



PROTOCOLLO OPERATIVO PREVISTO PER I RAPPORTI IN ESSERE TRA IL COMUNE DI CREMONA E I SERVIZI PER L'ACCOGLIENZA SOC. COOP¹. A.r.l PER INTERVENTI DI PRIMA ACCOGLIENZA E DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE TEMPORANEA

Nell'indicare le procedure operative previste per agevolare i rapporti determinati dalla convenzione da approvare e ottimizzare gli aspetti organizzativi del servizio di accoglienza si ritiene opportuno procedere preliminarmente all'identificazione dei referenti delle parti:

Per il *Comune di Cremona*:

Dirigente Settore Politiche Sociali e personale dello Staff integrazioni al reddito e marginalità adulta

Per la Soc. Coop. Servizi per l'*accoglienza*:

il Responsabile del servizio e dei rapporti istituzionali con il Comune di Cremona e gli Operatori referenti per il Centro di Ascolto

In riferimento ai diversi aspetti della convenzione di riferimento, si definiscono di seguito le modalità concrete di funzionamento del servizio da attuarsi:

A) COMPITI della Soc. Coop. Servizi per l'accoglienza

Soc. Coop. Servizi per l'accoglienza è gestore:

- 1) dell'Asilo Notturmo maschile per 7 posti e 2 posti femminili in convenzione con il Comune di Cremona;
- 2) del Centro di prima Accoglienza sito in Casa Accoglienza per il quale si chiede la messa a disposizione di 16 posti letto; offrendo agli ospiti la fruizione gratuita della mensa per la colazione, il pranzo e la cena;
- 3) dello spazio di housing first presso la struttura Casa di Nostra signora per i due posti femminili;

Rispetto alle strutture sopra citate il gestore:

- provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura nel rispetto delle norme di sicurezza attualmente vigenti;
- vigila sull'applicazione del regolamento in uso presso le singole strutture, sottoponendo al Comune eventuali inadempimenti per le valutazioni conseguenti.

Per le sopracitate strutture, nel caso in cui un ospite non rispetti il regolamento, i referenti potranno proporre al Comune la dimissione dell'ospite.

¹ LA Soc. Coop. Servizi per l'accoglienza potrà essere nominata nel testo anche come "Casa Accoglienza"



Funzioni degli operatori

Rispetto al rapporto con l'amministrazione Comunale, gli operatori di Casa dell'Accoglienza si interfaceranno con gli operatori sociali referenti dei singoli casi e/o con gli operatori dello staff marginalità estrema.

Per la parte sociale sui singoli casi, il riferimento del Comune di Cremona saranno gli/le Assistenti Sociali del SST (Servizio Sociale Territoriale), incaricati del caso.

Gli operatori del Centro di Ascolto e la coordinatrice di Casa di Nostra Signora, hanno la funzione di accoglienza stessa della persona comunicando e concordando con i colleghi della porta di accesso (Pois) o del Servizio Sociale Territoriale l'inserimento di una nuova persona in struttura, coordinandone l'ingresso con gli educatori. Si occupano inoltre del monitoraggio degli ospiti (presenza/assenza, rispetto del regolamento, adesione al progetto di integrazione, ecc), dell'adesione da parte dell'ospite alle regole comportamentali e dell'accompagnamento nella cura della persona.

Orari di funzionamento delle strutture

Si rimanda ai regolamenti specifici adottati dalle singole strutture

Accoglienza dell'ospite

Gli operatori incaricati, a seguito di un colloquio conoscitivo che può essere tenuto da loro stessi, dagli operatori del Pois, o dagli assistenti sociali del SST avranno il compito di:

- Accompagnare l'ospite nella conoscenza degli spazi a disposizione
- Presentare all'ospite le principali regole della struttura

Comunicazioni con il Servizio Comunale

Al fine di ottimizzare i rapporti collaborativi tra Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza e Comune di Cremona nella gestione delle diverse strutture, particolare attenzione dovrà essere riservata alle modalità di scambi informativi, in particolar modo riguardanti:

