



Associazione Agàpe ONLUS

C.A.S.A. San Simone

REGOLAMENTO BASE DEI SERVIZI

rev. 2008

1.

Servizio di ascolto

SCOPO di questo servizio è l'offrire una disponibilità di tempo, di cuore e di competenza a chi vive una situazione di bisogno:

- disponibilità di tempo perché la persona non si senta “servita frettolosamente” e non solo nei bisogni superficiali;
- disponibilità di cuore perché l'ascolto possa essere sempre e comunque fraterno, attento e benevolo;
- disponibilità di competenza di chi sa leggere anche tra le righe quali siano i bisogni espressi, sa valorizzare, al di là delle situazioni di difficoltà, le risorse, le attese, che ogni persona ha per sé e per il proprio futuro, traducendole concretamente in un progetto nel quale la persona possa ritrovarsi e rimanere protagonista.

Il servizio di ascolto traduce concretamente il mandato statutario della associazione, laddove viene indicato come scopo la **promozione integrale della persona** secondo la visione cristiana della Dottrina Sociale della Chiesa. Ogni persona non è solo un individuo depositario di diritti e di doveri, ma un soggetto relazionale che trova nella qualità e nella varietà delle relazioni disponibili un elemento di crescita e di evoluzione esistenziale e, nel contempo, una possibilità di vera e piena promozione umana.

Lo strumento che il servizio di ascolto ha individuato per realizzare questo ambizioso obiettivo promozionale è una modalità che privilegia la persona e l'ascolto di quanto ella esprime, attraverso una modalità di azione che sviluppa per ciascuno un progetto, un percorso di accompagnamento volto a perseguire il più generale obiettivo dell'inclusione sociale.

Il progetto:

- è concordato con la persona, richiede il suo gradimento, la sua partecipazione piena ed attiva;
- nasce e si sviluppa col suo concorso nell'ambito di una relazione che si costruisce nel tempo;

- è limitato nel tempo e negli obiettivi;
- rispetta il principio della gradualità del percorso;
- è verificabile;
- attiva e coinvolge sempre e comunque il maggior numero di reti formali ed informali possibili;

Il servizio è a disposizione di chiunque lo richieda in modo diretto o indiretto ed è il presupposto per l'attivazione di tutti i servizi di seguito riportati.

Il metodo che il CdA adotta nella presa in carico della persona è l'attenzione alla persona mediante lo stabilirsi di una relazione, di un rapporto umano.

Il colloquio, discreto e privato con l'operatore addetto, premessa fondamentale per lo stabilirsi di una relazione di fiducia, si articola nel seguente modo:

- conoscenza della persona e della sua situazione;
- attenzione alle richieste esplicite e implicite emergenti;
- dialogo;
- orientamento:
 - verso i servizi territoriali competenti;
 - nella stesura di un progetto personalizzato finalizzato ad un aumento dell'autonomia personale, che individua le risorse interne ed esterne attivabili a tale scopo;
 - verso i servizi offerti dal centro stesso;
 - al lavoro;
- accompagnamento della persona nella conoscenza dei passi che deve fare, nella eventuale tutela dei diritti di persona e di cittadino, nell'appoggio per il superamento di problemi più o meno occasionali.

È APERTO tutti i giorni feriali con almeno 3 ore di presenza garantita al mattino (9 - 12).

SI AVVALE della presenza di operatori dell'ascolto, dipendenti e volontari, e di volontari con mansioni di supporto e di accompagnamento nei servizi interni al centro.

2.

I servizi di supporto

INDICAZIONI GENERALI

L'ACCESSO ai servizi è subordinato al colloquio ed alla eventuale autorizzazione da parte del Centro di Ascolto (d'ora in poi, CdA). Esso è limitato e risponde al progetto, è temporaneo, cioè viene periodicamente sottoposto a verifica e prevede già dal momento dell'attivazione un termine. Il CdA non può autorizzare accessi permanenti ai servizi.

SERVIZIO DI GUARDAROBA

È RIVOLTO alle persone indigenti, di passaggio o residenti nei comuni di Mantova e limitrofi, dopo valutazione del bisogno con l'operatore addetto all'ascolto.

