non indicato	14	0	1
Totale	142	133	60

Provenienza (in base alla residenza)

	2006	2005	2004
Bologna	45	38	27
Provincia Bologna (escl. Comune)	1	2	3
Emilia Romagna (escl. Provincia)	8	2	3
Fuori regione	70	67	24
Eestero	4	8	1
Senza residenza o non indicato	14	16	2
Totale	142	133	60

Rapporto Utenti/Operatori

	2006
Presenza media utenti	27,8
N. di operatori dell'equipe al 31/12/anno di riferimento	6 + 2*
N. ore di presenza dell'equipe	145 + 122*
Media ore di presenza per utente	9 h 30

* peer educator (ore di lavoro) della Cooperativa Sociale La Strada svolte presso il Rifugio notturno della solidarietà



La valutazione del servizio

Il sistema di autovalutazione

La valutazione dei percorsi dei ragazzi avviene nella relazione mensile in cui si rendiconta l'andamento della struttura e le dimissioni che possono avvenire nelle seguenti modalità

- per cambio struttura avendo intrapreso percorsi evolutivi involutivi;
- per espulsione causata dal mancato rispetto del regolamento;
- per autodimissione (autonomia della scelta di andarsene)

Il sistema di ascolto (rilevazione) della soddisfazione delle persone a cui è rivolto il servizio.

L'opinione di utenti e volontari è tenuta in considerazione, a livello informale, nel corso di tutte le attività in cui sono coinvolti. Ne gli utenti ne i volontari partecipano alla valutazione dell'andamento delle attività.



L a b o r a t o r i o A b b a - S t a n z a



Recapito

Via Dozza 5/2, 40127 Bologna
Tel: 051/6386000
e-mail: laboratorioabba@cooprupe.it
Orari: dal lunedì al venerdì dalle 9, 30 alle 17

Persone da contattare

Referente:
Maurizio Farini
Responsabile:
Remo Quadalti
Cel: 3480854219
Direzione:
Claudio Bignami
e-mail: rupebign@centriaccoglienza.it



Intervento

Riduzione del danno e inclusione sociale.

L'identità del servizio

La definizione e del servizio

Storia

Il progetto 'Abba-stanza' è stato **avviato nel gennaio 2002**, le prime azioni di coinvolgimento concreto dei destinatari del progetto sono avvenute in aprile. La **risposta dei servizi e delle organizzazioni del settore sociale** presenti sul territorio bolognese è stata di pronta accoglienza di questa opportunità lavorativa. La **collaborazione del Comune di Bologna** si è concretizzata con la cessione in uso dei locali di via Abba, prima sede del laboratorio.

Nel **2003** è stato possibile avviare interventi che possono costituire un ponte tra un iniziale mero intervento di riduzione del danno ed un avvio a possibili **percorsi d'inserimento sociale e lavorativo più stabili**. Rimane centrale, nel progetto di Abba-stanza, la convinzione che il **lavoro** sia uno dei principali **mezzi di inserimento sociale**, così come la borsa-lavoro è lo strumento utile come primo passo verso un inserimento in un contesto lavorativo.

Nell'**ottobre del 2003**, vista l'esigenza e l'opportunità di ampliare i locali, si è **trasferito il laboratorio presso il complesso parrocchiale S. Antonio da Padova, in via della Dozza a Bologna**.

A chi si rivolge

A **persone** che vivono in **condizione di esclusione sociale e lavorativa**, con **prevalenza di tossicodipendenti** attivi o in trattamento farmacologico.

Finalità

- **Offrire opportunità lavorative** elastiche proponendo un'alternativa dignitosa all'accattonaggio e alla piccola delinquenza a persone che vivono in grave stato di disagio psicosociale, in particolare tossicodipendenti attivi, favorendo le capacità di sopportazione al lavoro.
- **Costruire dei percorsi** finalizzati a progetti di reinserimento lavorativo personalizzati.
- **Lavorare in rete con i servizi istituzionali** rispetto ai percorsi che si sviluppano per gli afferenti al servizio.

I principi operativi del servizio

La struttura

Il laboratorio è situato in una parte degli ambienti del complesso parrocchiale S. Antonio da Padova della Dozza e **comprende un'area adibita alle lavorazioni del laboratorio e un ufficio**.

I prodotti e le lavorazioni del laboratorio consistono in: cablaggi elettrici, assemblaggi meccanici, assemblaggi semplici.

L'**equipe di lavoro** è formata da 4 persone: il responsabile, un referente e 2 educatori; che accompagnano gli ospiti nel percorso istruendoli al lavoro da compiere e supportandoli con colloqui individualizzati.



I servizi offerti

Descrizione del percorso

L'invio

Il soggetto della rete dei servizi socio-sanitari referente del ragazzo compila e fa pervenire (e-mail e fax) la scheda d'invio viene valutato l'invio sulla base di criteri specifici e comunicati i turni, eventualmente è previsto un colloquio preliminare con il servizio e la persona.

L'accoglienza e i tempi di permanenza

Presentazione sede, colloquio per apertura borsa lavoro; presentazione e accettazione regolamento, affiancamento con un peer-educator

Lavori proposti

Le **tipologie** dei lavori proposti ai borsisti consistono in assemblaggi meccanici e elettrici e commesse di confezionamento.

