



ALBERGO POPOLARE DI PISTOIA

Servizi di accoglienza in area marginalità e inclusione sociale

Perché la Carta del Servizio

Questa Carta descrive il servizio offerto dalla Cooperativa Sociale Gruppo Incontro presso le strutture dell'Albergo Popolare di Pistoia. La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento concreto di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nei servizi offerti. In questo senso, la Carta dei Servizi vuole rappresentare anche la disponibilità della Cooperativa Gruppo Incontro a presentarsi nella sua identità caratteristica, a dialogare con gli Enti Pubblici, con le agenzie del territorio, con tutte le risorse locali, riconoscendo a tutti gli interessati il diritto di portare contributi per il miglioramento del servizio.

La Cooperativa

Gruppo Incontro è una cooperativa di tipo A, con sede in Pistoia, finalizzata alla gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, che nasce nel 2005, ereditando e proseguendo l'esperienza trentennale dell'Associazione Genitori Comunità Incontro (AGCI) di Pistoia. Alla fine del 2015 ha portato a conclusione il processo di fusione per incorporazione della Società Cooperativa Sociale Itaca, il cui ambito prevalente di intervento è il disagio mentale e nel 2020 con la Cooperativa la Fenice, il cui ambito prevalente è la disabilità.

Ad oggi, opera in cinque grandi aree :

- Dipendenze Patologiche;
- Salute Mentale;
- Intercultura e immigrazione;
- Marginalità e inclusione sociale;
- Disabilità.

La Cooperativa ha ottenuto la certificazione di qualità ai sensi dello standard internazionale UNI EN ISO 9001:2015 che si concretizza nell'applicazione di procedure di controllo, verifica e valutazione nonché di costante rendicontazione.

Le Strutture

Il servizio dell'Albergo Popolare attualmente comprende 5 strutture in gradi di rispondere a differenti bisogni nell'area della marginalità sociale e del disagio socio-abitativo:

- a) **Albergo Popolare, sede di via Cancellieri**: al piano terra la struttura ospita un ricovero notturno per persone senza tetto e senza fissa dimora, con un modulo integrativo attivato nel periodo invernale denominato "Emergenza Freddo". Al piano superiore è invece presente un servizio di residenza temporanea per 16 posti uomini destinato a residenti del Comune di Pistoia.
- b) **Struttura recettiva accoglienza donne in difficoltà, sede Villino Desii**: rivolta a donne con figli minorenni in situazione di difficoltà e disagio sociale E/o diverse forme di marginalità sociale.
- c) **Struttura recettiva accoglienza nuclei in difficoltà, sede Piazza**: rivolta a nuclei, a donne con

figli minorenni in situazione di difficoltà e disagio sociale E/o diverse forme di marginalità sociale.

- d) **Struttura recettiva accoglienza donne in difficoltà, sede via Petrini:** rivolta a donne con figli minorenni in situazione di difficoltà e disagio sociale E/o diverse forme di marginalità sociale.
- e) **Struttura recettiva accoglienza neomaggiorenni, sede Galleria Nazionale:** rivolta a maggiorenni con proseguito amministrativo in carico ai Servizi Sociali.

Recettività

Ogni struttura ha specifiche caratteristiche di recettività, di seguito brevemente descritte:

- a) **Albergo Popolare, sede di via Cancellieri:** il servizio di pronta accoglienza al piano terra è rivolto a persone senza fissa dimora (7 posti uomini e 4 posti donna) autosufficienti e maggiorenni. Al piano superiore è invece presente un servizio di residenza temporanea per 16 posti uomini destinato a residenti del Comune di Pistoia, in carico ai Servizi Sociali e in situazione di marginalità sociale e grave disagio abitativo.
- b) **Albergo Popolare, sede di via San Biagio (Emergenza Freddo):** servizio integrativo di pronta accoglienza previsto nel periodo invernale (novembre-marzo), rivolto a persone senza fissa dimora (16 posti uomini) autosufficienti e maggiorenni.
- c) **Struttura recettiva accoglienza donne in difficoltà, sede Villino Desii:** può accogliere fino a 3 nuclei (per un totale di 5 posti letto) di madri con figli minorenni in situazione di difficoltà e disagio sociale e/o diverse forme di marginalità sociale.
- d) **Struttura recettiva accoglienza nuclei in difficoltà, sede Piazza:** può accogliere fino a 5 nuclei (per un totale di 13 posti letto) di madri con figli minorenni in situazione di difficoltà e disagio sociale e/o diverse forme di marginalità sociale.
- e) **Struttura recettiva accoglienza donne in difficoltà, sede via Petrini:** può accogliere fino a 2 nuclei di madri con figli minorenni (per un totale di 6

posti letto) in situazione di difficoltà e disagio sociale e/o diverse forme di marginalità sociale.

