

ARTICOLAZIONE DELLE ATTIVITA' PROGETTUALI E PROCEDURE OPERATIVE

DORMITORIO

SPAZIO DIURNATO

SEDE

Il Dormitorio comunale della Città di Como ha sede in Via Napoleona, 34

Il Centro Diurno "L'Incontro" ha sede a Como in Via Giovio, 42.

STRUTTURA

Il Dormitorio Comunale della Città di Como può ospitare **56 persone**: 49 uomini e 7 donne con la possibilità di ridurre i posti letti per uomini di 3 unità e aumentare quelli dedicati alle donne.
L'edificio e la struttura sono articolati su due piani: piano terra e primo piano.
Al piano terra vi sono:

- n. 1 locale dedicato all'accoglienza dei cittadini;
- n. 1 spazio comune, adibito a sala ricreativa e TV;
- n. 1 locale adibito e deposito bagagli custodito;
- n. 2 camere dedicate all'ospitalità notturna di donne e relativi servizi igienici;
- n. 3 camere dedicate all'ospitalità notturna di uomini e relativi servizi igienici.

Al piano primo piano vi sono:

- n. 13 camere dedicate all'ospitalità notturna di uomini e relativi servizi igienici
- n. 1 camera dedicata all'ospitalità notturna dei volontari di supporto al Servizio e relativo servizio igienico.

Il Centro Diurno si trova al piano terra ed è strutturato in due locali:

- uno spazio di ingresso, accoglienza e aggregazione;
- un salone comune arredato con tavoli, sedie, divani, angolo pc, spazio cucina per servizio colazioni e cucina;
- servizi igienici;
- spazio lavanderia.

GESTIONE DELLA STRUTTURA

In relazione alla gestione della struttura e all'accoglienza degli ospiti, per tutta la durata della co-progettazione, sono previsti i seguenti interventi:

- l'allestimento della struttura in modo adeguato e funzionale alla gestione delle accoglienze, con arredi e attrezzature a norma di legge e in corretto stato di manutenzione e funzionamento;
- la manutenzione ordinaria della struttura e la piccola riparazione di locali e impianti;
- la pulizia e l'igienizzazione quotidiana.

Il Centro Diurno "L'incontro", fondato e gestito dalla Fondazione Caritas a partire dal 2008, è un servizio di accoglienza di bassa soglia rivolto alle persone in stato di grave marginalità, in particolare persone senza dimora.

Il dormitorio rimane aperto **dalle ore 20 alle ore 8** del giorno successivo ad eccezione

Il Centro Diurno garantisce n.6 aperture settimanali ad accesso libero con una media di 3/4h ad apertura.