I **percorsi lavorativi proposti** con borsa-lavoro nel laboratorio sono i seguenti:

- **Livello 1**
Lavorazioni semplici con supervisione qualità di peer-educator e operatori.
- **Livello 2**
Lavorazioni complesse con supervisione qualità operatori.
- **Livello 3**
Affiancamento; controllo qualità; gestione magazzino; carico e scarico merci; organizzazione laboratorio.

Dimissioni

Generalmente dopo tre mesi (o il periodo concordato), per decisione del ragazzo o per espulsione

Il regolamento

Il regolamento ha La funzione di chiarire la posizione degli operatori rispetto all'organizzazione e al laboratorio, con la firma si chiede una assunzione di responsabilità rispetto all'organizzazione. Inoltre il regolamento ha anche l'obbiettivo di aiutare le persone ad apprendere uno stile di vita rispettoso di se e degli altri e ad assumersi le responsabilità necessarie per il raggiungimento di una certa autonomia.

- Allegato 1 Bis: Il Regolamento del Laboratorio Abba-Stanza-

La **durata del programma** varia a seconda della tipologia di accoglienza e della situazione personale dell'ospite. generalmente il periodo standard è di 3 mesi, sono previste proroghe.

Per meglio descrivere il processo educativo si allega il documento '**Procedura processo**' e si specificano le caratteristiche.

- Allegato 2 Bis: Procedura processo del Laboratorio Abba-Stanza-

La gestione del servizio

Gli indicatori e gli standard del servizio e delle attività

Sono stati elaborati **indicatori** definiti '**di processo**' relativi al sesso, alla tipologia di disagio, alla provenienza, (in base alla residenza), ai servizi inviati e **indicatori** definiti '**di risultato**' relativamente alle Borse Lavoro interrotte e ai Percorsi di Lavoro in Autonomia

Presenze annuali

	2006	2005
Presenze utenti	2288	2394
Giornate di presenza	239	236
Media presenza giornaliera	9,6	10,1

Borse lavoro: sesso

	2006	2005
Borse lavoro attivate a donne	15	15
Borse lavoro attivate a uomini	108	94
Totale	123	109

**Borse lavoro: percorsi e esiti**

		2006	2005
Borse lavoro	persone inserite al primo livello	112	98
	persone inserite al secondo livello	10	8
	operatore alla pari	1	3
Totale borse lavoro attive nell'anno		123	109
Rinnovi di borse lavoro		-27	
Ragazzi in Borsa Lavoro di Abba-Stanza nell'anno		96	
esiti	Persone che stanno continuando il percorso al primo livello	17	Rilevato in modo informale
	persone che stanno continuando il percorso al secondo livello	2	
	abbandoni	33	
	defunti	2	
	fine percorso in carico ai servizi	5	
	fine percorso per altre B.L.	8	
fine percorso con contratto in aziende		8	

Borse lavoro: tipologia disagio utenti

	2006	2005
Tossicodipendenza	38	31
Alcolista	6	7
Disagio psichiatrico	5	//
Disagio sociale	46	63
Doppia Diagnosi	//	7
n.i.	1	0
Totale	96	108

La valutazione del servizio**Il sistema di autovalutazione**

La valutazione dei percorsi dei ragazzi una volta terminata la borsa-lavoro all'interno del laboratorio avviene attraverso un follow up che rendiconta le Borse Lavoro interrotte e i percorsi di lavoro in autonomia.

Nella riunione di equipe, si decide il proseguimento del percorso di ciascun ospite ed il passaggio ad eventuali fasi successive:

- se gli obiettivi sono stati raggiunti: si passa al **Livello 2 o 3**
- se gli obiettivi non sono stati raggiunti: si passa alla fase di proroga o alle dimissioni.

Il sistema di ascolto (rilevazione) della soddisfazione delle persone a cui è rivolto il servizio.

L'opinione di utenti e volontari è tenuta in considerazione, a livello informale, nel corso di tutte le attività in cui sono coinvolti. Ne gli utenti ne i volontari partecipano alla valutazione dell'andamento delle attività.

E' stato elaborato un questionario di soddisfazione degli utenti. Nelle prossime Carte dei Servizi saranno rendicontati i risultati della rilevazione.



Servizi in cui La Rupe è partner

Drop-in

Indirizzo: via Paolo Fabbri, di fronte al 127/2
Tel-fax: 051/4210722
e-mail: dropinbo@libero.it
Orario: da lun. a sab. dalle 11.00 alle 16.00

I **soggetti promotori** sono: Cooperativa Sociale Nuova Sanità (capofila), Cooperativa Sociale La Rupe (partner)
Il nostro impegno di partecipazione attraverso l'ATI di gestione prevede 30 ore per 2 operatori.

Descrizione

Drop-In è un servizio per far fronte al disagio della vita di strada e alle sofferenze provocate dagli stati di disagio ed emarginazione sociale.