- la presentazione di una tabella riepilogativa a cadenza quadrimestrale delle presenze, *entro la prima settimana del mese successivo* al Coordinatore dello staff comunale,
- la presentazione della scheda timesheet mensile dell'educatore rispetto alle ore dedicate ad ogni singola persona con cadenza semestrale (Allegato A),
- la comunicazione di eventuali problemi relativi ad assenze ingiustificate degli ospiti (anche di una sola notte), ritardi e comportamenti degli ospiti difforni dal regolamento;
- l'incontro almeno trimestrale con i servizi sociali per la rivalutazione della situazione/rinnovo del contratto di accoglienza

Inoltre, nel caso in cui gli operatori del Centro di Ascolto, valutassero l'inserimento in centro di prima accoglienza di una persona non in carico ai Servizi, questi saranno tenuti a condividere la proposta di ingresso con il coordinatore dello staff



marginalità estrema o l'operatore in servizio verso il Pois, e a comunicare in seguito i dati della persona per la quale si concorda l'inserimento.

Custodia del Centro

L'operatore della struttura ha il compito di esplicitare le norme previste dal regolamento interno della struttura e monitorare il rispetto delle stesse.

Gli ospiti sono tenuti a garantire la pulizia degli spazi comuni, delle loro stanze, dei servizi igienici tutti i giorni. Gli ospiti sono inoltre tenuti al rispetto del regolamento interno e degli orari di ingresso/uscita. Agli stessi è possibile richiedere all'interno dei percorsi personalizzati, impegni di volontariato all'interno o all'esterno delle strutture sulla base delle valutazioni degli operatori di riferimento, e/o compartecipazione alla spesa sostenuta in base ai redditi che le persone percepiscono, in funzione del progetto educativo stipulato con loro.

Gli operatori sono infine tenuti a non fornire ad estranei informazioni sulla effettiva disponibilità dei posti-letto, o altre informazioni relative all'organizzazione del centro, limitandosi a invitare l'interessato a rivolgersi all'operatore referente del Centro di Ascolto.

Gestione delle dimissioni dell'ospite

La dimissione dell'ospite è di norma preventivata e comunicata per iscritto all'interessato – e per conoscenza a Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza – dal Servizio Comunale in tempi ragionevoli (almeno cinque giorni prima la data prevista) al fine di consentire un'agevole gestione dell'azione. Nella comunicazione è sempre riportata la data e l'ora (di norma le 9.00) entro la quale l'ospite è tenuto a lasciare la struttura, liberando il suo posto-letto da tutti gli effetti personali. Di norma, la dimissione è prevista sempre nel corso della settimana – *mai tra sabato e domenica*- per consentire agli operatori una gestione più "protetta" dell'evento.

Nel caso in cui l'ospite lasci tutti i suoi effetti personali, l'educatore è tenuto – entro il giorno successivo – a liberare il posto-letto, riponendo provvisoriamente gli oggetti in un magazzino. L'operatore del Centro di ascolto cercherà nei giorni successivi di reperire l'interessato per invitarlo a riprendersi le sue cose; se i solleciti non portassero ad alcun risultato entro un massimo di cinque giorni Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza è autorizzata a liberare definitivamente gli spazi dagli effetti personali lasciati dall'ospite. Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza provvederà a consegnare all'assistente sociale di riferimento del Comune di Cremona eventuali documenti rimasti.

B) COMPITI DEL SERVIZIO COMUNALE²

Il servizio è tenuto a svolgere le procedure di ingresso e di dimissione degli ospiti osservando le seguenti modalità:

- Colloquio conoscitivo con compilazione di scheda specifica; in caso di mancanza di disponibilità di posti, le richieste vengono inserite in una lista d'attesa come da regolamento comunale. Deroga all'ordine prestabilito, viene accordata su valutazione del Servizio e/o dei colleghi di Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza.

² Per il solo Asilo Notturmo maschile la valutazione in ingresso è in capo esclusivamente agli operatori del Centro di Ascolto.