ORARI DI APERTURA	della domenica e delle festività infrasettimanali dove l'orario di uscita è posticipato alle ore 9.	È prevista, inoltre, un'apertura settimanale destinata esclusivamente all'utenza femminile, in considerazione delle fragilità e dei rischi cui sono potenzialmente soggette.																		
	L'accesso è previsto tra le 20 e le 22.	È altresì prevista l'attivazione di tre percorsi laboratoriali artistici/animativi.																		
	La sveglia viene effettuata alle ore 7 (per i giorni festivi alle ore 8) dal custode con l'ausilio dei volontari.	Le aperture potranno subire variazioni nel corso della durata della co-progettazione in funzione dell'andamento delle presenze, dei bisogni dell'utenza e delle emersioni di diverse opportunità territoriali.																		
		La co-progettazione ha garantito e consolidato l'attuale organizzazione del Centro Diurno; si tende però a garantire un'apertura sempre più estesa in particolare nel periodo invernale (tendenzialmente dai mesi di novembre a marzo).																		
		Calendario Attività																		
		<table><tr><td></td><td>Lunedì</td><td>Martedì</td><td>Mercoledì</td><td>Giovedì</td><td>Venerdì</td></tr><tr><td>Mattina</td><td>Apertura 9.30–12.30</td><td>Apertura 9.30-12.30</td><td>Laboratorio 9.30-12.30</td><td>Spazio donne 9.30-11.30</td><td>Apertura 9.30-12.30</td></tr><tr><td>Pomeriggio</td><td>Apertura 13.30–16.30</td><td>Laboratorio 14.30-17.30</td><td>Apertura 14.00-18.00 Laboratorio (presso altra sede) 14.30-17.30</td><td></td><td>Apertura 13.30-16.30</td></tr></table>		Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Mattina	Apertura 9.30–12.30	Apertura 9.30-12.30	Laboratorio 9.30-12.30	Spazio donne 9.30-11.30	Apertura 9.30-12.30	Pomeriggio	Apertura 13.30–16.30	Laboratorio 14.30-17.30	Apertura 14.00-18.00 Laboratorio (presso altra sede) 14.30-17.30		Apertura 13.30-16.30
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì															
Mattina	Apertura 9.30–12.30	Apertura 9.30-12.30	Laboratorio 9.30-12.30	Spazio donne 9.30-11.30	Apertura 9.30-12.30															
Pomeriggio	Apertura 13.30–16.30	Laboratorio 14.30-17.30	Apertura 14.00-18.00 Laboratorio (presso altra sede) 14.30-17.30		Apertura 13.30-16.30															
SERVIZI OFFERTI	Il dormitorio comunale offre accoglienza notturna per l'intero anno solare e prevede in particolare:	Il Centro Diurno offre uno spazio di ascolto, aggregazione, riposo, accompagnamento e sostegno basato su relazioni di aiuto e di fiducia con gli ospiti; l'attenzione è puntata verso la valorizzazione e l'attivazione degli utenti, considerati portatori di risorse oltre che di bisogni.																		
	<ul style="list-style-type: none">➤ un posto-letto con cambio settimanale di lenzuola e federa;➤ un telo da bagno personale con cambio settimanale;➤ utilizzo di servizi igienici e docce con dispenser per sapone;➤ spazi comuni ricreativi, compresa una sala TV;➤ distributore dell'acqua con bicchieri monouso;➤ prodotti per l'igiene personale;➤ indumenti intimi e/o ciabatte e/o vestiario in casi di emergenza;➤ pulizia degli spazi comuni e delle stanze;➤ lavaggio della biancheria da letto e	Agli ospiti sono garantite: <ul style="list-style-type: none">➤ la presenza di operatori e volontari per colloqui di ascolto e orientamento ai servizi;➤ l'accesso ai servizi igienici;➤ la possibilità di usufruire di una lavatrice per il lavaggio dei propri indumenti;➤ il supporto per la stesura del curriculum vitae;➤ la disponibilità di utilizzo di pc (se necessario anche con il supporto di un operatore); l'utilizzo del pc è oggi giorno uno strumento imprescindibile per l'espletamento di qualsivoglia pratica, in questo senso gli ospiti hanno la possibilità di accedere a servizi,																		

	<p>dell'asciugamano personale (affidato a fornitore esterno);</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ presenza continuativa di custodi/operatori per il presidio della struttura; ➤ sportello per informazioni; ➤ attività di sostegno e prestazioni sociali. 	<p>documenti, bandi, contributi. Agli ospiti viene fornita assistenza anche per la generazione dello SPID, modalità prevalente per l'accesso ai Servizi.</p> <p>Risultano attualmente attivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il laboratorio di pittura - il laboratorio di costruzione di lampade con materiali di riuso e riciclo - il gruppo di teatro <p>Le attività di protezione diurna si svolgono, come nucleo centrale, all'interno del Centro Diurno; è possibile prevedere che alcune attività, per esempio i laboratori, possano essere organizzate in altri spazi così come avviene ad esempio per il corso di teatro che attualmente si svolge nei locali della Parrocchia di Sant'Orsola (Como)</p>
--	---	--

PROCEDURE OPERATIVE

Raccolta delle istanze di accoglienza (ordinarie e nell'ambito del PIANO FREDDO) da parte di persone in condizione di grave marginalità e senza dimora

L'Ufficio di **Porta Aperta** di Fondazione Caritas svolge una funzione di raccolta e filtro delle necessità di accoglienza presentate **dalle persone interessate** e

- valuta lo stato di necessità,
- orienta la persona verso la rete delle risorse di accoglienza notturna (Dormitorio, Piccola Casa Federico Ozanam, Tetto della Carità, Pensionati o strutture residenziali del territorio e con una specifica per il periodo invernale/Piano Freddo: Progetto Betlemme e altre strutture di accoglienza) e diurna del territorio,
- garantisce il raccordo con altre strutture di accoglienza al fine di garantire protezione al maggior numero di persone possibili;
- cura la raccolta dell'istanza per l'accesso al dormitorio comunale secondo le modalità d'accesso concordate, elabora la lista d'attesa, gestisce gli inserimenti.