Il servizio, definito a bassa soglia, ha come obiettivo l'aggancio delle persone che vivono ai margini della società ed è in grado di rispondere ai più immediati bisogni di vita, oltre a prevenire gravi deterioramenti fisici, psichici, sociali e morali.

Casa del Riposo Notturmo "Massimo Zaccarelli"

Via del Lazzaletto 15 - Bologna
Tel-fax: 051 6350914
e-mail: m.zaccarelli@cooplastrada.it
Orari: tutti i gironi dalle 19.00 alle 8.00

I **soggetti promotori** sono: l'Associazione Mosaico della Solidarietà (Capofila), Caritas Diocesana, Opera Padre Marella Fraternità Cristiana, Associazione Arc En Ciel, Cooperativa Sociale La Strada di Piazza Grande, Cooperativa Sociale Nuova Sanità, Cooperativa Sociale La Rupe, Cooperativa Sociale Il Pettiroso.

Il nostro impegno di partecipazione attraverso l'ATI di gestione prevede 20 ore per un operatore e l'impiego di operatori nella gestione del piano freddo del Comune di Bologna.

Descrizione

La Casa del riposo Notturmo Massimo Zaccarelli, si propone in via prioritaria l'obiettivo di offrire a persone in condizioni di povertà e disagio sociale un servizio di accoglienza a bassa soglia di accesso, che permetta di garantire sia la soddisfazione di bisogni primari ed il diritto ad un tetto, sia il sostegno a processi di miglioramento delle condizioni di vita. Tale miglioramento viene supportato mediante la realizzazione di servizi ed interventi volti alla riduzione dei rischi connessi alla vita in strada e all'eventuale utilizzo di sostanze alcoliche o stupefacenti, sia facilitando l'accesso alle risorse offerte dal sistema dei servizi del territorio e promuovendo l'avvio di processi di empowerment e di sviluppo delle competenze individuali.

Casa del Riposo Notturmo "Madre Teresa di Calcutta"

Viale Lenin 20, Bologna
Tel/fax: 051/531742
e-mail: disagio@societadolce.it
Orari: Tutti i giorni dalle 19.00 alle 9.00 del giorno seguente. Accoglienza 19.00 - 19.30.

I **soggetti promotori** sono: la Cooperativa Sociale Società Dolce (capofila), Cooperativa Sociale La Rupe (partner).
Il nostro impegno di partecipazione attraverso l'ATI di gestione è di 7 ore settimanali, come consulenza per le tossicodipendenze rivolta agli ospiti del centro.

Descrizione

Struttura di accoglienza notturna per donne. Vi possono accedere donne italiane e straniere senza fissa dimora, maggiorenni, in possesso di un documento di riconoscimento (o di regolare denuncia). Si accede su segnalazione dei servizi socio-sanitari.



Progetti terminati

L'isola che non c'è

La Storia

Nel 1997 a Bologna nasce l'**emergenza 'Punkabestia'** (termine coniato dalla stampa giornalistica in riferimento ad un'estetica punk accompagnata dalla presenza di animali, prevalentemente cani) con un aumento della loro presenza in città e con occupazioni abusive. Il Comune di Bologna chiede al Centro Accoglienza la Rupe e a Coop La Strada, di pensare ad un progetto con il fine di conoscere la realtà di una Cascina occupata per arrivare ad ipotizzare un intervento coerente ai bisogni delle persone che la frequentano.

Nel **giugno del 2001** il Comune di Bologna, Settore Politiche per la Sicurezza, ha aperto il centro di accoglienza denominato 'L'Isola che non c'è', in via dell'Industria 10. La **gestione è in capo ad un'ATI** che prevede la titolarità della Coop Sociale Centro Accoglienza La Rupe e il partnerariato delle Coop Sociale La strada di Piazza Grande e Coop Sociale Nuova Sanità.

La struttura ha previsto container per 28 posti, cucina comune, bagni e docce, assistenza veterinaria.

• Obiettivi per gli ospiti:

fornire un posto letto, un punto doccia, un punto lavanderia e un punto cucina

mediare tra gli ospiti e la città

favorire l'aggancio ai servizi socio-sanitari della città

avviare percorsi di emancipazione dalla condizione di esclusione sociale

avviare percorsi di trattamento alla dipendenza da sostanze stupefacenti

interventi di riduzione del danno.

– Obiettivi di mediazione tra ospiti e città:

interventi di strada, che hanno l'obiettivo di aumentare la conoscenza sul fenomeno 'persone di strada', dare informazioni sui servizi socio-sanitari e monitorare la presenza di persone in strada e di livelli di tensione sociale nella città. Oltre a questo verificare le segnalazione che da parte dei cittadini arrivano all'Ufficio di Sicurezza del Comune.

'Vivere la città', che consiste nel promuovere iniziative che favoriscono l'integrazione di persone emarginate e/o che scelgono una vita di strada,

favorire, quando richiesto dalla persona stessa, l' 'inserimento' nel tessuto cittadino in maniera dignitosa ed attiva attraverso percorsi di inclusione socio- lavorativa.