- f) **Struttura recettiva accoglienza neomaggiorenni, sede Galleria Nazionale:** può accogliere fino a 6 maggiorenni con proseguito amministrativo in carico ai Servizi Sociali e un percorso di integrazione/autonomia sociale e lavorativa già avviato.

Finalità

L'obiettivo che caratterizza l'accoglienza delle strutture è la necessità di fornire risposte concrete a situazioni di emergenza e di marginalità abitativa e sociale del territorio pistoiese e non solo. Nel caso della struttura di residenza temporanea dell'Albergo Popolare primo piano, a questo obiettivo primario si unisce anche l'intento di favorire l'emancipazione degli ospiti attraverso la realizzazione di progetti individualizzati rivolti all'autonomia abitativa e lavorativa, utili a favorire la costituzione o il rafforzamento delle reti di sostegno primario e di riferimento affettivo degli utenti. Nelle strutture di accoglienza a bassa intensità assistenziale rivolte a donne sole o con figli minorenni si intende favorire l'inclusione sociale delle ospiti con l'obiettivo di accompagnarle e sostenerle nel processo di cambiamento della qualità della vita e nel raggiungimento dell'autonomia. La struttura dedicata all'accoglienza dei neomaggiorenni intende offrire un'accoglienza dedicata a giovani adulti, spesso provenienti da paesi terzi, impegnati in un progetto di autonomia abitativa e professionale, accompagnando gli ospiti con un percorso di sostegno e scaffolding educativo che permetta di rafforzare le competenze sociali e relazionali necessarie per potenziare le competenze indispensabili a integrarsi nella società di accoglienza.

Modalità di accesso

L'ingresso presso il dormitorio notturno del piano terra dell'Albergo Popolare di via Cancellieri può avvenire attraverso segnalazione dei Servizi Sociali o previa prenotazione telefonica direttamente in struttura, in base alla

disponibilità dei posti. Il periodo massimo di permanenza è di 15 giorni. Nel periodo invernale, durante l'attivazione del modulo integrativo di 16 posti denominato "Emergenza Freddo", i residenti pistoiesi possono rimanere in struttura per l'intero periodo (15 novembre-31 marzo). Al primo piano dell'Albergo Popolare di Via Cancellieri e nelle altre strutture l'inserimento avviene previa valutazione di un'apposita Commissione composta da un referente dei Servizi Sociali del Comune e dall'équipe del servizio. Il periodo di permanenza nelle strutture viene stabilito in fase di ingresso sulla base delle singole situazioni prese in carico, congiuntamente con l'Assistente Sociale di riferimento dell'ospite.

Il Progetto Individualizzato

In termini generali gli interventi si fondono su obiettivi educativi comuni: la crescita dell'autostima, lo sviluppo dell'autonomia e del senso di responsabilità, il riconoscimento dei propri limiti e dei ruoli sociali, il potenziamento delle capacità relazionali e di progettualità futura nel medio e lungo termine. Il percorso di accoglienza prevede la redazione di un Progetto Educativo Individualizzato (PEI), declinato in base alla specifica situazione personale degli ospiti, in cui sono definite le linee del percorso di autonomizzazione degli ospiti, obiettivo fondamentale del nostro servizio e comune ad ognuna delle strutture. La verifica del piano di intervento e del percorso di autonomia degli ospiti è a carico dell'assistente sociale di progetto, congiuntamente all'assistente sociale di riferimento dell'ospite stesso. La cadenza della verifica è trimestrale, salvo diversa necessità. In tale incontro viene verificato il raggiungimento degli obiettivi concordati come tappe del percorso di autonomia programmato; viene inoltre stabilito, sulla base del comportamento dell'ospite in struttura e su quanto realizzato in termini di progettualità, se e di quanto prorogare la permanenza in struttura.

Rispetto della Privacy

Il servizio dell'Albergo Popolare di Pistoia garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni ospite attraverso l'applicazione puntuale della legislazione vigente (DGPR

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016). I dati sensibili, conservati sia in formato cartaceo che elettronico, sono protetti all'interno di armadi chiusi a chiave oppure con differenti password di accesso.