Tutte le istanze raccolte vengono registrate su ambiente informatico condiviso (Piattaforma ICARE) messo a disposizione dall'amministrazione comunale e sono aggiornate circa gli interventi attivati e l'esito degli stessi.

Dedicando una specifica attenzione ai Servizi di dormitorio e di diurnato, oggetto della co-progettazione, si definiscono le modalità operative (relative all'accesso e alla permanenza nei Servizi) che potranno essere oggetto di revisione, nel corso della co-progettazione, in relazione all'andamento dei bisogni esplicitati dalle persone.

DORMITORIO

Modalità di accesso al dormitorio

L'accesso al dormitorio può essere richiesto:

- a) *su segnalazione del Servizio Sociale del Comune di Como*, (attraverso invio di scheda di segnalazione agli atti d'ufficio), o *su istanza dell'interessato* presentata direttamente presso l'Ufficio di Porta Aperta;
- b) *su segnalazione formale da parte dei Comuni di residenza* (diversi da Como), *dei Servizi specialistici, degli ospedali o degli altri enti/istituzioni pubbliche nonché degli enti del terzo settore operanti sul territorio cittadino* in base al principio di sussidiarietà orizzontale, rivolta al Servizio Sociale del Comune di Como, per gli opportuni passaggi del caso, attraverso invio tramite PEC istituzionale della scheda di segnalazione;
- c) *su accesso diretto della persona*, nei casi di emergenza, o su segnalazione da parte del Servizio Sociale del Comune di Como (in prospettiva anche da parte dell'ente gestore del servizio di Pronto Intervento Sociale secondo il modello di intervento di cui si doterà il territorio e previa definizione delle opportune intese).

Criteri di accesso

Una volta raccolte tutte le istanze all'interno della Piattaforma ICARE viene generato un elenco delle stesse ordinato secondo i seguenti criteri:

- Provenienza:
 - Residenza in Como
 - Senza residenza
 - Residenza in un altro Comune italiano
- Condizione di salute
- Età
- Reddito
- Progetto di vita
- Dove la persona ha dormito l'ultima notte e se vi sono delle possibilità di trovare un riparo notturno attraverso il supporto di parenti, amici, conoscenti

Tali criteri sono utilizzati come priorità di accesso sia in regime ordinario sia in caso di lista di attesa.

Per persone percettrici di **reddito** l'accesso al dormitorio è così definito:

- per le persone con reddito fino € 503,27 (2023 Assegno sociale), in base alla lista di attesa, l'accesso al dormitorio è direttamente autorizzato;
- per persone con un reddito compreso tra € 503,27 e € 800,00 l'accesso alla struttura verrà condiviso con i Servizi Sociali per la valutazione di eventuali alternative;
- le persone con un reddito pari o superiore a € 800,00 verranno orientate ad altre accoglienze del territorio (es. Piccola Casa Federico Ozanam).

Gestione degli ingressi e delle accoglienze

L'ingresso presso il dormitorio avviene successivamente alla presentazione dell'istanza, al colloquio di approfondimento a cura di Fondazione Caritas e alla validazione (settimanale) della lista di attesa da parte del Settore Politiche Sociali del Comune di Como.

Gli inserimenti vengono effettuati, di norma, il mercoledì sera e le uscite il martedì mattina, fatta salva la necessità di inserimento urgente su segnalazione da parte del Servizio Sociale del Comune di Como.

L'accesso al dormitorio è possibile mediante tessera di riconoscimento e in seguito alla sottoscrizione delle norme di regolamento della struttura.

Procedure specifiche diversificate per tipologia di richiesta

Nel corso degli anni si sono verificate molteplici situazioni che hanno comportato, in co-progettazione, l'individuazione di specifiche procedure in relazione alle diverse tipologie di accoglienza.

A) Accoglienza nel periodo invernale nell'ambito del Piano Freddo cittadino

Nel periodo invernale, il dormitorio comunale concorrerà alla realizzazione del Piano Freddo cittadino, in rete con le altre strutture temporanee di accoglienza.