Il progetto è stato chiuso il 16/10/06 su decisione dell'amministrazione comunale di Bologna

Viene in questo modo a concludersi, un lavoro presso L'Isola che non c'è, che si è dimostrato molto interessante e utile per la città, per l'unicità del Progetto in Italia e in Europa e per i risultati e gli obiettivi raggiunti. Dal suo esordio, la sperimentazione, insieme alla riflessione sul lavoro svolto, hanno portato progressivamente a diversificare e migliorare il lavoro all'interno della struttura, al fine di garantire un miglior servizio agli ospiti

Presenze e utilizzo struttura

	2006**	2005	2004
Femmine	20	29	23
Maschi	30	46	39
Totale presenti	50	75	62
Capacità struttura	28	34/28*	34
Giornate di presenza in struttura	5845	10500	13454
Presenza media giornaliera	20,2	29	36,7
Utilizzo struttura	72,1%	88,3%	107,9%
Presenza media per persona	117gg	140 gg	217 gg

*fino a settembre la capacità della struttura è stata di 34 posti letto; da ottobre è di 28; per il calcolo dell'utilizzo della struttura è stata ponderata la differenza. (11858 posti letto disponibili nell'anno)

**I dati sono stati chiusi al 16/10/06

Tipologia disagio

	2006	2005	2004
Tossicodipendente	36	48	41
Alcolista	3	10	8
Psichiatrico	2	5	3
Disagio sociale	8	7	6
Rifugiato	0	0	0
Non indicato	0	5	4
Totale	50	75	62

**Provenienza (in base alla residenza)**

	2006	2005	2004
Bologna	4	7	11
Provincia Bologna (escl. Comune)	0	0	0
Emilia Romagna (escl. Provincia)	4	2	2
Fuori regione	31	42	23
Eestero	1	0	0
Senza residenza o non indicato	10	24	26
Totale	50	75	62

Centro Serale a Bassa Soglia d'accesso e laboratorio Quanto Basta

(gennaio 2004 – dicembre 2005)

Descrizione

Gli obiettivi del progetto sono stati: costruire relazione di aggancio con l'utenza del progetto "Integrat" e l'utenza dei Ser.t di Zola Predosa, di Vergato; offrire l'opportunità di un corso informatico; facilitare o offrire una modalità di reinserimento lavorativo flessibile in un contesto lavorativo protetto (attraverso borse/lavoro, tirocini presso coop sociali...); aumentare gradualmente la resistenza al lavoro.

Fase1: avviamento del progetto su Sasso Marconi (gennaio 2004-giugno 2004)

Sede: sala dell'appartamento il Traghetto sito in Via Gamberi 5/1, Sasso Marconi (BO)

Si è cercato di stimolare i ragazzi a proporre delle serate, fornendo del materiale informativo su attività esistenti sul territorio di Sasso Marconi. Gli ospiti di IntegraT che vi hanno aderito sono stati 8. Due utenti hanno frequentato due corsi (inglese base e informatica grafica) concordando un contributo pari al 50% del costo.

Fase2: Laboratorio Informatico a Bassa Soglia d'accesso (giugno 2004 a luglio 2005)

Sede: sala del Centro Accoglienza La Rupe a Sasso Marconi.

Sono stati contattati gli operatori del Progetto IntegraT, combinando tale azione con la presenza in turno dell'operatrice che si sarebbe poi occupata del tutoraggio del Laboratorio. Il reperimento del docente del laboratorio è avvenuto da parte di Rupe FormAzione

Sono state svolte un totale di 35 lezioni, il totale delle persone inserite sono state 10

Fase3 Laboratorio a bassa soglia di accesso Quanto Basta (marzo 2005 dicembre 2005)

1° sede: Centro Sociale Gessi sito in Via Gesso 120

2° sede: Centro Socio-culturale S. Pertini sito in via Raibolini 44

Orari d'apertura: tre giorni alla settimana

Fondamentale per l'avvio dell'attività è stata la fornitura di lavori da parte della Coop. Caronte.

Prodotti e lavorazioni: Semplici assemblaggi meccanici

Le persone per le quali è stata attivata la borsa/lavoro sono state in totale 16

Il progetto del Centro Serale è stato finanziato con i bandi della Legge 45 del 2001, in accordo con il Sert, dell'Azienda Usl Bologna

Laboratorio diurno La strada no

(gennaio 2003 – gennaio 2006)

Via Firenze 1, San Lazzaro

Orari: 3 pomeriggi alla settimana dalle 14 alle 19. Sono state sperimentate diverse fasce orarie per venire incontro alle esigenze degli utenti, l'organizzazione è stata elastica e ha previsto incontri serali e mattutini.

Descrizione

Il progetto era rivolto a persone che non hanno punti di riferimento positivi sul territorio per cui frequentano persone o luoghi a rischio o rimangono fortemente isolati.

Gli obiettivi consistevano nell'offrire punti di riferimento positivi e occasioni di socializzazione per uscire dalla realtà di solitudine che rischiano di aggravare la situazione già complesse e difficili in cui questi soggetti si trovano a vivere; impegnare costruttivamente il tempo; offrire un supporto a chi tenta di cercare lavoro.

