



CARTA DEI SERVIZI
CO-AbitAzione Solidale
Centro di Via Conciliazione 33 – Como Tavernola
Residenzialità sociale temporanea

In coprogettazione tra Comune di Como – Settore Politiche Sociali e RTI costituita da Cooperativa Sociale Lavoro e Solidarietà (capofila) e Fondazione Somaschi ONLUS

Presentazione

La Carta dei Servizi, relativa al Servizio del Centro di Via Conciliazione n. 33 a Tavernola (CO), risorsa strumentale per l'accompagnamento sociale di nuclei familiari e padri separati con figli minorenni verso l'emancipazione dal problema dell'abitazione principale, è un documento con il quale si forniscono informazioni in modo trasparente e completo sul Servizio offerto e sulle modalità di accesso, favorendo un rapporto diretto tra il Servizio e i nuclei che ne fruiscono.

Principi Generali

L'erogazione del Servizio si basa sui seguenti principi:

- **Eguaglianza** nell'erogazione del Servizio, senza discriminazione legate all'appartenenza di genere, età, etnia, salute, censo, religione, orientamento sessuale. La corretta applicazione del principio di uguaglianza implica la possibilità di adeguare le prestazioni alle condizioni personali, sociali ed economiche di ogni singolo destinatario, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda;
- **Imparzialità, obiettività e giustizia** nei comportamenti degli operatori del Servizio nei confronti degli utenti e in conformità ai doveri di cui al Codice di Comportamento del Comune di Como;
- **Rispetto** verso il nucleo che viene trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **Continuità** dell'intervento che deve procedere regolarmente e senza interruzioni;
- **Partecipazione:**
 - *del nucleo accolto*, quale soggetto attivo nella gestione del Servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione con gli operatori del Servizio.
I nuclei sono coinvolti nell'elaborazione e nella realizzazione del progetto familiare e hanno la possibilità di fornire eventuali suggerimenti e osservazioni al fine di concorrere al miglioramento continuo del Servizio;
 - *delle famiglie del territorio e dei soggetti che entrano in contatto con la struttura*, come portatori sia di risorse, sia di bisogni.
Famiglie, volontari ed enti sono coinvolti nell'ideazione e realizzazione di iniziative aperte al territorio, oltre che ai nuclei accolti, ed hanno la possibilità di collaborare attivamente all'ampliamento della rete collaborativa che ruota intorno alla realtà di accoglienza.
- **Chiarezza e trasparenza** attraverso un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del Servizio e in merito ai diritti e alle opportunità dei quali il nucleo può godere;
- **Professionalità:** viene assicurata la presenza di operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro;
- **Lavoro di rete con i Servizi del territorio.:** Il Servizio opera promuovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nella realizzazione del proprio progetto di vita, e pone particolare attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio che erogano servizi in ambito abitativo e lavorativo;
- Tendere a migliorare l'**efficacia e l'efficienza** dei Servizi erogati.