Ogni anno, nell'ambito della programmazione delle accoglienze straordinarie, verranno concordate le linee di collaborazione specifiche e le modifiche rispetto alla normale gestione delle accoglienze prevedendo:

- Un modello unificato di raccolta delle istanze di ospitalità notturna valido per tutte le strutture temporanee del territorio che concorrono alla realizzazione del Piano Freddo;
- La costituzione di un'unica lista di attesa per l'accesso alle diverse strutture della rete territoriale, con eventuale revisione del target e delle priorità di accesso;
- La sospensione della **rotazione** dell'accoglienza delle persone.

La raccolta delle istanze, gli inserimenti degli ospiti, la rilevazione delle presenze (sia presso il dormitorio che presso ogni struttura temporanea) e l'attività individualizzata svolta dall'assistente sociale saranno gestiti tramite il portale condiviso ICARE.

B) Accoglienza di persone non residenti

Accesso su richiesta della persona

Per le persone non residenti nel Comune di Como l'istanza viene raccolta ma non è garantito l'ingresso in dormitorio.

Fondazione Caritas carica su ICARE la lista delle persone che richiedono l'ingresso in dormitorio; di seguito l'Ufficio Amministrativo Servizi Sociali, individuate le non residenti, procede con l'invio di una PEC ai Comuni di residenza o di ultima residenza al fine di segnalare la condizione di fragilità della persona.

La persona non residente potrà essere accolta per un massimo di 15 giorni; al momento dell'ingresso in dormitorio l'Ufficio Amministrativo Servizi Sociali invierà una seconda comunicazione al Comune di residenza o di ultima residenza comprensiva anche delle indicazioni di carattere economico per la compartecipazione alla spesa. Verrà inviata una terza comunicazione al momento dell'uscita dal dormitorio sottolineando nuovamente la necessità, per il Comune di residenza o di ultima residenza, di prendere in carico la situazione della persona per evitare l'acuirsi delle sue fragilità.

L'obiettivo è quello della promozione della presa in carico della persona finalizzata allo sviluppo di progettualità condivise da parte delle amministrazioni comunali di residenza o di ultima residenza.

In questo senso l'invio di comunicazioni ai Comuni di residenza o di ultima residenza non vuole rappresentare un appesantimento burocratico ma vuole essere la traccia di una volontà di coinvolgimento che risulta sempre più necessaria nei confronti di persone in condizione di grave emarginazione.

Accesso su segnalazione da parte del comune di residenza (diverso da Como)

Il Servizio Sociale del Comune di Como, acquisita la segnalazione, effettua una prima valutazione della richiesta, della presenza dei requisiti per l'accoglienza, della progettualità individualizzata e delle tempistiche di accoglienza.

In presenza dei requisiti di accoglienza, condivide con gli operatori del dormitorio la concreta possibilità di inserimento della persona segnalata e concorda la data di invio per il colloquio conoscitivo. Comunica, quindi, all'Ente segnalante l'esito della valutazione, la tempistica per l'ingresso, la durata dell'accoglienza, gli oneri da sostenere e la data per l'invio della persona presso l'Ufficio di Accoglienza del Dormitorio per un colloquio conoscitivo; infine invia al segnalante l'esito del colloquio effettuato.

C) Accoglienza in emergenza

Per accoglienza in emergenza si intende:

- L'arrivo, al dormitorio, tra le ore 20:00 e le ore 22:00, di una persona in condizione di emergenza/urgenza tale da necessitare una risposta tempestiva e indifferibile¹.
- L'accoglienza, su segnalazione del Servizio Sociale del Comune di Como, di una situazione di emergenza e urgenza intercettata in orario di apertura degli uffici e per la quale risulta necessario un intervento urgente e indifferibile.

Per *situazione indifferibile* si intende una situazione di *reale pericolo per l'integrità fisica e/o psichica o una condizione di grave disagio*, tale da richiedere l'urgenza e la necessità di un intervento operativo di protezione, non rinviabile in un altro momento ai Servizi ordinari.

L'accoglienza in emergenza prevede, pertanto, l'ingresso di persone, ~~con un buon grado di autosufficienza~~, che presentino una o più delle seguenti condizioni:

- età anziana (> 65 anni);
- invalidità civile riconosciuta formalmente;
- presenza di fragilità psico/fisiche comprovate da documentazione medica/sanitaria che attesti la presenza di un bisogno socioassistenziale;
- presenza di malattie croniche che prevedono l'assunzione di una terapia.