Sono state effettivamente raggiunte 22 persone (7 femmine e 15 maschi) con un età media di 40 anni. Hanno frequentato il centro una media di 5 persone a giornata.

Il centro è stato gestito da un operatore della cooperativa con la collaborazione di volontari per la conduzione di alcune attività.

Il progetto è stato finanziato dalla Regione con i fondi della Legge 45



Parte terza: i meccanismi di tutela

La garanzia del servizio e gli strumenti di tutela della persona a cui il servizio è rivolto.

Nei confronti dei servizi

È stato elaborato un documento denominato 'Questionario soddisfazione enti committenti' al fine di valutare la soddisfazione, le criticità e le aree di miglioramento. Tale questionario è suddiviso in due parti: la prima focalizzata sul rapporto tra gli operatori di riferimento e l'ente committente (5 aspetti), la seconda focalizzata sulla gestione delle strutture (9 aspetti). È contemplata la possibilità di dare un giudizio sintetico e attraverso una scala numerica.

- Allegato 3: Questionario soddisfazione enti committenti -

L'affidabilità, la tempestività e la trasparenza

Raccolta dati e privacy

Al momento dell'ingresso, viene firmata la presa di visione sui dati della privacy ed è chiesta l'autorizzazione a persone da loro identificate.

Gestione delle emergenze

In caso di qualunque genere di emergenza relativa sia alla struttura che al comportamento degli utenti, il responsabile è reperibile 24 ore su 24.

Nel caso in cui un utente abbandoni le strutture gli operatori hanno l'obbligo istituzionale di avvisare tempestivamente l'ente committente.

L'Ufficio Qualità

I recapiti dell'Ufficio Qualità sono i seguenti:

Via Rupe 9, 40037 Sasso Marconi (BO)

Telefono 051/841206

Fax. 051/6750400

Responsabile:

Claudio Bignami

e-mail: rupebign@centriaccoglienza.it

e-mail: rupecentrale@centriaccoglienza.it

La procedura per il reclamo

Per la presentazione dei reclami è privilegiata la forma scritta via mail, fax o posta tradizionale; è consigliato porre nell'oggetto 'reclamo nei confronti di Rupe Riduzione del Danno'. In caso di reclamo telefonico o in via orale non è garantita la ricezione dello stesso da parte del responsabile a cui sarà fatto presente nei tempi più brevi possibili. Nel caso il reclamo comporti l'apertura di un'indagine, il responsabile della stessa sarà nominato dal responsabile dell'Ufficio Qualità nonché comunicato in 10 giorni feriali all'utente che ha esposto il reclamo. Saranno comunicati i tempi previsti per la durata dell'indagine.



Parte quarta: la comunicazione

Informazione e Accoglienza

In caso di sostanziale **variazione delle modalità di erogazione del servizio** verrà data, a tutti i Servizi committenti, informazione tempestiva.

Annualmente verrà data informazione degli esiti delle verifiche, condotte dall'Ufficio Qualità, sul rispetto degli standard dell'anno precedente.

Dove siamo e come comunicare con noi.

Persone da contattare, recapito e dislocazione sul territorio del Rifugio Notturno della Solidarietà

Via del Gomito 22/2, Bologna

Tel-fax: 051/324285

e-mail: rifugionotturno@cooprupe.it

Orari: lunedì, mercoledì, giovedì

e sabato dalle 19.00 alle 9.00;

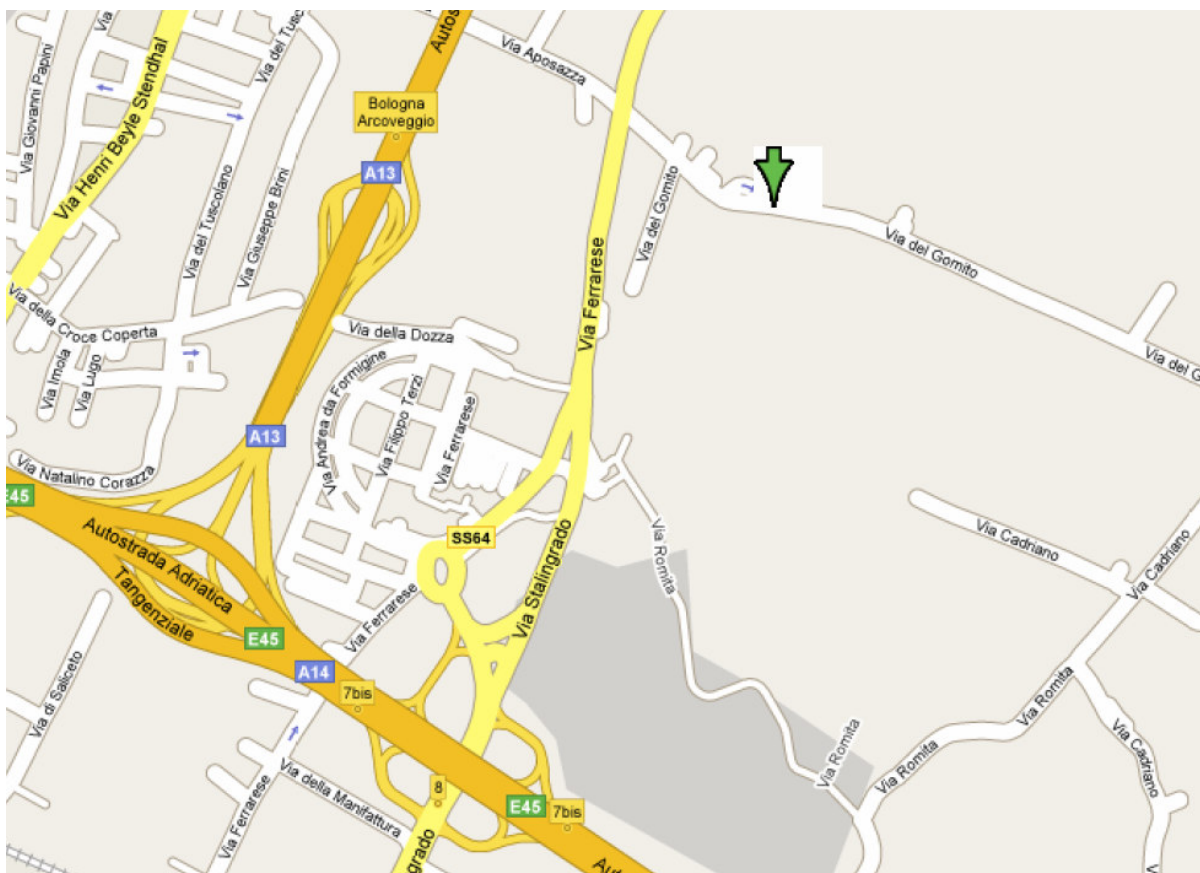
martedì e venerdì dalle 16 alle 9.00;