Soggetti coinvolti e compiti

<p>Nucleo familiare accolto (nucleo bi- o monogenitoriale, padre separato)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Richiede l'ammissione al Servizio accettando le condizioni di erogazione - Partecipa alla definizione e sottoscrive il patto di accoglienza e il progetto familiare per l'autonomia (PFA) - Collabora per il raggiungimento degli obiettivi progettuali definiti e per la miglior erogazione del Servizio - Partecipa economicamente al Servizio secondo la misura di compartecipazione prevista dal progetto - Mantiene un comportamento adeguato e rispettoso delle norme di funzionamento e di convivenza all'interno di un clima collaborativo
<p>Famiglia/soggetto esterno, fruitore dei servizi offerti al territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Richiede la partecipazione alle iniziative realizzate presso la struttura; - Con le proprie risorse e portando i propri bisogni e desideri, stimola la realizzazione di eventi formativi, informativi, aggregativi, ludico-ricreativi, ...; - Contribuisce a rendere la realtà di Via Conciliazione un luogo aperto al territorio; - Mantiene un comportamento adeguato e rispettoso delle norme di funzionamento e di convivenza all'interno di un clima collaborativo
<p>Soggetto appartenente alla rete collaborativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipa attivamente all'ideazione e realizzazione di iniziative presso la struttura; - Contribuisce con le proprie competenze a formare ed informare il territorio su temi riguardanti la famiglia, in particolare l'abitare, diffondendo una nuova cultura in ottica di solidarietà; - Contribuisce a rendere la realtà di Via Conciliazione uno spazio di confronto e condivisione, dal quale possano emergere nuove strade per la soluzione di problematiche riguardanti l'abitazione e il lavoro.
<p>Il Comune</p>	<ul style="list-style-type: none"> - E' responsabile del progetto; - Presiede la Cabina di Regia, che periodicamente monitora e sovrapvede alla realizzazione del progetto, eventualmente rimodulandolo per renderlo maggiormente efficace; - Regolamenta il servizio definendo, in coprogettazione con RTI, la modalità di erogazione - Partecipa alla Commissione, composta da membri del Comune stesso e di RTI, che si riunisce periodicamente per deliberare sull'ammissione dei nuclei al Servizio - Risponde ai reclami e dispone le decisioni assunte in sede di Commissione in merito ammissioni, proroghe dell'accoglienza, dimissioni, ammonizioni ed allontanamento coatto dei nuclei; - Definisce la misura della compartecipazione economica; - Gestisce i rapporti economici con il nucleo e con RTI;

	<ul style="list-style-type: none"> - Tramite il proprio Servizio Sociale Professionale valuta e segnala le richieste di accoglienza a favore dei nuclei in carico e ne segue il progetto individualizzato.
RTI (Raggruppamento Temporaneo d'Imprese) tra Cooperativa Sociale Lavoro e Solidarietà e Fondazione Somaschi	<ul style="list-style-type: none"> - Definisce con il nucleo il progetto familiare per l'autonomia - Erogare il Servizio secondo la previsione della Carta dei Servizi e quanto definito in co-progettazione - Partecipa alla Commissione di valutazione per deliberare sull'ammissione dei nuclei al Servizio - Relaziona al Comune sull'andamento del Servizio e dei PFA, nonché in ordine ai reclami ricevuti - Svolge, in sinergia con enti pubblici e realtà del territorio, un lavoro di rete finalizzato alla diffusione di una nuova cultura dell'abitare, nonché all'individuazione di metodi innovativi per favorire l'ampliamento del mercato degli affitti e delle vendite

1. Finalità e obiettivi del Servizio

Il progetto che si intende realizzare per l'immobile di Via Conciliazione 33 nasce dall'esigenza di affrontare il problema dell'emergenza abitativa, con un approccio integrato che combina l'accoglienza temporanea, il supporto sociale e l'autonomia abitativa.

Esso si propone in primo luogo di offrire un'opportunità concreta per nuclei familiari, in particolare **padri separati e famiglie vulnerabili con minori rimasti privi di abitazione**, di superare le difficoltà legate alla condizione personale ed abitativa raggiungendo un **equilibrio abitativo e sociale**, reinserendosi nel contesto sociale e lavorativo attraverso una serie di interventi mirati e azioni di empowerment.

Particolare attenzione sarà riservata ai padri separati, la cui situazione spesso determina difficoltà ulteriori, come la gestione dei legami familiari, il sostegno emotivo e pratico, nonché l'accesso a opportunità abitative adeguate.

Il Centro di Via Conciliazione vuole inoltre essere **non solo luogo di accoglienza, ma anche**

- **costruttore di vicinanze**, cioè strumento dinamico e permeabile capace di creare una rete di solidarietà e supporto sociale che coinvolga gli ospiti dell'immobile e la comunità locale, in un contesto di inclusione e partecipazione attiva;
- **moltiplicatore di interazioni**, di nuovi contatti e relazioni più ricche e significative, in risposta a un bisogno urgente e concreto della comunità, ovvero quello di creare spazi sicuri, inclusivi e funzionali, dove le persone possano ritrovare la speranza e la dignità, e dove, grazie alla collaborazione con il Comune di Como e altre realtà del territorio, possano essere messe in atto azioni efficaci di contrasto alla povertà abitativa e di sostegno sociale.
- **implementatore di capitale sociale** nello svolgere un'azione orientata a creare legami caratterizzati da continuità, dimensione di scambio e di solidarietà, allo scopo di migliorare l'assunzione di responsabilità, da parte di ognuno, verso situazioni e bisogni collettivi. Questa dimensione è particolarmente importante per superare il rischio di frammentazione dei legami sociali, sempre più caratterizzati da intermittenza e discontinuità.