1. Gli abiti e la biancheria presenti nel guardaroba sono offerti da persone della città e della provincia.
2. L'assortimento e il rifornimento del guardaroba dipendono, perciò, dal tipo e dalla quantità delle offerte che vengono raccolte.
3. Si chiede di non tenere un comportamento prepotente o furbesco. Eventuali comportamenti scorretti, oltre a risultare sgraditi agli altri, comportano la perdita, temporanea o definitiva, della possibilità di usufruire di questo servizio.

La distribuzione degli indumenti avviene secondo le modalità:

1. **cambio**, per coloro che, trovandosi in situazione di alloggio precario o senza abitazione, non possono provvedere alla pulizia e al mantenimento degli indumenti.
 1. Il cambio che viene distribuito si compone di biancheria intima, camicia, maglione, calze, pantaloni o gonna, giubbino e scarpe, secondo la disponibilità del guardaroba. La frequenza è definita dall'equipe degli operatori e tiene conto del livello del bisogno della persona e del grado di rifornimento del magazzino.
 2. I capi non possono essere permutati con altri presenti nel guardaroba.
 3. Eventuali variazioni sulle modalità di distribuzione vengono segnalate

dall'operatore dell'ascolto.

4. Non vengono consegnati cambi per persone terze.
2. scheda indumenti, rivolta a coloro che possono provvedere alla pulizia e al buon mantenimento degli indumenti.
 1. La scheda è personale e riporta i dati anagrafici, ha un tempo di validità prefissato (di norma 3 o 6 mesi), è limitata nella quantità di capi distribuibili ed è concordata con l'operatore addetto all'ascolto.
 2. Entro il termine di validità della scheda, l'interessato può accedere al guardaroba accompagnato dall'operatore che segnerà sulla scheda i capi di biancheria prelevati di volta in volta.
 3. La scheda può essere rinnovata previo colloquio con l'operatore.

SERVIZIO DOCCIA

È RIVOLTO alle persone di passaggio e alle persone presenti nel territorio che non abbiano la possibilità di accedere ad una doccia privata o pubblica.

1. Ha una cadenza settimanale, salvo situazioni di particolare bisogno valutate con l'operatore.
2. L'operatore ritira un documento di identità che custodisce e consegna all'interessato alla fine della doccia.
3. Vengono consegnati un gettone per l'erogazione temporizzata dell'acqua calda, un asciugamano (restituito dopo la doccia), il detergente e l'eventuale lametta da barba. L'operatore verifica le condizioni igieniche della doccia e provvede alla loro pulizia. È fatto obbligo all'interessato il riordino e la pulizia dei locali dopo averne usufruito.

SERVIZIO MOBILI

È RIVOLTO alle persone e alle famiglie che si trovano nella necessità di arredare o cambiare i mobili della propria abitazione, non essendo in condizione di poterli acquistare e abitino nei comuni del distretto sociale di Mantova. Coloro che non abitano in questi

comuni vengono invitati a rivolgersi alle Caritas parrocchiali più vicine, che possono, nel caso non siano in grado di rispondere in proprio al bisogno, avvalersi del magazzino presso Comunità Mamré, previo accordo con gli operatori di C.A.S.A. San Simone. Tale servizio rappresenta un aiuto dato alla famiglia e, pertanto, si limita a conferire i mobili indispensabili al conseguimento di un livello decoroso di arredamento della casa.

1. L'accesso al servizio è subordinato ad una valutazione dello stato di bisogno della persona che provvede a documentare la sua presenza in un alloggio.
2. Successivamente alla valutazione da parte del CdA segue una perizia da parte di operatori autorizzati dal centro nell'abitazione del richiedente e tesa a valutare la natura e la quantità dei mobili effettivamente necessari.
3. La distribuzione dei mobili avviene mediante presentazione al volontario del servizio di una scheda compilata dall'operatore dell'ascolto e recante l'elenco dettagliato del mobilio.
4. Viene consegnato soltanto ciò di cui il magazzino è in possesso senza vincolo di procurare mobili di cui il magazzino non sia provvisto.
5. Non viene garantito il servizio di trasporto che è a carico dell'interessato.

SERVIZIO DI RECAPITO POSTALE

IL SERVIZIO di recapito della corrispondenza è rivolto a quelle persone senza dimora presenti nel territorio del Comune di Mantova che siano sprovviste di un recapito alternativo.