domenica dalle 15 alle 9.00.

Referente lista unica d'accesso: Luigi Marenna

Responsabile: Remo Quadalti

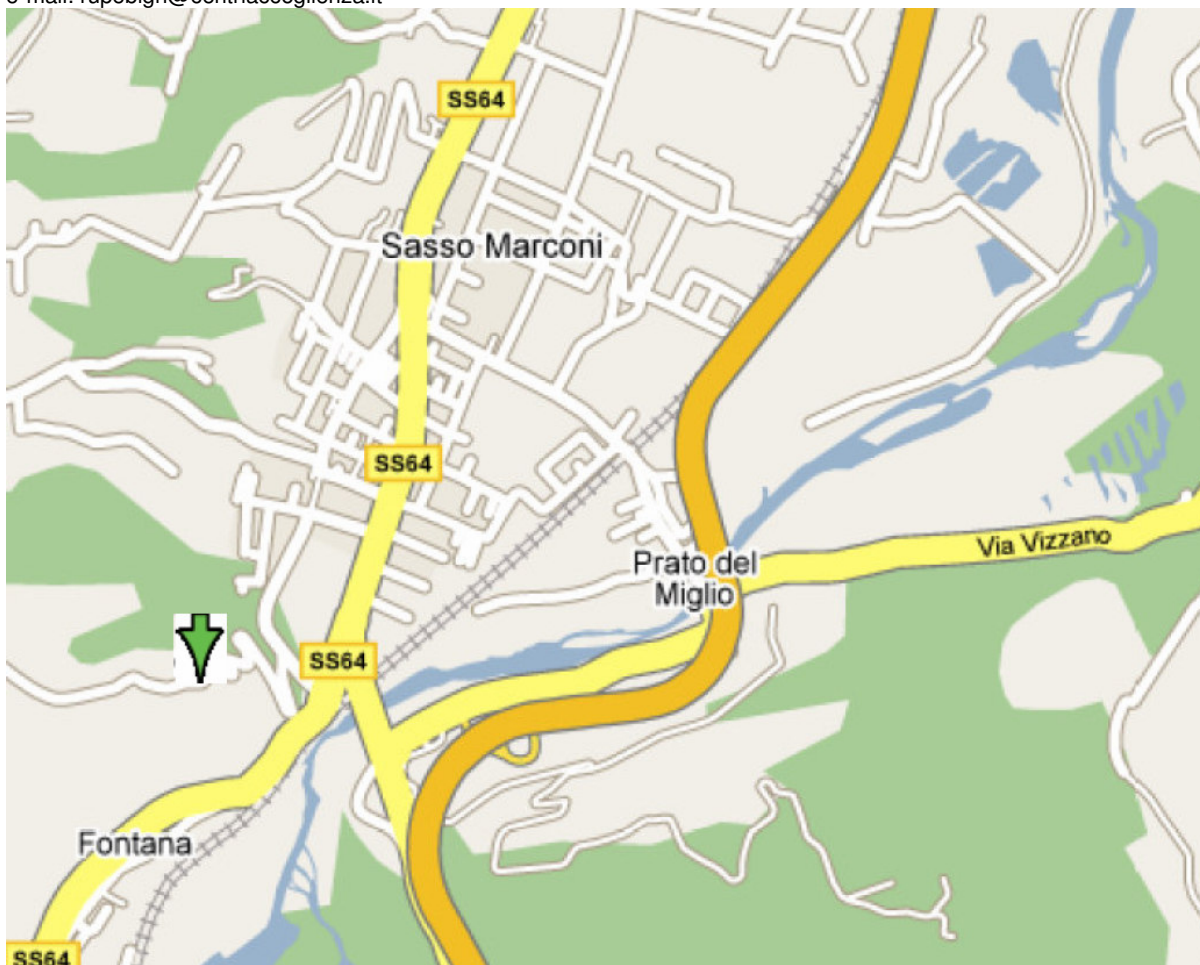
Cel: 3480854219





Persone da contattare, recapito e dislocazione sul territorio dell'ente gestore

Via Rupe 9, 40037 Sasso Marconi (BO)
Tel: 051/841206
Fax: 051/6750400
e-mail: rupecentrale@centriaccoglienza.it
Direzione:
Claudio Bignami
e-mail: rupebign@centriaccoglienza.it



Indice allegati:

- Allegato 1: Il Regolamento del Rifugio Notturmo della Solidarietà (ordinario e emergenza)-
- Allegato 1 Bis: Il Regolamento del Laboratorio Abba-Stanza-
- Allegato 2: PROCEDURA DI GESTIONE DEL PROCESSO RIFUGIO NOTTURNO DELLA SOLIDARIETÀ- (su richiesta)
- Allegato 2 Bis: PROCEDURA DI GESTIONE DEL PROCESSO LABORATORIO ABBA-STANZA-(su richiesta)
- Allegato 3: Questionario soddisfazione enti inviati -(su richiesta)

"Il Rifugio Notturmo della Solidarietà"

regolamento interno

Da gennaio 2007

1. Ogni ospite dovrà leggere e sottoscrivere il regolamento all'atto di ingresso.
2. Entro le **9.00** tutti gli ospiti devono uscire dalla struttura e dal cortile della stessa.
3. Coloro che hanno problemi di salute potranno rivolgersi al centro diurno o al centro polifunzionale e restarvi fino alla riapertura del rifugio. Nel caso in cui l'ospite non sarà in grado di uscire per gravi problemi di salute, l'operatore di turno provvederà a chiamare l'ambulanza.
4. L'orario di rientro è entro e non oltre le ore **23.00**.
5. Coloro che mancheranno di rispetto alle persone presenti all'interno della struttura o alle cose o agli animali, o agiranno atteggiamenti violenti sia verbali che fisici, saranno allontanati dal centro.
6. E' vietato:
 - Cucinare in struttura.
 - Mangiare nelle stanze
 - L'uso e la detenzione di sostanze stupefacenti ed alcool
 - Introdurre all'interno della struttura armi di qualsiasi genere
 - Introdurre mobilio ed oggetti esterni compresi fornelli a gas ed elettrici