2. Articolazione degli interventi

Il Servizio prevede i seguenti interventi:

- **Accoglienza dei nuclei** presso il Centro, **avvio e sviluppo del Progetto Familiare per l'Autonomia (PFA)**.

L'intervento attivato è **ad alta valenza sociale** e potrà prevedere un ampio ventaglio di attività, ove necessario, sulla base dei bisogni di ogni singolo nucleo:

- affiancamento socioeducativo in funzione degli obiettivi progettuali e delle eventuali problematiche che possono emergere nel corso della permanenza in struttura: colloqui regolari periodici con gli operatori; messa a punto, monitoraggio e rimodulazione del progetto a favore del nucleo; ampliamento e rafforzamento della rete di supporto attraverso il sostegno di operatori specializzati in sviluppo di comunità; orientamento lavorativo ove necessario; informazione sulle diverse opportunità e misure regionali offerte; ricerca di soluzioni abitative;
- educazione all'abitare, acquisizione ed interiorizzazione di condotte virtuose relativamente alla gestione domestica (pulizia degli spazi, rispetto delle norme igieniche, ecc...), volte alla prevenzione degli sprechi, alla realizzazione della raccolta differenziata, all'attenzione ai consumi energetici, nel rispetto della sostenibilità del pianeta e della auspicabile riduzione dei costi;
- educazione finanziaria: percorsi individuali o di gruppo - aperti anche a famiglie esterne del territorio - volti al contrasto delle diverse forme di povertà e fragilità. Attraverso questi percorsi si intende fornire strumenti utili a comprendere ed affrontare la povertà materiale, quella determinata da redditi insufficienti, e quella educativa, legata alla poca alfabetizzazione che non permette una valutazione consapevole circa l'economia familiare;
- accompagnamento genitoriale e orientamento in materia di ADR (Risoluzione Alternativa delle Controversie), là dove dovessero emergere, nel corso della permanenza in struttura, piccole difficoltà/fragilità nello svolgimento del ruolo genitoriale e nella relazione genitore-figlio, oppure dubbi in merito alla gestione dei rapporti con il genitore separato. Si garantirà, se necessario, un servizio di orientamento e informazione inerente percorsi di mediazione familiare o coordinazione genitoriale,
- supporto formativo, volto al potenziamento delle competenze personali che possano favorire maggiori opportunità d'inserimento lavorativo.

Si pone attenzione anche all'**armonizzazione delle dinamiche relazionali tra nuclei**; il raggiungimento di accordi ad hoc tra le persone in convivenza viene favorito da *assemblee mensili*, facilitate dagli operatori.

- **Creazione di opportunità abitative**

Questo intervento, unitamente al successivo, costituisce il **cuore del progetto**, andando **oltre gli obiettivi progettuali dei singoli nuclei ospitati**. Nel concreto, allo scopo di costruire legami, connessioni e rapporti collaborativi stabili che vadano a beneficio anche di famiglie del territorio che si trovano in difficoltà abitativa, l'intervento comporta:

- azioni di marketing sociale: mappatura degli alloggi esistenti e del mercato dell'affitto e dell'acquisto, in collaborazione con uffici pubblici competenti; interlocuzione con i proprietari degli immobili, finalizzata a favorire una svolta culturale e l'instaurarsi di nuove forme contrattuali innovative e maggiormente tutelanti per tutti i soggetti coinvolti;
- coordinamento tra i diversi enti che offrono servizi nell'ambito dell'abitare, allo scopo di condividere punti di forza e criticità, impostare un lavoro condiviso e congiunto in ottica

di ottimizzazione delle risorse, per raggiungere l'obiettivo comune di superare le difficoltà abitative delle famiglie del territorio;

