

The logo for La Strada features the text "La Strada" in a bold, orange, sans-serif font. The text is centered between two thick, horizontal green brushstroke-like bars that extend slightly beyond the width of the text.

# Housing Sociale

Gestione di alloggi per persone e nuclei familiari in  
grave emergenza abitativa

## **La Strada Società Cooperativa Sociale**

Sede legale:

Via G.B. Piazzetta 2

20139 Milano

tel. 0255213838 fax 0257401701

e-mail: [alloggi@lastrada.it](mailto:alloggi@lastrada.it)

sito: [www.lastrada.it](http://www.lastrada.it)

## **Il Servizio Housing Sociale della Cooperativa La Strada**

---

Il Servizio Housing Sociale conta su un numero di appartamenti di proprietà dell'ALER e su altre unità abitative date in gestione alla Cooperativa La Strada.

Si rivolge a persone singole e famiglie che si trovano in situazioni di grave emergenza abitativa (es. a seguito di azioni di sfratto, in conseguenza di crisi familiari, con storie di maltrattamento) o che sono in uscita da situazioni particolarmente delicate (carcere, tossicodipendenza).

Un educatore professionale affianca le persone accolte, supportandole nelle situazioni di maggiore difficoltà e verificando periodicamente la corretta gestione dell'appartamento.

### **Gli obiettivi del Servizio**

---

L'obiettivo principale è fornire un alloggio temporaneo a persone che si trovano in una condizione di disagio abitativo ed economico, transitoria.

Il Servizio Housing Sociale offre alle persone l'opportunità di essere sostenute in un percorso verso l'acquisizione di un'autonomia abitativa e lavorativa attraverso un accompagnamento sociale che fornisce idonei strumenti per:

- agevolare un inserimento sociale sul territorio attraverso una rete di relazioni di appoggio
- migliorare la propria condizione lavorativa
- reperire una sistemazione abitativa definitiva

### **I destinatari del servizio**

---

Il servizio accoglie persone singole adulte o famiglie che vengono segnalate dal Servizio Sociale Territoriale del Comune di residenza.

I requisiti che vengono richiesti agli ospiti sono:

- essere in carico al Servizio Sociale Territoriale competente per residenza
- essere in possesso dei documenti d'identità in corso di validità
- avere un'entrata economica stabile derivante da lavoro o altra fonte di sostegno al reddito
- essere autonomi nelle attività di pulizia e riordino di un appartamento

## **I requisiti e le prestazioni minime garantite dal Servizio**

---

Il Servizio garantisce:

- accoglienza in appartamento arredato (ad uso esclusivo o in condivisione)
- una dotazione base (biancheria da letto, stoviglie/pentole/utensili)
- tutoring educativo/sociale
- orientamento lavorativo
- orientamento abitativo
- controllo e verifica dell'alloggio

Ogni persona accolta viene affiancata, durante tutto il periodo di permanenza, da un educatore professionale che si propone come l'elemento di sostegno e di stimolo per una reale crescita della persona nel percorso di autonomia.

L'operatore incaricato verifica una volta al mese lo stato complessivo degli alloggi e, nel caso riscontri esigenze di manutenzione e/o di acquisizione di beni e attrezzature, le segnala allo specifico ufficio centrale, seguendo le procedure codificate dalla Cooperativa La Strada.

Nel caso in cui si riscontri che il danno sia stato causato da incuria o negligenza da parte della persona accolta, verrà richiesta una compartecipazione economica a fronte dell'intervento di manutenzione e/o dell'acquisto di beni e attrezzature.

### **Modalità per l'accoglienza, la presa in carico e la dimissione degli utenti**

---

Il responsabile del servizio, una volta ricevuta la richiesta di accoglienza da parte dell'Assistente Sociale, organizza un primo incontro di approfondimento e valutazione della situazione presso la sede del Servizio Sociale Territoriale.

Durante il colloquio di conoscenza con la persona vengono raccolte le informazioni utili per individuare i bisogni e le risorse, illustrate le caratteristiche del servizio e definite le basi per la realizzazione del percorso di accompagnamento all'autonomia.

A seguito di questo incontro il responsabile del servizio riporta, all'interno della riunione di équipe, quanto è emerso durante il colloquio di conoscenza e individua la data per procedere con l'accoglienza in alloggio.

L'accesso all'alloggio prevede un primo incontro, tra utente ed educatore, presso l'ufficio del Servizio Housing Sociale, per la compilazione della scheda anagrafica, la firma della scheda dotazione ingresso alloggio, la lettura e firma del regolamento relativo all'accoglienza in appartamento e la firma dell'accordo di ospitalità, contenente i termini dell'accoglienza e la durata della stessa.

Nello stesso incontro vengono consegnate le chiavi dell'alloggio e la dotazione; in seguito l'educatore accompagna l'utente presso l'appartamento.

Il periodo di accoglienza è variabile tra 6 e 12 mesi, con la possibilità, in casi di particolare necessità, di prolungare questo periodo per un ulteriore periodo massimo di tempo di altri 6 mesi, in accordo col Servizio Sociale inviante.

Nel periodo di permanenza dell'utente in alloggio, l'educatore si occupa di fornire suggerimenti utili ad un miglioramento delle condizioni generali dell'utente stesso; attraverso incontri periodici valuta sia le capacità di gestione dell'alloggio in termini di riordino e pulizia sia le capacità di costruzione di una reale autonomia che permetta l'uscita dall'alloggio e la fine dell'accoglienza.