1. L'interessato si impegna a far sapere dove è reperibile di fatto, a garantire la sua presenza nel territorio, a ritirare la corrispondenza, a mantenersi in contatto con il centro almeno una volta al mese. Comunica l'eventuale allontanamento provvisorio da Mantova e mantiene, comunque, telefonicamente il contatto mensile con il centro.
2. C.A.S.A. San Simone si impegna a fare da riferimento per l'interessato, a
3. ricevere e custodire con cura in un luogo idoneo ogni documento proveniente da persone, enti privati o pubblici ed inoltre ogni comunicazione scritta a lui indirizzata. Sono esclusi la ricezione e la custodia del denaro, di altri oggetti

personali, di vaglia (questi fanno eccezione, se autorizzati di volta in volta), ...

4. C.A.S.A. San Simone declina ogni responsabilità per qualsivoglia tipo di danni che possano derivare all'interessato per corrispondenza non ricevuta, comunicazioni non trasmesse, ... L'interessato si impegna a ritirare personalmente la corrispondenza almeno una volta al mese o a delegare una persona fidata comunicandolo all'operatore dell'ascolto.

SERVIZIO DI AIUTO ALIMENTARE

SI ARTICOLA in due differenti modalità di intervento in relazione con il carattere del bisogno della persona: attraverso la distribuzione diretta dei generi alimentari, oppure mediante l'autorizzazione all'accesso al servizio di mensa.

Le persone residenti nei comuni della provincia, accedono a questo servizio previo accordo anche col servizio sociale del comune di residenza con il quale il CdA si confronterà per condividere motivazioni, finalità e progetti che danno luogo all'intervento.

DISTRIBUZIONE DI GENERI ALIMENTARI

1. La distribuzione di generi alimentari è rivolta a quelle persone o famiglie che hanno la possibilità di provvedere alla preparazione dei pasti, ma che non sono nelle condizioni di procurarsi i cibi e necessitano quindi di un aiuto o di una integrazione in questo senso. Esso può avere carattere occasionale oppure continuativo in relazione alle diverse situazioni che si presentano.
2. L'erogazione continuata di generi alimentari può durare sino a tre mesi e, per motivi gravi e fondati può essere prorogata per ulteriori tre mesi.
3. C.A.S.A. San Simone provvede alla distribuzione di generi alimentari opportunamente conservati nella dispensa del centro e che provengono dalle donazioni delle parrocchie, privati, enti pubblici oppure acquistate dal centro a tal scopo.
4. Normalmente vengono forniti pasta, condimenti disponibili, carne in scatola o confezionata, formaggio, verdura in scatola, olio, zucchero, insaccati. La quantità e la varietà degli alimenti dipende dal bisogno valutato con l'operatore e dalla disponibilità della dispensa.

MENSA

IL SERVIZIO di mensa è rivolto a coloro che non sono in grado per capacità o per la situazione nella quale si trovano di provvedere alla preparazione autonoma dei pasti.

L'accesso al servizio è limitato nel tempo ed è suscettibile di verifica da parte del centro rispetto al grado di effettivo utilizzo da parte dell'utente.

In analogia con quanto avviene per gli altri servizi erogati, anche nel caso della mensa, l'accesso per le persone residenti nell'ambito dei comuni della provincia avviene col coinvolgimento dei servizi sociali di riferimento.

Rispetto alla durata delle autorizzazioni, C.A.S.A. San Simone ha definito come orientamento che:

1. l'accesso alla mensa può avvenire solo ed esclusivamente previa autorizzazione da parte del CdA. Le persone che si presentano direttamente in mensa verranno invitate ad uscire per ripresentarsi il giorno successivo al servizio di ascolto. Fanno unica eccezione la richiesta di accesso da parte di persone appena giunte a Mantova per le quali è impossibile la conoscenza dei meccanismi e delle modalità operative di C.A.S.A. San Simone e situazioni la cui eccezionalità, a discrezione dell'operatore all'ingresso, non costituisca una deroga al presente regolamento.
2. le autorizzazioni rilasciate dagli operatori all'ingresso sono comunque provvisorie e possono avere una durata massima sufficiente al primo giorno di apertura del CdA;
3. il CdA accorda alle persone, italiane o straniere, che siano presenti nel territorio in modo occasionale, un accesso al servizio di mensa attraverso l'erogazione di un buono valido esclusivamente il giorno dell'erogazione;
4. alle persone in cerca di una occupazione, italiane o straniere, se straniere in regola con le norme del soggiorno, autorizza l'accesso fino ad un massimo di due mesi continuativi mediante l'erogazione di più tessere mensa consecutive della durata di massimo due settimane, la cui ripetizione è sottoposta alla verifica dei passi operati dalla persona in merito alla ricerca del lavoro;
5. l'accesso alla mensa può essere ulteriormente aumentato per coloro che nel frattempo hanno iniziato una attività lavorativa sino al percepimento della prima mensilità di stipendio piena;
6. alle persone in situazione di disagio sociale presenti nel territorio:

1. per la durata concordata con i servizi sociali di residenza e di riferimento necessaria al raggiungimento degli scopi condivisi, mediante l'erogazione di una tessera di durata massima pari a mesi uno, la cui ripetizione viene sottoposta a verifica col servizio sociale di riferimento;
2. per il tempo valutato dal CdA necessario a definire per le persone senza dimora e senza un territorio di riferimento un concreto e credibile progetto di reinserimento sociale;
7. agli stranieri non in regola con le norme che regolamentano l'immigrazione in Italia, dato il carattere di clandestinità e l'impossibilità a progettare dei percorsi di reinserimento sociale alternativi alla situazione di sfruttamento e di vulnerabilità a cui sono sottoposte, l'accesso alla mensa viene autorizzato per un periodo non superiore a sette giorni;
8. a tutti coloro i quali, per gravi ed eccezionali situazioni di emergenza, sia necessario l'accesso al servizio anche in deroga alle disposizioni suddette per il tempo strettamente indispensabile al superamento della fase acuta di emergenza o di attivazione di una valida risposta alternativa;

REGOLAMENTO DI GESTIONE DEL SERVIZIO

1. Il pasto erogato alla singola persona deve essere di buona qualità e in quantità sufficiente per una persona adulta ed è composto da un primo, un secondo, un contorno, pane e un frutto.
2. Il servizio mensa è attivo tutti i giorni, nessuno escluso. La mensa viene aperta, in via Monteverdi 26:
 1. a pranzo alle ore 12,30 e funziona fino alle ore 14,00 (le ultime persone possono entrare alle 13,30).
 2. a cena alle ore 19,15 e funziona fino alle ore 20,15 (le ultime persone possono entrare alle ore 19,45).
3. Delle persone che accedono alla mensa quelle autorizzate devono essere in possesso di buono o di tessera rilasciati dal Centro di Ascolto di C.A.S.A. San Simone dopo adeguata valutazione dei singoli casi.
4. I buoni pasto hanno riportati i giorni di validità e i passaggi più significativi del

regolamento e contengono gli estremi essenziali della personache ne può usufruire e che deve accedere al servizio munita di documento. Le tessere servono per le persone che accedono per periodi prolungati al servizio; contengono i passaggi più significativi del regolamento e gli estremi del periodo di validità, devono contenere i dati anagrafici essenziali dell'interessato.

5. I buoni pasto e le tessere vengono consegnati al momento dell'ingresso in mensa al personale incaricato. Dopo le registrazioni delle presenze, al termine del pasto, le tessere vengono riconsegnate ai legittimi proprietari,
6. La persona che accede alla mensa deve essere edotta del regolamento da rispettare. È data facoltà agli operatori della mensa di allontanare, sospendendoli dal servizio fino a successiva valutazione e trattenendo la tessera, tutti coloro che tenessero un comportamento gravemente scorretto (violenze, prepotenze, furti, danni ...) o apparissero in condizioni fortemente alterate.
7. L'Associazione Agàpe onlus tiene un registro sul quale annota le presenze delle persone autorizzate ad accedere alla mensa. Tale strumento serve per verificare la reale utilizzazione del servizio da parte degli utenti.

SERVIZIO DI DEPOSITO BAGAGLI

È RIVOLTO alle persone senza dimora presenti nel nostro territorio. Esso si attiva dopo un accordo con l'operatore del centro di ascolto.

1. C.A.S.A. San Simone si impegna a custodire nel luogo e nel modo più idoneo i bagagli per un periodo di tempo concordato tra operatore e interessato e non superiore a tre mesi, ma declina ogni responsabilità riguardo ad eventuali danni provocati da terzi, furti, manomissioni, ...
2. È cura dell'interessato provvedere, scaduti i termini dell'accordo, al recupero dei suoi effetti personali che, in caso contrario, verranno alienati.

