

### 714.1 GENERALITÀ e SCOPO

Lo scopo di questa procedura è quello di definire le attività di accoglienza nei centri diurni e notturni a bassa soglia per senza dimora ed emarginati gravi gestiti dalla cooperativa, relativamente alle fasi di filtro, inserimento, definizione e sviluppo del progetto.

### 714.2 APPLICABILITÀ

L'applicabilità della presente procedura è estesa al processo di accoglienza nei centri diurni e notturni a bassa soglia per senza dimora svolto da Farsi Prossimo.

### 714.3 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

#### *GESTIONE PROCESSO DI ACCOGLIENZA*

Il processo di accoglienza in centri a bassa soglia è caratterizzato dalle seguenti fasi generali:

- Filtro;
- Inserimento (accettazione del servizio e inserimento dell'utente);
- Definizione, sviluppo ed eventuale aggiornamento del progetto;
- Chiusura.

Le modalità di gestione di queste fasi e le relative responsabilità sono descritte di seguito.

#### *FILTRO*

Caratteristica essenziale di un centro diurno a bassa soglia destinato a persone senza dimora è l'assenza di requisiti per l'accesso: chiunque può accedere al servizio senza formalità; è compito di CCS garantire l'assenza di condizioni ostative all'accesso da parte dei principali destinatari, ovvero persone senza dimora e emarginate gravi.

L'accesso al centro notturno e la relativa durata del soggiorno vengono invece definiti dai servizi sociali inviati di Caritas, SAI (Servizio Accoglienza Immigrati) e SAM (Servizio Accoglienza Milanese). La persona senza dimora si rivolge a questi servizi e viene inserita in una lista d'attesa. Dopo la prima settimana di permanenza si prevede un ulteriore colloquio per la definizione dei tempi di accoglienza (solitamente tre mesi). Ogni mattina il centro diurno notturno segnala le presenze e i posti a disposizione ai servizi sociali inviati.

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

La conoscenza del potenziale ospite avviene tramite colloqui informali gestiti da CCS e /o da operatori/educatori, o tramite colloqui formali, il cui esito è registrato sul diario di bordo.

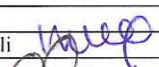
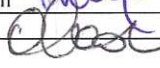
In occasione di questi colloqui viene presentato in linea generale il servizio erogato in termini di orari di apertura, le prestazioni offerte, le fondamentali norme di comportamento.

Eventuali richieste da parte dell'utente possono essere espresse nel corso dei colloqui informali oppure nel corso di colloqui formali, in sede riservata, su richiesta dell'utente stesso.

#### *INSERIMENTO*

##### ACCETTAZIONE SERVIZIO E INGRESSO UTENTE

L'accettazione del servizio nel centro diurno da parte dell'utente è implicita. L'assenza di un regolamento scritto definisce il servizio a bassa soglia di accesso, ma nel centro sono affisse le fondamentali norme di comportamento cui attenersi.

	NOME	DATA
Preparato da	M. Napoli 	01.10.2015
Approvato da	A. Lodi 	07.10.2015



L'accettazione del servizio notturno da parte dell'utente avviene mediante la condivisione del regolamento interno, che viene sottoscritto per accettazione da ciascun ospite. Le modalità operative di accesso e la gestione di eventuali assenze seguono le indicazioni riportate nel regolamento interno. Il rispetto del regolamento è garantito da CCS.

#### DEFINIZIONE E GESTIONE PROGETTO

##### REGISTRO PRESENZE E DIARIO UTENTE CENTRO DIURNO E NOTTURNO A BASSA SOGLIA

Le presenze degli utenti sono registrate quotidianamente da CCS/operatore. L'analisi statistica delle presenze è oggetto di report periodico.

Nel caso di utenti la cui frequentazione sia costante, CCS/operatori registrano le notizie significative relative all'utente stesso su un foglio diario, gestito nel rispetto delle vigenti normative in materia di *privacy*. Nel centro diurno viene tutelato l'anonimato degli utenti che non sono tenuti a dare indicazioni in merito ai propri dati anagrafici.