Coloro che non rispettano questi punti saranno allontanati dal centro.

7. Ogni mese l'ospite potrà usufruire di quattro notti di permesso e di un permesso fino all'una alla settimana non cumulabili. Entrambi i permessi sono da concordare con l'operatore in turno.
8. Coloro che faranno più di tre assenze giornaliere in un mese, senza giustificato preavviso agli operatori, verranno tolti dalla lista presenti.
9. In caso di ricovero verrà mantenuto il posto e l'ospite potrà fare rientro presso la struttura solo presentando la lettera di dimissione dell'ospedale.
10. Gli effetti personali ed i vestiti di chi non si ripresenta in struttura, saranno custoditi per dieci giorni e successivamente eliminati.
11. Le lenzuola devono essere cambiate una volta alla settimana.
12. L'ospite è tenuto a mantenere gli spazi comuni della struttura e la propria stanza ordinata e accogliente attraverso la collaborazione con gli altri conviventi.
13. I pasti saranno distribuiti dalle ore **19.00** alle ore **22.00**. I pasti rimasti dopo tale orario saranno messi a disposizione di chi li richiede.
14. Ogni ospite è responsabile dei propri effetti personali. Gli operatori declinano ogni responsabilità riguardante furti o smarrimenti all'interno della struttura. Non è accettata la consegna e la custodia di oggetti personali
15. Nel caso in cui l'ospite decida di mettere un lucchetto al proprio armadietto, una copia della chiave deve essere consegnata agli operatori e rimanere in struttura.
16. Durante l'orario di chiusura i cani non possono rimanere all'interno dell'apposito recinto.
17. I cani devono restare fuori dalla casa nell'apposito recinto. I proprietari degli stessi dovranno provvedere al loro mantenimento e ad eliminare gli avanzi di cibo dal recinto. Coloro che fanno entrare i cani o altri animali in casa saranno allontanati
18. Il tempo concordato di permanenza è di.....

Bologna lì.....

firma del responsabile.....

firma dell'ospite.....