Intervento Integrato

Il servizio dell'Albergo Popolare favorisce e promuove l'integrazione con tutti i servizi e le risorse presenti nel territorio, facilitandogli ospiti nella conoscenza e nell'accesso a tali servizi.

A tale fine sono attive sinergie e collaborazioni con enti e istituzioni locali dedicate al sostegno di situazioni di marginalità o gruppi ispirati al volontariato. Tali rapporti permettono agli ospiti di creare e rafforzare una serie di legami positivi all'esterno e costruire occasioni favorevoli di crescita personale.

Attività e Servizi

Nelle strutture dell'Albergo Popolare sono offerti i seguenti servizi:

- a) **Albergo Popolare, sede di via Cancellieri:** al piano terra portierato e vigilanza notturna, pulizia e sanificazione giornaliera dei locali, servizio lavanderia esterno lavanolo (per biancheria letto e asciugamani), servizio lavanderia interno con lavatrice, asciugatrice e detersivi; sono attive sinergie di rete con Caritas per garantire servizio mensa agli ospiti. Al piano superiore portierato e vigilanza notturna, accoglienza residenziale notturna e diurna, pulizia e sanificazione giornaliera dei locali, servizio lavanderia esterno lavanolo (per biancheria letto e asciugamani), servizio lavanderia interno con lavatrice, asciugatrice e detersivi, servizio refezione con cucina in comune per la preparazione autonoma dei pasti (sono attive sinergie di rete con Caritas per garantire servizio mensa agli ospiti); colloqui di sostegno, mediazione dei conflitti e orientamento con educatore/educatrice e assistente sociale di progetto; servizio di sostegno e mediazione.

- b) **Albergo Popolare, sede di via San Biagio (Emergenza Freddo):** durante il periodo invernale (novembre-marzo) portierato e vigilanza notturna, pulizia e sanificazione giornaliera dei locali, servizio lavanderia esterno lavanolo (per biancheria letto e asciugamani), servizio lavanderia interno con lavatrice, asciugatrice e detersivi; sono attive sinergie di rete con Caritas per garantire servizio mensa agli ospiti.
- c) **Strutture recettive accoglienza donne e nuclei in difficoltà, sede Villino Desii, via Petrini e Piazza:** accoglienza residenziale notturna e diurna, colloqui di sostegno, mediazione dei conflitti e orientamento con educatore/educatrice e assistente sociale di progetto, accompagnamento ai servizi del territorio.
- d) **Struttura recettiva accoglienza neomaggiorenni, sede Galleria Nazionale:** accoglienza residenziale notturna e diurna, colloqui di sostegno, mediazione dei conflitti e orientamento con educatore/educatrice e assistente sociale di progetto,

Alloggio

Presso la sede di via Cancellieri gli ospiti sono alloggiati in camere quadruple; ad ogni postazione letto è garantita la privacy necessaria tramite una struttura divisoria che separa gli spazi personali di ciascun ospite. Nelle strutture di via Petrini, Piazza e Villino Desii le camere ospitano in generale una madre sola con figli piccoli. In caso di figli più grandi o di nuclei possono essere messe a disposizione più stanze, in base alla disponibilità della struttura. I neomaggiorenni della struttura in Galleria Nazionale sono alloggiati in stanze da due posti. Ogni struttura prevede la presenza di spazi comuni quali una cucina, un refettorio/salotto o una sala tv, dove gli ospiti possono condividere i pasti o i momenti di socializzazione informale e dove si svolgono le riunioni di gruppo con l'èquipe della struttura.

Personale

Nel servizio dell'Albergo Popolare di Pistoia opera un'equipe multidisciplinare, che prevede la presenza di un/una Coordinatore/Coordinatrice della struttura, di un educatore/educatrice, di un assistente sociale, di un/una psicologo/a. Il/la Coordinatore/Coordinatrice ha il compito di indirizzo e di sostegno al lavoro dell'èquipe; tiene i rapporti con le varie figure tecniche di riferimento dell'Ente con i quali condivide gli obiettivi generali e specifici degli interventi educativi. L'educatore collabora alla realizzazione dei progetti individualizzati degli ospiti, supportandoli nell'attuazione delle azioni specifiche individuate (affiancamento nella ricerca di un' occupazione e dei passi necessari per individuarla; accompagnamento nella ricerca di occasioni formative, di tirocinio e inserimenti lavorativi e nella gestione delle pratiche burocratiche e/o legali; accompagnamento alla ricerca di un alloggio, orientamento circa la fruizione dei servizi del territorio). L'assistente sociale partecipa all'èquipe costituita dai referenti dell'ente appaltante e quelli dell' ente appaltatore per la valutazione delle richieste d'ingresso nelle strutture di accoglienza da parte dei servizi sociali territoriali; collabora con il Servizio Sociale responsabile della presa in carico alla stesura del progetto individualizzato degli ospiti persone, individuando gli obiettivi generali e specifici e le azioni necessarie per il loro raggiungimento; partecipa alle verifiche dei progetti; gestisce ammissioni, permanenza e dimissioni degli ospiti in raccordo con il Servizio Sociale responsabile. Lo/la psicologo/a offre sostegno psicologico agli ospiti che lo richiedono; partecipa all'èquipe socio-educativa per affrontare le tematiche che riguardano la convivenza e la condivisione degli spazi da parte degli ospiti, portando un contributo professionale sulla gestione delle dinamiche del gruppo.