3.

SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER LE SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE

In accordo con le associazioni ecclesiali, la caritas diocesana e le parrocchie della rete di accoglienza, le situazioni di emergenza sociale intercettate dal CdA o da ciascuno degli “snodi” della rete, vengono valutate in modo congiunto secondo alcuni criteri condivisi:

1. le situazioni di emergenza che coinvolgono residenti nell'ambito dei comuni della provincia vengono affrontate attraverso l'attivazione dei servizi sociali competenti e con le risposte di pronta accoglienza da essi definiti (Se.Pr.I.S., dormitorio pubblico, ...);
2. nella gestione della fase acuta di emergenza il CdA si offre in appoggio dei servizi sociali comunali per la disamina della situazione ed il discernimento delle possibili soluzioni attivabili;
3. in nessun caso è data facoltà al CdA di forzare uno dei referenti della rete ecclesiale ad accoglienze che non abbiano definito un progetto ed un percorso di reinserimento a seguito di una valutazione ponderata ed attenta della situazione e della sua compatibilità con la struttura di accoglienza;
4. per le situazioni che non possono essere prese in carico da altri servizi pubblici per l'emergenza sociale e che presentano particolare situazione di gravità, il CdA può disporre, in accordo con le proprie disponibilità economiche, all'accoglienza eccezionale e temporanea presso una struttura alberghiera.
5. Orientamento al corretto utilizzo delle opportunità di accoglienza della rete ecclesiale:
 1. le accoglienze presso le parrocchie che hanno aderito al coordinamento della Caritas diocesana:
 1. riguardano l'accoglienza di persone e famiglie in situazione di elevata autonomia e che non richiedono una costante presenza di operatori.
 2. sono sotto la regia della Caritas diocesana e del CdA territorialmente competente che intrattiene e stabilisce i rapporti con gli EE.PP. coinvolti nel progetto di accoglienza;

3. l'attivazione dell'accoglienza deve avere il gradimento di tutte le parti ecclesiali coinvolte;
 4. la gestione del quotidiano è subordinata alla presenza presso la realtà ospitante di un gruppo di persone che, investite dell'incarico, seguano attraverso le relazioni del “*buon vicinato*” l'esito dell'inserimento della persona o del nucleo ospitato ed individuino un referente che tiene aggiornati i contatti con la Caritas e il CdA;
2. le accoglienze presso le strutture ecclesiali:
 1. donne anche con minori in situazione di disagio:
 1. viene istituito un gruppo di valutazione delle emergenze composto da: un componente della direzione della caritas diocesana, un rappresentante del CdA di C.A.S.A. San Simone, un rappresentante del CAV di Mantova, un rappresentante per Casa della Rosa.
 2. Tale gruppo ha il compito di valutare l'accoglienza della situazione di emergenza approfondendo gli aspetti di conoscenza del caso, il discernimento circa l'eventuale percorso di reinserimento possibile, la valutazione sulla migliore struttura attivabile per l'emergenza, le eventuali suddivisioni delle competenze e dei compiti.
 3. La valutazione sull'inserimento tiene conto, oltre che delle potenzialità e dei livelli di protezione necessari, della compatibilità con le altre situazioni già presenti in accoglienza.
 2. accoglienza di donne straniere espulse dal mercato del lavoro domestico di cura:
 1. la Parrocchia di S. Antonio di Mantova mette a disposizione un appartamento nel quale si possono accogliere sino ad un massimo di cinque persone;
 2. le accoglienze riguardano esclusivamente donne in possesso di regolare permesso di soggiorno, in situazione di elevata autonomia personale ed in difficoltà a seguito dell'esclusiva mancanza di un lavoro;

3. la valutazione delle accoglienze prevede l'inserimento di persone già conosciute dal CdA o per le quali sia possibile risalire a tutte le informazioni e le referenze utili ad attestare l'effettivo stato di autonomia personale;
4. la durata massima dell'inserimento è di due mesi, scanditi in due periodi di un mese ciascuno e il cui rinnovo è subordinato alla valutazione del gruppo degli operatori e dei volontari;
5. la ricerca del lavoro viene attivata in collegamento con lo sportello "badanti" istituito presso il Sol.Co Mantova.