L'accoglienza in emergenza non è rivolta a tutte quelle situazioni di natura strettamente sanitaria per le quali è necessaria l'attivazione di Servizi specialistici e a carattere prettamente sanitario.

Modalità di gestione delle emergenze

- Gli operatori dei Servizi Sociali del Comune di Como (in orario di apertura degli uffici) intercettano una situazione di emergenza e urgenza per cui valutano necessario un intervento indifferibile e segnalano il bisogno agli operatori del Dormitorio affinché sia valutata la possibilità dell'accoglienza e siano concordate le modalità di inserimento;
- Gli operatori del Dormitorio (in orario 20:00 – 22:00) intercettano una situazione di emergenza e urgenza, su accesso diretto della persona in difficoltà, valutano la presenza di un intervento indifferibile (secondo i parametri definiti) e procedono con l'accoglienza (in presenza di posti liberi). In questo caso, come da prassi concordata, presso il dormitorio sarà presente una scheda di triage affinché anche i custodi, in assenza degli operatori, possano inquadrare la situazione all'arrivo.

¹ Per le situazioni di emergenza non è vincolante la residenza.

La persona accolta dovrà recarsi il primo giorno utile presso lo sportello di Porta Aperta per formalizzare l'istanza di accesso e per un colloquio conoscitivo più approfondito.

L'accoglienza in emergenza è garantita *per un tempo massimo di n. 3 notti*, tempistica valutata funzionale per poter consentire il contatto con Porta Aperta e gli opportuni approfondimenti conoscitivi nonché per la definizione di un Progetto di aiuto urgente.

Qualora, in presenza di posti (per l'accoglienza ordinaria) disponibili, si renda opportuno garantire la permanenza in struttura, l'ospitalità potrà essere prorogata per un periodo massimo di 15 giorni al fine di trovare soluzioni idonee.

Per la gestione delle accoglienze in emergenza sono messi a disposizione n. 2 posti letto.

Attivazione di percorsi di inclusione sociale e di capacitazione individuale

Contestualmente all'inizio dell'ospitalità, sono attivati gli interventi di sostegno, le prestazioni sociali e le azioni di promozione della presa in carico della persona da parte delle Amministrazioni comunali di residenza o di ultima residenza.

Per le persone non residenti o comunque non stabili sul territorio non può essere garantita una presa in carico e una proposta progettuale.

Il Dormitorio del Comune di Como conta sulla presenza e sulla professionalità di un'assistente sociale dedicata agli ospiti del dormitorio; si sottolinea come questa figura sia stata fortemente voluta al fine di garantire alle persone accolte una figura vicina, prossima e capace di accogliere il loro percorso di vita.

La presenza di un'operatrice dedicata implica necessariamente delle riflessioni e la possibilità di interrogare la parte sanitaria e l'attivazione di Servizi di competenza comunale.

L'assistente sociale del dormitorio lavora a partire dalle risorse delle persone e dalla complessità dei loro bisogni (abitativi, lavorativi, assistenziali, sanitari, legali, psicologici) adottando fin da subito una visione complessa per provare ad andare oltre il bisogno abitativo; quest'ultimo non è infatti inteso solo come uno "spazio/mura entro le quali risiedere" bensì anche come luogo della costruzione di affetti personali, del senso di appartenenza ad una comunità e di relazioni.

L'assistente sociale è presente in dormitorio per un "ascolto diffuso": i momenti serali sono funzionali alla costruzione della relazione poiché alcuni ospiti faticano a mantenere un contatto nel tempo (ad esempio presentandosi agli appuntamenti) pertanto questi momenti risultano facilitanti potendo utilizzare modalità differenti. Questo tipo di relazione viene definita "a legame debole" in quanto caratterizzata: dall'assenza di un patto formalizzato, dall'essere estremamente flessibile e dal suo svolgersi in un setting informale.

Il lavoro svolto si delinea principalmente attraverso due linee operative: l'avvio di una relazione con le persone e la costruzione di un lavoro di rete con gli operatori dei Servizi territoriali che collaborano al raggiungimento dei medesimi obiettivi. È necessario, infatti, pensare nel modo più integrato possibile per rispondere alla pluralità di bisogni che si evidenziano, alle aspettative e alle risorse. L'assistente sociale del dormitorio lavora pertanto in rete con i Servizi Sociali, i Servizi specialistici del territorio, i Medici di Medicina Generale, gli Ospedali, l'Osservatorio Giuridico per i Migranti e molti altri Enti del Terzo Settore.