Procedura per gestioni reclami

Coloro che usufruiscono del servizio, autonomamente o in convenzione, possono sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione. Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento. Il servizio di FRONT OFFICE - n. tel. 0573/50431, fornisce le indicazioni necessarie ad un corretto

ed efficace inoltra del reclamo o della segnalazione, attraverso strumenti quali fax (n.0573/975388) o posta elettronica (info@incontro.coop o segreteria@incontro.coop) nonché la modulistica predisposta per il reclamo stesso. Chi riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato. In ogni caso verrà fornita risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 30 gg. dalla ricezione .

Gestione delle emergenze

Nei casi in cui si verificano situazioni di emergenza, sono previsti specifici protocolli d'intervento che prevedono i seguenti passaggi :

- tempestiva comunicazione della situazione di emergenza al/alla Coordinatore/Coordinatrice del servizio o suo delegato (sempre reperibile tramite cellulare di servizio), ai fini di valutare il da farsi e concordare le modalità di intervento da seguire nell'immediato;
- tempestiva comunicazione alle Forze dell'Ordine o ai numeri di pubblica utilità in caso di emergenza sanitaria o di situazione di pericolo.

All'interno del servizio sono attive le procedure e le istruzioni operative a cui il personale impiegato fa riferimento, per la gestione di situazioni o eventi particolari che possono manifestarsi.

La dimissione

Ad eccezione del servizio di pronta accoglienza del piano terra di via Cancellieri, i cui tempi di permanenza sono specifici e vengono descritti alla relativa sezione sopra indicata, la dimissione dalle strutture avviene su disposizione del Servizio inviante, in collaborazione e accordo con l'èquipe di progetto, e comunque avviene:

- al raggiungimento degli obiettivi del progetto individuale;
- al mutamento dei bisogni e delle caratteristiche personali dell'ospite, tali da suggerire la necessità di individuare una struttura alternativa;
- alla variazione del progetto individuale da parte del Servizio inviante;



Standard di qualità

Il Sistema Qualità adottato dalla Cooperativa Sociale Gruppo Incontro permette una valutazione/monitoraggio dei risultati e una costante azione di miglioramento che trae spunto dalla rilevazione puntuale di una serie di indicatori definiti ad inizio anno.

All'inizio di ogni anno infatti l'èquipe educativa con il supporto dell'Ufficio Qualità della Cooperativa definisce gli indicatori che saranno utilizzati per monitorare l'andamento del servizio. Tali indicatori vengono analizzati periodicamente dal/dalla Coordinatore/Coordinatrice Responsabile del servizio in collaborazione con gli educatori e assistente sociale; l'analisi termina con l'individuazione, per ogni indicatore, di azioni da mettere in atto nel periodo successivo al fine di migliorare i risultati e raggiungere i target definiti ad inizio anno. Tutto questo viene condiviso nell'èquipe educativa e relazionato a CDA della Cooperativa che ne è il garante.

Gli indicatori valutano la tempestività e l'efficacia nella realizzazione dei PEI, la realizzazione delle attività previste e programmate, come anche nel perseguimento del percorso previsto individualmente.

Come contattarci

Gruppo Incontro Soc.Coop.Sociale

Sede legale

Via San Biagio in Cascheri 114- 51100 Pistoia

Tel: 0573/50431 Fax: 0573/975388

Email: info@incontro.coop

www.incontro.coop

Sede operativa

ALBERGO POPOLARE di PISTOIA

Via Cancellieri 26 - 51100 Pistoia

Tel: 0573/23368

Email: albergopop@incontro.coop

Coordinatrice: *Dott. ssa Maria Fedi*

Email: maria.fedi@incontro.coop