Le dimissioni dell'utente accolto avvengono al termine del periodo specificato all'interno dell'accordo di ospitalità; possono verificarsi casi in cui l'utente venga dimesso dall'alloggio prima del periodo indicato, i motivi relativi alle dimissioni anticipate possono far riferimento a:

- abbandono spontaneo dell'alloggio e irreperibilità dell'utente accolto;
- allontanamento dell'utente dall'alloggio per mancato rispetto delle regole sottoscritte al momento dell'ingresso in appartamento.

## **Gestione delle liste d'attesa**

---

Le richieste di ospitalità vengono riportate in ordine cronologico sull'apposito registro segnalazioni; una volta verificata la disponibilità di posto presso gli alloggi e i requisiti dei destinatari dell'accoglienza, si avvia l'iter per l'inserimento in appartamento.

L'inserimento avviene al massimo entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.

## **Gli strumenti concreti che adottiamo**

---

- L'accordo di ospitalità e il Regolamento che guidano ogni utente ad un corretto uso dell'abitazione e a una soddisfacente convivenza
- Il Progetto Educativo Individualizzato che indica gli obiettivi da raggiungere nel percorso di accoglienza
- La scheda gestione alloggi per i controlli mensili effettuati dall'educatore sullo stato dell'appartamento
- Il questionario di soddisfazione

## Strumenti e modalità di rilevazione della soddisfazione

---

La Cooperativa La Strada distribuisce alle ospiti e alla committenza un **questionario di soddisfazione** (*M 11-01 Questionario di soddisfazione del Cliente/Utente*), a cadenza annuale (nel mese di luglio) e in occasione delle dimissioni.

Le risultanze dei questionari vengono analizzate, discusse e prese in carico quale input per il Riesame annuale della Direzione previsto dal Sistema Qualità<sup>i</sup>.

## Strumenti e modalità per i reclami e le non conformità

---

Il reclamo del Committente/Cliente/Utente/Ospite può essere effettuato in forma scritta o verbale (direttamente o telefonicamente), al Responsabile di Servizio, alla Direzione o al Presidente.

Nel momento della ricezione del reclamo, i Responsabili la registrano su apposita scheda (*M 15-01 Scheda Reclamo*), ove registreranno i riferimenti, la descrizione sintetica del problema evidenziato e la data di rilevazione<sup>ii</sup>.

## Privacy e gestione della documentazione

---

L'archiviazione dei documenti e dei dati sensibili degli ospiti avviene sia in modo informatizzato sia con gestione diretta del supporto cartaceo, il tutto presso l'ufficio del responsabile e degli educatori. La corretta archiviazione e gestione dei dati avviene attivando procedure coerenti con il RE 679/2016. I responsabili del trattamento dei dati personali e sensibili sono per quanto di loro competenza le figure apicali dell'ente ed il responsabile del Servizio.

## Disponibilità e diffusione del materiale informativo

---

La **Carta dei Servizi** e i suoi allegati ed altro **materiale informativo** sul servizio sono disponibili:

- ✓ al momento di prima conoscenza dei servizi inviati, degli utenti e loro eventuali familiari e di chiunque abbia interesse nel conoscere il servizio offerto
- ✓ su richiesta in qualsiasi altra occasione
- ✓ presso la sede della Cooperativa
- ✓ sul sito della Cooperativa

## **Costi del servizio**

---

La retta giornaliera, per giorni di effettiva presenza, varia a seconda del progetto a cui afferiscono le persone e in funzione del monte ore educativo settimanale destinato all'accompagnamento all'autonomia.

- 12€ (persona singola) + Iva 5%
- 19€ (madre con un figlio) + Iva 5%
- 21€ (madre con due figli) + Iva 5%

In caso di assenza giustificata dell'utente dall'alloggio, per un periodo massimo di 30 giorni nell'arco dell'anno, la presenza giornaliera verrà comunque fatturata in funzione del mantenimento del posto.

## **Housing Sociale – *La Strada Società Cooperativa Sociale***

---

Sede Operativa : Via G. B. Piazzetta 2 – 20139 – Milano  
Tel. 0255213838 Fax 0257401701  
e-mail: [alloggi@lastrada.it](mailto:alloggi@lastrada.it)  
sito web: [www.lastrada.it](http://www.lastrada.it)

Responsabile del Servizio:

Lia Primignani (tel. 3487125414 – [primignani@lastrada.it](mailto:primignani@lastrada.it))

Direttore della Cooperativa La Strada

Paolo Larghi (tel. 0255213838 – [larghi@lastrada.it](mailto:larghi@lastrada.it))

## **Allegati**

---

M 11-01 - Questionario di soddisfazione Cliente

M 15-01 - Scheda Reclamo

---

***i Le modalità e gli strumenti per l'analisi della soddisfazione sono descritti nella Procedura 11 del Sistema Qualità – Gestione degli Indicatori della Qualità.***

*L'analisi dei questionari sottoposti ai Clienti e dagli stessi compilati e restituiti è fondamentale per verificare il loro grado di soddisfazione e l'efficacia delle attività di La Strada S.C.S. nel raggiungere gli scopi fissati.*

*I risultati vengono analizzati con cadenza almeno annuale dal Responsabile di Gestione della Qualità e vengono sottoposti all'attenzione del Comitato della Qualità nel corso dei riesami.*

*In caso di risposte "negative" (vale a dire tali da non soddisfare i criteri prestabiliti), le figure preposte intraprenderanno le opportune azioni correttive per la risoluzione dei problemi evidenziati dai Clienti.*

***ii Le modalità di raccolta e gestione dei reclami sono descritti nella Procedura 15 del Sistema Qualità – Gestione dei Reclami.***

*Dopo l'analisi e l'individuazione delle cause, viene individuata la soluzione da adottare e i tempi e modalità di verifica. Completata e verificata la fase relativa alla soluzione del reclamo, viene preso contatto con il Committente/Cliente/Utente/Ospite per verificarne la soddisfazione.*