

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, lime-green brushstroke-like bars that extend slightly beyond the width of the text.

Housing Sociale

Gestione di alloggi in residenzialità temporanea 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

sito: 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 si trovano in condizioni di particolare vulnerabilità (es: uscita da percorsi detentivi, tossicodipendenza, strutture per la grave marginalità adulta).

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'identificazione 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)
- accompagnamento educativo e sociale
- orientamento lavorativo
- orientamento abitativo
- accompagnamento alla gestione della propria economia
- controllo e verifica dell'alloggio

Ogni persona accolta viene affiancata, durante tutto il periodo di permanenza, da un educatore professionale con un monte ore settimanale diversificato in base al progetto educativo individualizzato.

L'educatore rappresenta 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 18 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 Qualitàⁱ.

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 rilevazioneⁱⁱ.

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.

Tariffe definite da Patto di Accreditamento RST Comune di Milano

Persone singole e nuclei monogenitoriali con figli (compresi giovani adulti 18-21 anni), in carico ai servizi sociali comunali e in disagio socio-economico e abitativo, con presenza educativa di circa 2 ore settimanali per persona (cioè un tempo pieno ogni 20 persone):

- € 14,50 pro capite pro die per ogni adulto + IVA 5%
- € 8,00 pro capite pro die per il primo figlio minore + IVA 5%
- € 3,50 pro capite pro die per ogni figlio minore ulteriore + IVA 5%

Persone singole a rischio emarginazione a causa di patologie derivanti da malattie sessualmente trasmissibili oppure per problematiche sociali connesse a pregresse dipendenze e/o abusi da sostanze, con presenza educativa di almeno 6 ore settimanali per persona:

- € 35,00 pro capite pro die + IVA 5%

Persone con multiproblematicità sociali ed economiche che abbiano già avuto precedenti esperienze di accoglienza in strutture della grave marginalità adulta, con presenza educativa di almeno 4 ore settimanali per persona:

- € 27,50 pro capite pro die + IVA 5%

Per Enti Inviati extra Comune di Milano sarà elaborato un preventivo specifico sulla base del progetto richiesto.

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
sito web: www.lastrada.it

Responsabile del Servizio:
Lia Primignani (tel. 3487125414 – primignani@lastrada.it)

Direttore della Cooperativa La Strada
Paolo Larghi (tel. 0255213838 – 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.

	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE	
	M 11-01	Revisione 1 del 31/12/10

Data:

Gentile Committente/Cliente/Utente,

per svolgere il nostro lavoro in maniera adeguata e garantirVi un servizio altamente qualificato, diventa per noi fondamentale conoscere le Vostre impressioni e valutazioni, positive o negative.

Vogliate quindi cortesemente compilare il presente questionario, datarlo firmarlo e inviarlo/ consegnarlo a **La Strada Società Cooperativa Sociale**.

Vi assicuriamo che riserveremo ad ogni Vostro commento la più seria considerazione.

RingraziandoVi, cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

La Strada Società Cooperativa Sociale



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE

M 11-01

Revisione 1 del 31/12/10

Committente/Cliente/Utente: _____

Nome e ruolo del compilatore del questionario: _____

Servizi della Coop. La Strada con i quali collabora: _____

Firma: _____

Data: _____

PARAMETRO	GIUDIZIO		
	Scarso	Sufficiente	Buono
È facile contattare, telefonicamente o in altro modo La Strada ?			
Quando contatta la strada le viene risposto con sollecitudine e cortesia?			
Il suo referente è disponibile ad ascoltare le sue richieste/osservazioni?			
Riceve adeguata documentazione circa l'attività svolte dai nostri servizi?			
Considera il lavoro svolto dai nostri operatori soddisfacente?			
Esiste una buona relazione con gli operatori di riferimento?			
Qual è il suo giudizio complessivo in merito ai nostri servizi?			
SUGGERIMENTI			

RECLAMO N° __ ANNO ____

COMMITTENTE/CLIENTE/UTENTE CHE EFFETTUA IL RECLAMO: _____

SERVIZIO COINVOLTO: _____

DESCRIZIONE PROBLEMA EVIDENZIATO: _____

DATA: _____ FIRMA DEL COMPILATORE: _____

DESCRIZIONE AZIONE INTRAPRESA (con indicazione specifica di: tipologia, modalità, tempistica, responsabilità di attuazione e responsabilità e tempistica della verifica):

DATA: _____ FIRMA PRES : _____

VERIFICA DELLA EFFICACIA DELL'INTERVENTO:

SODDISFACENTE

INSODDISFACENTE

OSSERVAZIONI: _____

DATA: _____ FIRMA RESP. VERIFICA: _____

DATA: _____ FIRMA PRES: _____