



**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ**  
**GESTIONE PROCESSO DI**  
**ACCOGLIENZA RESIDENZIALE**  
**PG 705**  
**Rev. 02**

### **705.1 GENERALITÀ, SCOPO e APPLICABILITÀ**

Lo scopo di questa procedura è definire le responsabilità e modalità di programmazione, gestione, esecuzione, verifica stato avanzamento ed eventuale aggiornamento delle attività di accoglienza residenziale. L'applicabilità della presente procedura è estesa al processo di accoglienza residenziale svolto nei servizi delle diverse aree di intervento di Farsi Prossimo, in particolare:

- stranieri (prima e seconda accoglienza)
- donne e minori
- MSNA e neomaggiorenni
- ragazze adolescenti
- donne vittime di tratta e maltrattamento
- persone e/o famiglie con fragilità.

### **705.2 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ**

#### ***GESTIONE PROCESSO DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE***

Il processo di accoglienza residenziale svolto nelle aree di intervento di Farsi Prossimo è caratterizzato dalle seguenti fasi generali:

- Filtro (dalla richiesta di inserimento all'approvazione della stessa);
- Inserimento (accettazione del servizio e ingresso dell'ospite);
- Definizione, sviluppo ed aggiornamento del progetto individualizzato (ove previsto dalla tipologia di servizio/progetto);
- Dimissioni (dalla chiusura del percorso e/o del progetto individualizzato alla comunicazione di disponibilità di nuova accoglienza).

Ogni centro di servizio svolge il processo di accoglienza caratterizzando in maniera specifica le fasi gestionali generali individuate all'interno di questa procedura. Le modalità di gestione dello specifico processo di accoglienza residenziale e le relative responsabilità sono definite in maniera più dettagliata nel capitolato, contratto e/o nel Mod. 7061 di riferimento.

#### ***FILTRO***

##### **RICHIESTA DI INSERIMENTO**

La richiesta di accoglienza all'interno di un centro di servizio di Farsi Prossimo perviene in forma scritta da:

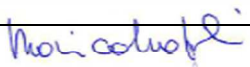
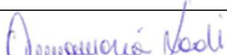
- A) enti pubblici e privati con i quali esiste una convenzione, una gara d'appalto o un accordo ad hoc;
- B) soggetti privati;
- C) un altro centro di servizio della stessa area di intervento.

##### **VERIFICA ADEGUATEZZA E OPPORTUNITÀ RICHIESTA**

CCS, sulla base delle informazioni/documenti ricevuti dal soggetto richiedente, valuta l'adeguatezza della richiesta e l'opportunità di prenderla in esame. In particolare verifica la presenza dei requisiti necessari per accedere al servizio definiti all'interno del progetto, della carta dei servizi e/o del regolamento di ogni singolo centro di servizio e lo comunica al soggetto richiedente. In caso di esito positivo, il Coordinatore organizza, con l'eventuale supporto degli operatori/educatori, le attività necessarie alla conoscenza dell'ospite.

##### **CONOSCENZA OSPITE, DEFINIZIONE E PRESENTAZIONE SERVIZIO**

La conoscenza avviene tramite colloqui diretti che possono coinvolgere il Coordinatore, gli operatori/educatori, l'ospite e il soggetto richiedente.

	NOME		DATA
Preparato da	M. Napoli		01/07/2021
Approvato da	A. Lodi		14/09/2021

In occasione di questi colloqui viene presentato in linea generale il servizio erogato in termini di prestazioni offerte e richieste dal centro di servizio e si inizia ad approfondire la conoscenza dell'ospite.

### ***INSERIMENTO***

#### **ACCETTAZIONE SERVIZIO E INGRESSO OSPITE**

L'accettazione del servizio da parte dell'ospite, evidenziata tramite l'apposizione della firma sul regolamento, su un apposito "contratto di accoglienza", o sulla documentazione prevista, avviene al momento dell'ingresso presso il centro di servizio o nei tempi definiti in base alle specifiche del servizio/progetto.

#### **CREAZIONE DOSSIER OSPITE**

In seguito all'accettazione del servizio, il Coordinatore provvede alla creazione del Dossier ospite, qualora non fosse già stato creato durante la fase di filtro, contenente la documentazione relativa all'ospite raccolta o prodotta nel corso dell'erogazione del servizio.