Il lavoro quotidiano si svolge in stretta collaborazione con una o più assistenti sociali del Comune di Como a seconda dell'area di competenza (adulti, anziani o disabili). Tale collaborazione si rivela fondamentale soprattutto quando gli ospiti del dormitorio manifestano bisogni assistenziali particolari come nei casi di persone disabili e/o anziane (il cui accesso può avvenire in deroga al Regolamento per casi straordinari).

Laddove necessario alcune situazioni particolarmente complesse vengono condivise con l'équipe multidisciplinare convocata una volta al mese presso il Comune di Como.

Gli inserimenti degli ospiti, la rilevazione delle presenze e l'attività individualizzata svolta dall'assistente sociale saranno gestiti dagli operatori di Caritas tramite il portale condiviso in totale trasparenza.

Durante gli incontri di co-progettazione si è posta attenzione a molti temi per i quali si è cercato di proporre delle risposte e di potenziare l'esistente; in alcuni casi si è ravvisata la necessità di destinare le decisioni a momenti di riflessione futuri quando i tempi per la realizzazione di tali attività saranno effettivamente maturi.

L'attenzione alla fragilità sanitaria come innovazione

Durante gli incontri di co-progettazione è stata posta una particolarissima attenzione al tema della fragilità sanitaria.

Vista la delicatezza di questa fragilità i Servizi Sociali del Comune di Como si sono resi disponibili a valutare il possibile ampliamento dell'affidamento in corso del Servizio SAD/Servizi domiciliari.

Per coloro che si trovano a vivere una limitazione dell'autonomia personale² (anche temporanea) - su segnalazione degli operatori del dormitorio o su indicazione del Servizio Sociale comunale per persone già in carico - sarà possibile prevedere l'attivazione di interventi di cura della persona e di igiene personale.

Al fine di permettere all'operatore di garantire il Servizio la chiusura del dormitorio sarà prevista alle ore 9.00.

Per poter assicurare l'igiene personale e la condizione di privacy dell'ospite è presente, nella struttura, una doccia singola.

Temporaneità dell'accoglienza & Rinnovi

La condizione di bisogno delle persone in dormitorio può essere caratterizzata da temporaneità; si può trattare di una temporaneità legata a un'emergenza abitativa, una temporaneità della presenza sul territorio e/o in Città (si pensi alle persone che transitano, alle persone che vanno e vengono, agli stagionali) o una temporaneità dell'accoglienza per la quale alcune persone, prima accolte da familiari o conoscenti, si trovano in una condizione di bisogno.

L'accoglienza in Dormitorio si caratterizza, fin dal principio, per la sua temporaneità, la cui durata deve essere parametrata agli specifici bisogni del singolo e del tempo necessario per ridurre lo stato di disagio.

In linea generale, l'accoglienza ha durata di:

- **90 notti rinnovabili**, per le persone residenti;
- **30 notti rinnovabili** per le persone senza residenza e precedentemente conosciute dal Servizio di Porta Aperta da almeno tre mesi in funzione del Progetto di vita e dei posti disponibili;
- **15 notti rinnovabili** in funzione del Progetto di vita e dei posti disponibili per le persone senza residenza e non precedentemente conosciute dal servizio Porta Aperta da almeno tre mesi;

² La limitazione dell'autonomia personale non deve implicare:

- L'incapacità di deambulare autonomamente;
- L'autonomia nell'espletare le proprie funzioni fisiologiche,
- L'utilizzo di presidi sanitari quali ad esempio deambulatore, tutore, catetere, etc.

- **15 notti** per le persone residenti in altro Comune senza invio concordato del proprio Servizio Sociale, rinnovabili solo se il Servizio di riferimento se ne farà carico progettualmente ed economicamente;
- Fino a un **massimo di 3 notti** per persone in condizione di emergenza per le quali l'accoglienza è funzionale alla ricerca di altre soluzioni; l'accoglienza potrà protrarsi, in regime ordinario, per un massimo di 15 notti tendenzialmente **non ulteriormente prorogabili**.