- supporto allo studio preliminare in merito al canone concordato e/o dell'Accordo Locale di Ambito, per regolare la disciplina delle locazioni ed il rilascio degli immobili ad uso abitativo;
 - formazione e informazione a favore di operatori e beneficiari sulle opportunità offerte dal territorio e sulle procedure da seguire;
 - accompagnamento e affiancamento dei beneficiari richiedenti affitto / acquisto, anche in collaborazione con Sicut – Sindacato Inquilini Casa E Territorio della Cisl;
 - ampliamento della rete collaborativa sul tema abitare: associazioni di categoria, agenzie assicurative, istituti di credito, cooperative costruttrici sul territorio.
- **Apertura al territorio**

Intervento strettamente connesso al precedente, l'apertura al territorio comporta le seguenti azioni:

- creazione e progressivo ampliamento di una rete territoriale con l'obiettivo di integrare i nuclei ospitati sul territorio, favorire il moltiplicarsi di opportunità lavorative, formare un gruppo di volontari che ruoti intorno alla realtà e – non ultimo – dare risposta ai bisogni formativi e informativi della popolazione attraverso l'attivazione di percorsi sul tema lavoro o abitazione;
- costruzione di un'immagine viva e aperta della struttura, come:
 - √ luogo di confronto e incontro tra agio e disagio, in ottica di cittadinanza attiva: contaminazione con modelli attenti alla qualità della vita e alla promozione del benessere e dell'agio; realizzazione di incontri e laboratori sui temi dell'educazione finanziaria, dell'educazione all'abitare, della gestione positiva dei rapporti interpersonali ed altre tematiche d'interesse comune;
 - √ spazio fruibile dalla popolazione non solo per la realizzazione dei momenti formativi aperti, ma anche di attività quali ad esempio attività laboratori, di socializzazione e/o di doposcuola, feste, riunioni ed eventi realizzabili nella sala polifunzionale o nell'area verde esterna. In funzione delle competenze specifiche e propensioni dei nuclei ospitati, la struttura può divenire luogo cui la popolazione può accedere per fruire di piccoli servizi di stireria e/o sartoria.

L'immobile "aperto" alla cittadinanza consente quindi la creazione di **attività di socializzazione e aggregazione** in risposta ai bisogni del territorio, nonché la promozione di un **laboratorio di idee e innovazioni sociali legate al tema dell'abitare**.

3. Caratteristiche della struttura per l'accoglienza temporanea

L'accoglienza temporanea viene garantita presso un'unità immobiliare di proprietà comunale sita in Via Conciliazione n. 33 a Como – Tavernola.

Il Centro può ospitare 9 nuclei (nr. 3 padri separati e nr. 6 nuclei familiari) con figli minorenni, fino ad una capienza massima di 24 posti letto.

L'immobile comunale è così strutturato:

- piano terra: ampio locale polifunzionale libero, spazio attrezzato per uso lavanderia/stireria e bagni igienici;
- primo piano: cucina con area pranzo in condivisione, n. 3 camere (monolocali), di cui n. 2 con bagno esterno ad uso condiviso e n. 1 con bagno esterno ad uso esclusivo;
- secondo piano: cucina con area pranzo in condivisione, n. 3 camere (monolocali), di cui n.1 con bagno interno e n. 2 con bagno esterno ad uso esclusivo;
- terzo piano: cucina con area pranzo in condivisione e n. 3 camere (monolocali), di cui n. 2

con bagno interno e n. 1 con bagno esterno ad uso esclusivo.
I locali sono già completi di arredo; ogni camera (monolocale), è dotata di letti, comodini, scarpiera, un ampio armadio e una scrivania.

4. Durata dell'accoglienza

L'accoglienza ha durata temporanea di massimo **12 mesi**, prorogabile, per comprovati motivi, solo su adeguata motivazione espressa dai Servizi Sociali.

L'accoglienza, pur **rinnovata, non potrà superare i 18-24 mesi complessivi**.

5. Destinatari e requisiti di ammissione al Servizio

Destinatari diretti del progetto sono nuclei familiari e padri separati, che si stanno separando legalmente e che hanno interrotto o che stanno per interrompere la convivenza, rimasti privi di abitazione.