### ***DEFINIZIONE E GESTIONE DEL PROGETTO E/O DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO***

#### **DEFINIZIONE DEL PROGETTO E DELL'EVENTUALE PROGETTO INDIVIDUALIZZATO**

Il Coordinatore ed eventualmente il soggetto richiedente, in collaborazione con il gruppo degli operatori, secondo le modalità previste dal capitolato/dal progetto, programma e organizza l'accoglienza, e, ove indicato, definisce con l'ospite un progetto socio-educativo individualizzato.

Il progetto individuale rappresenta il percorso di opportunità, stimoli e risorse che è offerto all'ospite nei singoli centri per poter arrivare al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Si tratta di un accompagnamento che, partendo dall'analisi della realtà, contenendo e prendendo atto delle situazioni di difficoltà e di emergenza in cui ciascuna persona si trova, attraverso l'individuazione delle capacità e possibilità individuali, tende a raggiungere un livello di crescita e autonomia consapevole e funzionale al proprio progetto di vita. Il progetto, identificato con il nome dell'ospite, deve essere approvato dall'ospite stesso.

Ove previsto, il Progetto Individualizzato è suddiviso in:

#### **A) Progetto quadro, che comprende**

- \* l'obiettivo conclusivo del progetto individualizzato
- \* gli obiettivi e le responsabilità delle parti coinvolte
- \* l'eventuale lavoro di rete con altre agenzie formali e informali
- \* modalità e tempi di verifica

#### **B) Progetto specifico, che comprende:**

- \* gli obiettivi specifici
- \* la programmazione delle attività degli interventi da mettersi in atto
- \* strumenti e metodi
- \* procedure per la valutazione e le modifiche in itinere.

#### **SVILUPPO DEL PROGETTO E DELL'EVENTUALE PROGETTO INDIVIDUALIZZATO**

Sulla base di quanto definito all'interno del progetto e dell'eventuale progetto individualizzato, il centro di servizio e l'ospite programmano e svolgono le attività previste nel rispetto del regolamento. È compito degli operatori registrare le attività svolte e gli eventuali problemi riscontrati all'interno delle cartelle individuali, dei diari di bordo e degli eventuali altri strumenti previsti dal servizio.

#### **VERIFICA PERIODICA DELLO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO E DELL'EVENTUALE PROGETTO INDIVIDUALIZZATO**

La verifica del progetto complessivo avviene secondo le modalità previste dalla PG 708 e/o dal capitolato di progetto.

La verifica dello stato di avanzamento del progetto individualizzato viene fatta periodicamente coinvolgendo:

- A) gli operatori dell'équipe;
- B) il Coordinatore con l'ospite, a seconda degli argomenti oggetto della verifica;
- C) il Coordinatore con il soggetto richiedente a seconda degli argomenti oggetto della verifica.

La verifica è svolta analizzando le attività eseguite in funzione degli obiettivi e delle relative scadenze indicate all'interno del progetto. L'esito di tali attività e le modifiche o relative azioni di adeguamento/aggiornamento vengono registrate dal Coordinatore all'interno del progetto o tramite la predisposizione di un nuovo progetto.

#### ***DIMISSIONI***

##### **CHIUSURA DELL'ACCOGLIENZA E DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO**

La chiusura dell'accoglienza e del progetto individualizzato, ove previsto, può avvenire in seguito a:

- raggiungimento dell'obiettivo quadro;
- scadenza dei termini non seguita da proroga;
- interruzione del progetto per volontà dell'ospite, del centro di servizio o del soggetto richiedente;
- interruzione del progetto per eventi che comportano il venire meno dei requisiti per il processo di accoglienza.

In questi casi, il Coordinatore formalizza la chiusura dell'accoglienza o del progetto, ove previsto tramite la predisposizione di una relazione finale, inserita all'interno del Dossier ospite e fatta pervenire in copia al soggetto richiedente.

Periodicamente e/o in occasione delle dimissioni CCS raccoglie informazioni sul grado di soddisfazione dell'ospite per il servizio di accoglienza erogato dalla Cooperativa.

##### **COMUNICAZIONE DISPONIBILITÀ NUOVA ACCOGLIENZA**

Contemporaneamente alla chiusura dell'accoglienza, il Coordinatore comunica la disponibilità di una nuova accoglienza alle funzioni/Enti responsabili del filtro.

#### **705.3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

- Richiesta di inserimento
- Contratto e/o capitolato di riferimento
- Mod. 7061
- Dossier ospite