

# CARTA DEL SERVIZIO

## CASA ALBERGO COMUNALE

### *“Domenico Prampolini”*

#### 1. Finalità Casa Albergo Comunale

La Casa Albergo Comunale attraverso un'articolazione di servizi, offre, sebbene in modo parziale, alcune risposte ai bisogni del territorio principalmente legati a bisogni di prima necessità (igiene, prima accoglienza abitativa e accoglienza h 24), al bisogno abitativo temporaneo e di inserimento socio economico (alloggio, lavoro, inserimento sociale, sostegno nei contesti relazionali) che necessitano di una progettazione condivisa fra i differenti attori del territorio.

#### 2. I clienti

I clienti della Casa Albergo Comunale sono uomini italiani e stranieri che possono rivolgersi al servizio autonomamente o su invio dei servizi del territorio e necessitano di servizi di prima necessità (servizio docce, accoglienza immediata e temporanea) e/o servizio di accoglienza abitativa più lungo (dai 12 ai 24 mesi). I clienti che si rivolgono alla Casa Albergo per servizi di prima accoglienza sono spesso persone che transitano sul territorio e si trovano in condizione di senza fissa dimora.

#### 3. Prodotti offerti e processo di lavoro

I prodotti offerti dal servizio, sono principalmente tre: ***accoglienza abitativa temporanea e tutelata con sostegno educativo alla convivenza; parziale sostegno socio educativo e psicosociale alla definizione ed avvio di un progetto personale di inserimento e sostegno all'igiene e alla cura personale a basso costo in ambiente tutelato.*** Questi prodotti sono offerti attraverso un'articolazione di servizi (Servizio di Medio Termine, Servizio di Ospitalità Temporanea, Servizio di Accompagnamento all'Abitare, Servizio di Pronta Accoglienza, Servizio H24, Servizio Diurno Pubblico, Servizio ATI, Progetto Reggiane OFF e Struttura di Accoglienza Via Doberdò)

E sostenuti da un processo di lavoro articolato in diverse fasi. Queste fasi hanno durata e caratteristiche differenti in base al servizio di cui l'ospite usufruisce ma si svolgono tenendo conto degli stessi obiettivi e con un approccio socio-educativo.

Al momento dell'ingresso in struttura il cliente è accolto dal personale in servizio ed inizia la *fase di accoglienza* dove gli operatori/educatori si fanno carico di ascoltare il bisogno del cliente, di approfondirlo e di verificare che la persona accolta sia in possesso dei requisiti necessari per accedere al servizio richiesto.

Verificata la sussistenza dei vari requisiti di accesso, il personale si occupa di curare la *fase d'inserimento* del nuovo ospite. In questa fase il personale mette in atto azioni di accompagnamento concreto volte a sostenere l'inserimento del cliente attraverso un'accurata preparazione degli spazi; un momento individuale con l'ospite di spiegazione e condivisione delle regole della struttura e del funzionamento degli spazi all'interno della stessa; la presentazione del nuovo ospite agli altri ospiti della struttura e l'accompagnamento dell'ospite alla conoscenza degli spazi individuali e comuni.

Conclusa la fase di inserimento, il personale impiegato gestisce la *fase di permanenza tutelata nel servizio* dove la presenza continua di operatori ed educatori in struttura garantisce la messa in atto di costanti azioni di osservazione, monitoraggio, gestione e verifica del singolo ospite e delle relazioni di convivenza nel complesso. Durante questa fase l'Equipe di lavoro co-costruisce insieme ai servizi del territorio ed il cliente un progetto individuale personalizzato che possa sostenere la persona accolta rispetto l'inserimento nel territorio e/o l'acquisizione di una parziale autonomia nella gestione della propria persona e degli spazi assegnati.

La permanenza si conclude con la *fase di dimissione* che si concretizza in tre situazioni: il cliente comunica l'intenzione di dimettersi dalla struttura, il cliente termina il periodo di autorizzazione a permanere nel servizio o si conclude il progetto personale e il cliente si rende responsabile di gravi o ripetute violazioni del regolamento tali da compromettere la gestione della convivenza o l'erogazione dei servizi. In tutti e tre i casi la fase della dimissione è formalizzata con un incontro con il Coordinatore e/o con l'operatore o l'educatore di riferimento del cliente.

#### 4. Gli spazi e la gestione organizzativa

L'immobile è collocato in via dell'Abate n.24, nel centro storico del Comune di Reggio Emilia, e si sviluppa su più piani. I servizi della Casa Albergo hanno conosciuto negli anni un'evoluzione per rispondere in modo sempre più efficace al cambiamento dei bisogni e delle esigenze delle persone intercettate, dei Servizi e del contesto di Reggio Emilia. I cambiamenti sono stati affrontati progettando e costruendo nuove ipotesi insieme al Servizio Sociale in un'ottica di lavoro il più possibile inclusiva in quanto i clienti ed il contesto circostante, portano al servizio, in termini di bisogni, esigenze, fragilità, vincoli e risorse. Per sostenere i percorsi di inserimento delle persone l'equipe adotta una progettualità in divenire volta a costruire autonomie possibili dei clienti intercettati e investendo in un'organizzazione del servizio che prevede da una parte una funzione di coordinamento (presidiata dal Coordinatore del servizio insieme al Referente) e dall'altra, delle funzioni socio educative (presidiate dall'equipe educativa e dagli operatori).