"Il Rifugio Notturmo della Solidarietà"

regolamento interno emergenza

Da gennaio 2007

19. Ogni ospite dovrà leggere e sottoscrivere il regolamento all'atto di ingresso.
20. Entro le **9.00** tutti gli ospiti devono uscire dalla struttura e dal cortile della stessa.
21. Coloro che hanno problemi di salute potranno rivolgersi al centro diurno o al centro polifunzionale e restarvi fino alla riapertura del rifugio. Nel caso in cui l'ospite non sarà in grado di uscire per gravi problemi di salute, l'operatore di turno provvederà a chiamare l'ambulanza.
22. L'orario di rientro è entro e non oltre le ore **23.00**.
23. Coloro che mancheranno di rispetto alle persone presenti all'interno della struttura o alle cose o agli animali, o agiranno atteggiamenti violenti sia verbali che fisici, saranno allontanati dal centro.
24. E' vietato:
 - Cucinare in struttura.
 - Mangiare nelle stanze
 - L'uso e la detenzione di sostanze stupefacenti ed alcool
 - Introdurre all'interno della struttura armi di qualsiasi genere
 - Introdurre mobili ed oggetti esterni compresi fornelli a gas ed elettrici

Coloro che non rispettano questi punti saranno allontanati dal centro.
25. Durante tutta l'emergenza l'ospite potrà usufruire di un permesso fino all'una da concordare con l'operatore in turno. Nel caso in cui l'ospite non può tornare in struttura per gravi problemi personali è tenuto ad avvisare gli operatori con rientro giustificato (tel. 051324285).
26. In caso di ricovero verrà mantenuto il posto e l'ospite potrà fare rientro presso la struttura solo presentando la lettera di dimissione dell'ospedale.
27. Gli effetti personali ed i vestiti di chi non si ripresenta in struttura, saranno custoditi per dieci giorni e successivamente eliminati.
28. Le lenzuola devono essere cambiate una volta alla settimana.
29. L'ospite è tenuto a mantenere gli spazi comuni della struttura e la propria stanza ordinata e accogliente attraverso la collaborazione con gli altri conviventi.
30. I pasti saranno distribuiti dalle ore **19.00** alle ore **22.00**. I pasti rimasti dopo tale orario saranno messi a disposizione di chi li richiede.
31. Ogni ospite è responsabile dei propri effetti personali. Gli operatori declinano ogni responsabilità riguardante furti o smarrimenti all'interno della struttura. Non è accettata la consegna e la custodia di oggetti personali
32. Durante l'orario di chiusura i cani non possono rimanere all'interno dell'apposito recinto.
33. I cani devono restare fuori dalla casa nell'apposito recinto. I proprietari degli stessi dovranno provvedere al loro mantenimento e ad eliminare gli avanzi di cibo dal recinto. Coloro che fanno entrare i cani o altri animali in casa saranno allontanati
34. Nel caso in cui l'ospite decida di mettere un lucchetto al proprio armadietto, una copia della chiave deve essere consegnata agli operatori e rimanere in struttura.
35. Il tempo massimo di permanenza è di.....

Bologna lì.....

firma del responsabile.....

firma dell'ospite.....



REGOLAMENTO

LABORATORIO
ABBA-STANZA

Scheda di ingresso

Laboratorio Abbastanza via della Dozza 5/2 n° tel 051/6386000

Rispetto del contesto

Esterno

- E' vietato sporcare con cicche e carte e rimanenza di cibo. Si richiede di usufruire degli appositi contenitori.
- È vietato urinare all'interno dello spazio parrocchiale.

Interno

Lavoro:

- Questa non è un'azienda a scopo di lucro, ma un servizio alla persona.
- Questa è un'opportunità per persone che non usufruiscono di altre risorse economiche.
- Il laboratorio tratta differenti tipologie di commesse.
- A secondo delle lavorazioni si percepiscono differenti retribuzioni economiche determinate dall'azienda committente.
- Rispettare i propri turni a prescindere dalla lavorazione.
- Il laboratorio può subire temporanee chiusure per mancanza di lavoro, non sempre prevedibili.
- Il lavoro deve essere eseguito secondo le indicazioni date dalle aziende fornitrici.

Operatori:

- Agli operatori e al peer-operator è dovuto il rispetto per il loro ruolo e il lavoro svolto all'interno del laboratorio.
- Non siamo dei datori di lavoro ma operatori che lavorano in collaborazione con i servizi delle rete cittadina.
- Gli operatori stabiliscono a secondo delle esigenze di laboratorio le diverse lavorazioni distribuite sui turni e ai tavoli.
- E' possibile fare assenze giustificate. Quelle non concordate con gli operatori determinano l'interruzione della borsa lavoro.



REGOLAMENTO

LABORATORIO
ABBA-STANZA

- Gli operatori sono disponibili ad eventuali chiarimenti sull'organizzazione del laboratorio, a momenti di ascolto sostegno e dialogo.

Rapporti tra ragazzi/e:

- E' obbligatorio il rispetto reciproco.

Regole generali:

- All'interno del laboratorio è vietato: bere, spacciare, violenza fisica e verbale.
- Si può fumare durante il turno di lavoro durante le pause scelte in modo autonomo, ma all'esterno del laboratorio.

La borsa lavoro può immediatamente essere interrotta in questi tre casi:

- **Violenza fisica.**
- **Spaccio.**
- **Utilizzo di sostanze.**

Letto e sottoscritto

Bologna, lì

Operatore

.....

Borsista

.....