Gli operatori del Dormitorio valutano il rinnovo dell'accoglienza tenendo conto:

- della progettualità condivisa con l'operatore;
- dell'attivazione personale dell'ospite;
- del peggioramento della condizione di salute;
- dell'età;
- dell'evoluzione del Progetto di vita.

Dimissioni

Le dimissioni dal dormitorio possono avvenire per i seguenti motivi:

- ✓ termine del periodo di permanenza;
- ✓ allontanamento spontaneo;
- ✓ allontanamento a seguito di provvedimento espulsivo;
- ✓ interruzione volontaria;
- ✓ inserimento in altre strutture ritenute più adeguate al progetto in corso secondo gli accordi con la persona e i Servizi coinvolti;
- ✓ mancata esibizione della certificazione sanitaria derivante dall'eventuale accesso ai Servizi sanitari;
- ✓ assenza non giustificata per due notti consecutive, ad esclusione di gravi motivazioni come ad esempio un ricovero ospedaliero;
- ✓ reiterato ritardo all'ingresso/uscita dalla struttura.

Il mancato rispetto delle norme comportamentali potrà determinare:

- la *sospensione* temporanea a seconda della gravità dell'infrazione al regolamento;
- nei casi più gravi l'*allontanamento* della persona accolta per il restante periodo di accoglienza, previo invio del provvedimento assunto alla persona interessata e al Servizio di riferimento.

L'allontanamento immediato dal dormitorio può essere disposto direttamente dal personale operante presso il dormitorio, eventualmente coadiuvato dalle Forze dell'Ordine in caso di gravi comportamenti che possono mettere a repentaglio la sicurezza.

Reclami

Presso la Strutture di accoglienza è reso disponibile un modulo per la segnalazione di suggerimenti, reclami, che può essere consegnato in forma anonima o può essere firmato. In entrambi i casi verrà garantita la privacy dello scrivente.

La segnalazione di eventuali problemi o disagi riguardo ai servizi del Comune di Como potrà essere effettuata anche via web collegandosi al portale istituzionale:

https://www.comune.como.it/it/chiedilo_urp/fai-una-segnalazione/altro/

PROTEZIONE DIURNA

Modalità di accesso

L'accesso ai servizi di protezione diurna è libero ed è rivolto sia alle persone in condizione di marginalità sociale sia all'intera cittadinanza.

Registrazione delle presenze

Le presenze sono registrate giornalmente per ogni apertura. Si terrà traccia di ogni passaggio e per i frequentatori abituali verranno raccolte informazioni utili a ricostruire la condizione della persona (dati anagrafici, provenienza, condizione abitativa e lavorativa, eventuali problematiche, dipendenze...).

In prospettiva si prevede l'implementazione della piattaforma I CARE con accesso anche alla protezione diurna, al fine di sviluppare un modello di presa in carico integrato.

Il Centro Diurno "L'Incontro"

Il Centro Diurno "L'incontro" garantisce un ambiente accogliente nel quale sono disponibili:

- Spazi aggregativi e aree confortevoli e accoglienti con sedie, divani e tavoli dove le persone possono socializzare, riposarsi, riscaldarsi e rilassarsi.
- Momenti di relazione attraverso l'organizzazione di incontri informali per incoraggiare la socializzazione e la condivisione di esperienze tra gli ospiti, i volontari e la cittadinanza.
- Attività strutturate per promuovere l'empowerment individuale.
- Laboratori artistici per stimolare la creatività e l'autostima.

Tutto questo è stato realizzato attraverso azioni concrete, tra le quali:

- Assicurare una pianificazione regolare delle attività, pubblicizzandole chiaramente all'interno del Centro e tramite altri canali di comunicazione accessibili agli ospiti.
- Garantire la disponibilità di materiali e risorse necessari per le attività proposte.
- Coinvolgere attivamente gli ospiti nella pianificazione delle attività, tenendo conto dei loro interessi e delle loro abilità.
- Valutare regolarmente l'efficacia delle attività attraverso osservazioni dirette per apportare eventuali miglioramenti.