#### 5. Personale impiegato

L'Equipe impiegata nel servizio ha esperienza pluriennale nel campo dell'accoglienza e del sostegno a persone con difficoltà abitativa e fragilità psicosociali ed è così composta: un coordinatore generale del servizio, un referente operativo, educatori professionali, un referente della convivenza e operatori nel ruolo di operatori socio-assistenziali addetti all'assistenza di base per la gestione ordinaria della convivenza impiegati 24 ore su 24.

### **L'equipe di lavoro**

L'equipe si incontra a cadenza regolare, presieduta dal Coordinatore, e prevede la condivisione delle necessarie informazioni, l'analisi e l'approfondimento delle situazioni e delle problematiche organizzative e della convivenza con una definizione chiara degli orientamenti operativi.

### **Supervisione**

La Casa Albergo si avvale di un supervisore esterno (psicologo/coach) con cui ha attivato un incarico professionale. L'incontro di supervisione si svolge mensilmente e in caso di bisogno ed è partecipato dall'intera equipe di gestione del servizio. La supervisione è finalizzata alla costruzione del gruppo di lavoro, al sostegno delle decisioni prese, alla riflessione sulle fatiche, le difficoltà e i conflitti, sull'emotività dell'equipe e offre sostegno al gruppo di lavoro nell'affrontare le complessità della gestione del servizio e delle singole situazioni di accoglienza prese in carico.

### **6. Tutela del cliente**

Si sottolinea che in caso di problemi o richieste particolari, i clienti possono rivolgersi al personale in servizio e/o al coordinatore secondo le modalità previste dall'organizzazione.

### **7. Modalità di documentazione e conservazione dei dati e privacy**

Tutti i dipendenti sono autorizzati al trattamento dei dati riguardo ai dati personali di terzi e all'elaborazione degli stessi ai quali si ha accesso nell'espletamento della propria funzione ai sensi dell'art. 29 del Regolamento (UE) 2016/679 e si sono formalmente impegnati nei seguenti termini:

Il trattamento dei dati personali di cui si verrà a conoscenza nell'ambito dello svolgimento delle proprie funzioni dovrà avvenire sempre in modo lecito e corretto e nel rispetto delle direttive impartite dalla Cooperativa, oltre che nel rispetto delle procedure e direttive aziendali per l'utilizzo degli strumenti informatici e cartacei.

Si dovrà osservare scrupolosamente tutte le misure di sicurezza, tecniche ed organizzative, già in atto, o che saranno successivamente comunicate dalla Cooperativa, in particolare per quanto riguarda i trattamenti effettuati con l'ausilio di strumenti informatici.

Il trattamento dei dati personali per il quale si è autorizzati dovrà avvenire esclusivamente per le finalità indicate dalla Cooperativa e dovrà realizzarsi unicamente per lo svolgimento delle mansioni affidate.

Si dovrà osservare scrupolosamente quanto indicato nelle principali istruzioni operative e procedure aziendali (attuali e future), che integrano la presente nomina, e si potrà eseguire i trattamenti esclusivamente rispettando quanto in esse indicato.

Si dovrà mantenere un atteggiamento che garantisca la totale riservatezza dei dati trattati, in considerazione dei consensi espressi dall'interessato e delle finalità delle basi giuridiche esplicitate nell'informativa.

Si ricorda che, operando la Cooperativa in un contesto di sostegno ai soggetti deboli, l'obbligo di riservatezza è una priorità assoluta e non saranno tollerate violazioni.

La conservazione dei dati avviene in modo accurato, in apposito sito chiuso a chiave ove solamente gli addetti al lavoro possono accedervi. Non saranno utilizzati per altri fini e/o scopi che esulino dal lavoro e dalla progettualità degli utenti.

## 8. Riferimenti e contatti

**Denominazione Ente:** Dimora d'Abramo SCS

**Natura Giuridica:** Società Cooperativa Sociale

**Sede Legale:** Via Normandia 26, 42124 Reggio Emilia; tel. 0522/308082

**Pec:** dimoradabramo@pec.it

**Data di Costituzione:** 29 Dicembre 1988

Estremi Iscrizione Prima Sezione del Registro di cui all'art.42- D. Lgs 25/07/1998: A/272/2003/RE

Altre certificazioni/ Iscrizioni a Registri/Albi:

- CERTIFICATO nr.5010013822 rilasciato da TUV ITALIA SRL- GRUPPO TUV SUD- VIA CARDUCCI, 125 PAL.23 -20099 SESTO SAN GIOVANNI (MI) – www.tuv.it
- CAMERA DI COMMERCIO AL NR. 01367610357- REA RE-180553
- ALBO NAZIONALE DELLE SOCIETA' COOPERATIVE al nr. A119885
- REGISTRO REGIONALE DELLE COOPERATIVE SOCIALI al nr.100 (Decreto 933/94)