#### PROGETTO EDUCATIVO DEL CENTRO

Il progetto educativo di un centro diurno a bassa soglia definisce l'offerta di servizi e opportunità rivolte ai frequentatori del centro al fine di rendere il centro stesso accogliente e non esclusivo.

L'attività di un centro diurno si articola su due livelli: servizi permanenti e laboratori.

I servizi permanenti sono quel complesso di servizi offerti quotidianamente durante l'orario di apertura del centro: sala lettura, ristoro, uso computer e quanto è previsto dal progetto del centro per definire il centro stesso come luogo "altro" dalla strada senza innalzare la soglia di accesso.

I laboratori sono attività strutturate realizzate in spazi riservati all'interno del Centro, cui gli ospiti possono accedere su prenotazione. La realizzazione dei laboratori viene attivata su proposta degli operatori o su stimolo da parte degli utenti. Per la partecipazione ai laboratori è richiesto da parte dell'utente l'impegno ad una partecipazione costante e puntuale.

Il progetto educativo degli ospiti del centro notturno a bassa soglia è individuato, gestito e monitorato dagli enti invianti (SAI e SAM) in condivisione con il centro diurno a bassa soglia e con i CCS dei due servizi.

Il centro offre servizi permanenti quali uso della sala comune, uso delle docce e delle lavatrici, possibilità di utilizzo di postazione computer con accesso interne, e quanto è previsto dal progetto del centro.

#### SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI AGLI OSPITI DA PARTE DELL'EQUIPE SOCIO-EDUCATIVA

La presenza presso il centro notturno di farmaci, esclusivamente da banco, da utilizzare in caso di assoluta necessità, impone di regolamentarne la somministrazione agli ospiti da parte del personale, garantendo un accesso limitato e controllato al luogo di conservazione. I farmaci vengono conservati in un apposito armadio chiuso a chiave in una stanza il cui accesso, così come la tenuta delle chiavi, sono riservate agli operatori incaricati e al CCS.

La registrazione dei farmaci e del relativo carico e scarico avvengono attraverso la compilazione di un apposito registro da parte dell'equipe socio-educativa, seguendo le indicazioni già previste nella PS 7055.

#### VERIFICA PERIODICA STATO AVANZAMENTO PROGETTO

La verifica del progetto complessivo del centro diurno viene realizzata periodicamente da RDA e CCS coinvolgendo l'intera équipe. La verifica è svolta analizzando le attività eseguite in funzione degli obiettivi del progetto generale.

L'esito di tali attività e le relative azioni di adeguamento/aggiornamento, condivise e approvate dall'intera équipe, vengono registrate dal Coordinatore all'interno di un verbale di équipe o, se

necessario, tramite la predisposizione di un progetto generale aggiornato. Sono inoltre previste riunioni periodiche di verifica con gli enti invianti.

#### *CONCLUSIONE CICLO EDUCATIVO*

La conclusione del ciclo educativo del centro diurno avviene annualmente in occasione delle attività di riesame. CCS formalizza la conclusione del ciclo tramite la predisposizione di una relazione di fine progetto.

Contestualmente CCS programma le attività di revisione del progetto educativo del centro e di pianificazione per il ciclo educativo successivo.

Il grado di soddisfazione degli utenti viene monitorato da CCS e dall'equipe educativa attraverso la valutazione degli indicatori del gradimento del servizio, quali, ad esempio:

- Numero di accessi
- Partecipazione ai progetti
- Costanza nelle presenze
- Relazione con gli educatori
- Richieste degli utenti.

Tale valutazione è registrata periodicamente nel verbale di équipe.

La conclusione del ciclo educativo del centro notturno avviene con una valutazione relativa agli obiettivi raggiunti dall'ospite a cura dei servizi sociali invianti.

Il grado di soddisfazione degli utenti del centro notturno viene monitorato da CCS e dall'equipe educativa attraverso un questionario di soddisfazione somministrato ad ogni utente. Tale valutazione è registrata periodicamente nel verbale di équipe e nella relazione periodica inserita nel riesame annuale.

#### **7014.4 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

- PS 7055 - Gestione presidio medico-infermieristico