Attivazione di percorsi di capacitazione individuale e di inclusione sociale

In sede di co-progettazione si è concordato sull'implementazione delle seguenti azioni a potenziamento delle attività del Centro Diurno e al fine di attivare percorsi di:

a) Capacitazione individuale:

Segretariato sociale: il segretariato sociale svolge la funzione di orientamento e di informazione dei cittadini rispetto ai diritti, alle risorse e ai Servizi a cui possono accedere per migliorare la propria situazione.

Il Centro Diurno, in quanto Servizio di bassa soglia, rappresenta spesso uno dei primi luoghi con cui le persone senza dimora entrano in contatto. Ci si propone di rafforzare e migliorare l'attività di segretariato inteso come strumento per la promozione della cittadinanza attiva, che si realizza soprattutto fornendo informazioni corrette e complete necessarie per accedere a prestazioni o interventi sociali.

Supporto nell'utilizzo degli strumenti tecnologici e corso base di alfabetizzazione digitale: in una società sempre più informatizzata in cui è diventato imprescindibile l'utilizzo degli strumenti tecnologici e dei sistemi di identificazione digitale, le persone senza dimora sono spesso sprovviste non solo degli strumenti e dei sistemi, ma soprattutto delle conoscenze minime per poter accedere ai Servizi di base.

Tale mancanza può essere perfino causa di preclusione a diritti fondamentali.

Verrà dunque mantenuta la possibilità, per gli ospiti, di accedere ad un pc, eventualmente con il supporto di un operatore o volontario, al fine di espletare pratiche, richiedere contributi, partecipare a bandi, etc.

Le persone potranno essere supportate anche nella generazione dello SPID.

In un'ottica di partecipazione attiva e di valorizzazione individuale sarà inoltre progettato un corso base di alfabetizzazione digitale per favorire l'emancipazione delle persone rispetto questi temi.

b) Inclusione sociale:

Sensibilizzazione della cittadinanza: la visione collettiva rispetto alla figura della persona senza dimora può essere fuorviata da stereotipi e pregiudizi diffusi ma privi di realtà. Attraverso la presente co-progettazione si proporranno attività di informazione e sensibilizzazione sulla tematica della grave marginalità con l'obiettivo di raggiungere fasce della popolazione meno vicine a questi temi.

Si propongono le seguenti attività:

Allestimento di una mostra fotografica

Verrà allestita una serie di fotografie che raccontano la vita e il senso del Centro Diurno. Le fotografie saranno scattate all'interno del Centro Diurno con il coinvolgimento degli ospiti interessati. La mostra potrà essere itinerante ed essere portata in ambienti esterni (es. scuole) come strumento di conoscenza del Centro Diurno e più in generale come racconto della situazione di senza-dimoricità.

Cineforum

In collaborazione con le sale cinematografiche della Città si organizzerà un ciclo di proiezioni di film sui temi della grave marginalità. Le proiezioni saranno aperte a tutta la cittadinanza.

Aperitivi solidali

Sulla scia di esperienze già sperimentate in altre Città, con cadenza da definire, verranno promossi presso il Centro Diurno o anche in altri luoghi momenti conviviali di incontro e conoscenza tra cittadini con e senza dimora. Aperitivi, cene, concerti o altre forme di festa saranno occasioni di scambio e di conoscenza tra "mondi" apparentemente lontani, ma abitanti la stessa Città.

Collaborazioni con progetti attivi: il Centro Diurno è l'unico servizio di bassa soglia ad accesso libero presente nella città di Como; pertanto, è un osservatorio privilegiato per la realtà delle persone senza dimora sul territorio e un luogo in cui la relazione di aiuto è favorita dalla struttura stessa del Servizio. Si propone il potenziamento delle collaborazioni con i Progetti del territorio (es. Bridge, Operatori di vicinanza), prevedendo la possibile presenza degli operatori dei vari Progetti all'interno del Servizio.

Percorso di arteterapia: L'Arteterapia include l'insieme delle tecniche e delle metodologie che utilizzano le attività artistiche come mezzi facilitanti l'espressione delle potenzialità individuali. È un intervento di aiuto e di sostegno a mediazione non verbale, la cui caratteristica principale è l'offerta di materiali artistici che divengono il mezzo per esprimere ed elaborare le percezioni, i vissuti e i sentimenti personali. Dando priorità all'utenza femminile che si riunisce con lo "spazio donne" del giovedì mattina, verrà promosso un percorso di arteterapia con il coinvolgimento di enti esterni.