• La valutazione della richiesta d'ingresso è basata sui seguenti criteri-guida:

- Stato di necessità alloggiativa
- Presenza di rete familiare/amicale/sociale di riferimento
- Condizione sanitaria
- Il richiedente è destinatario di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria da valutare in modo approfondito.
- Presenza di un lavoro documentato
- Situazione socio-occupazionale-economica

Il Servizio:

- trasmette a Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza, a mezzo di relativo modulo,³ i dati dell'utente accolto comunicandone l'ingresso,
- trasmette all'interessato e a comunicazione circa la dimissione degli ospiti in carico al Settore,
- Istruisce la pratica di presa in carico ed entro quindici giorni dovrà provvedere alla stipula dell'accordo sociale⁴ con l'ospite, copia del quale verrà trasmesso ai colleghi di Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza.

L'assistente sociale individuato:

- rinnova, in accordo con i colleghi di Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza, il permesso agli utenti alloggiati; determina per gravi e comprovate situazioni economiche, l'eventuale esenzione dell'ospite dal pagamento della quota di compartecipazione e/o l'eventuale riduzione della stessa⁵; condivide con gli operatori di Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza, le autorizzazioni agli ingressi e/o alle uscite fuori orario di persone estranee; i periodi di assenza giustificata degli ospiti; la dimissione degli utenti.
- Concorda con gli operatori di Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza eventuali interventi disciplinari a carico degli ospiti, sulla base dei seguenti criteri-guida che saranno valutati nei singoli casi:
 - perdita della titolarità a rimanere in Italia (scadenza/ritiro permesso di soggiorno, espulsione della Questura);
 - mancata compartecipazione al versamento della quota di permanenza nel centro da parte dell'utente non esonerato;
 - scadenza del *progetto sociale*, in quanto non più attuabile;
 - inadempienza al regolamento (si rimanda al regolamento interno).
- Il servizio sociale professionale è tenuto entro 15 giorni dall'ingresso dell'ospite alla stesura congiunta con gli operatori di Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza di un progetto individualizzato a seguito di approfondita conoscenza della persona interessata e alla stipula del relativo accordo sociale.

³ All. A

⁴ All. B

⁵ La quota di compartecipazione viene calcolata in base alle effettive entrate della persona interessata e sulla base di valutazioni fatte in sede di stesura del progetto individualizzato.



Riunioni con Operatori del Centro di Ascolto

- Presso il centro di ascolto, in uno spazio dedicato messo a disposizione da Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza o in altro spazio individuato dalle parti, in base alle esigenze di volta in volta individuate, il coordinatore o altra figura dello staff integrazioni al reddito, incontrerà i colleghi della Casa dell'Accoglienza per un momento di confronto circa eventuali problematiche/tematiche che dovessero insorgere circa gli utenti interessati e/o l'organizzazione del servizio stesso.
- Il Servizio Comunale e i colleghi di Soc. Coop Servizi per l'Accoglienza possono promuovere momenti per la presentazione di nuove iniziative/progetti.

Incontri con gli ospiti

Ogni assistente sociale deve provvedere a incontri periodici a cadenza almeno trimestrale con gli ospiti della struttura, allo scopo di stabilire un costante confronto sull'andamento del progetto individualizzato.

Visite in struttura

Gli operatori comunali referenti del progetto hanno facoltà di organizzare momenti di visita in struttura e incontro con gli ospiti del centro e confrontarsi con gli operatori in servizio sull'andamento dei percorsi delle persone ospitate.

Il presente protocollo, allegato alla convenzione tra il Comune di Cremona e la Soc. Coop. Soc "Servizi per l'Accoglienza" è operativo dal giorno di stipula della relativa convenzione e ha la validità della stessa. Le parti si impegnano a monitorare l'efficacia nel periodo di applicazione ed eventualmente a modificarlo entro la data di scadenza.

Cremona, lì 16/08/2022

Letto, approvato e sottoscritto.

Per il Comune di Cremona
Dott.ssa Eugenia Grossi
Direttore Settore Politiche sociali

Per la Società Cooperativa Sociale
Servizi per l'Accoglienza
Don Pierluigi Codazzi
Direttore