I **requisiti di accesso** dei nuclei sono i seguenti:

- presenza di figli minorenni (anche saltuaria per i padri separati);
- residenza nel Comune di Como;
- essere inseriti nel mondo del lavoro (anche se non titolari di contratto a tempo indeterminato);
- con ISEE ordinario non superiore a 20.000,00 €;
- in condizione sanitaria di autosufficienza e compatibile con la vita in convivenza e con le caratteristiche della struttura;
- assenza di fragilità quali dipendenze, patologie psichiatriche, comportamenti devianti;
- assenza di procedimenti penali in corso;
- disponibilità alla convivenza;
- disponibilità a contribuire alle spese economiche di gestione dell'alloggio.

In base ai requisiti, avranno la priorità d'accesso i nuclei con figli minorenni e residenti nel comune di Como da più di tre anni.

Di norma si accolgono famiglie che non hanno seguito percorsi di accoglienza in altre strutture sul territorio; tuttavia, eventuali deroghe potranno essere contemplate in casi specifici, su proposta motivata del Servizio Sociale Comunale e su valutazione della Commissione.

Considerato che tra i richiedenti potrebbero esserci nuclei con **animali domestici**, l'ente gestore si riserva di prendere in considerazione la possibilità di accoglierli in base ai seguenti criteri: tipologia e taglia dell'animale domestico, capacità di adattamento al contesto e abitudini; possibilità che l'animale trasmetta allergie; eventuale possibilità di accogliere l'animale nelle zone esterne; possesso delle vaccinazioni obbligatorie, ove richieste; possibilità di affidare temporaneamente l'animale domestico a strutture idonee in convenzione o a famiglie affidatarie volontarie.

La richiesta sarà valutata sui singoli casi.

Destinatari indiretti sono il territorio e la collettività, in ottica di cittadinanza attiva e di mobilitazione della rete collaborativa.

6. Percorso di residenzialità temporanea

Il percorso di residenzialità temporanea è destinato ai nuclei che, pur essendo autonomi dal punto di vista lavorativo, necessitano di accoglienza temporanea che non si limiti alla semplice fornitura di un tetto, ma che offra anche un **accompagnamento sociale verso l'autonomia**, mediante la creazione di **opportunità per l'emancipazione abitativa e sociale**.

Il percorso a favore degli ospiti è affidato ad un team multidisciplinare che non si limita a garantire un servizio di accoglienza, ma si trasforma in uno strumento dinamico e permeabile che garantisce scambi “in entrata” e “in uscita”, per il rafforzamento dell’autonomia e il miglioramento delle condizioni di vita, in un contesto di inclusione e partecipazione attiva.

Il Servizio prevede la collaborazione - attraverso la Cabina di Regia e la Commissione - tra Comune di Como ed ente gestore nella conduzione dell’intera progettualità e nell’accompagnamento dei singoli progetti familiari dei nuclei accolti.

Da parte degli operatori dell’ente gestore sono previsti:

- il supporto nella definizione e nella realizzazione del progetto familiare degli ospiti verso gli obiettivi di autonomia abitativa utilizzando al meglio la rete territoriale e sociale esistente o facilitando la creazione di nuovi contatti e opportunità;
- la facilitazione della convivenza temporanea tra i nuclei ospiti e la verifica sulle condizioni degli spazi ad uso sia esclusivo sia condiviso;
- il consistente lavoro di rete con il territorio in funzione dei bisogni dei nuclei inseriti e dell’attuale situazione congiunturale sfavorevole del mercato immobiliare.

Il progetto ha come obiettivo primario quello di sostenere ed accompagnare i beneficiari diretti nel percorso verso l’autonomia abitativa e la corretta gestione finanziaria. Gli operatori intervengono - ove necessario - a supporto del nucleo per promuovere e facilitare le competenze legate allo sviluppo di alcune autonomie, alla gestione della quotidianità e al rafforzamento ed ampliamento della rete di supporto del nucleo stesso.

Il lavoro del presidio sociale prevede colloqui singoli con i nuclei, incontri di gruppo, incontri d’équipe per l’organizzazione del lavoro, il confronto sulle situazioni, il monitoraggio dell’andamento del progetto.

Indispensabile supporto sociale consiste nella ricerca di una soluzione abitativa che non abbia carattere di temporaneità, bensì di stabilità. Si promuove non solo l’individuazione di alloggi in affitto, ma anche in vendita.

Obiettivi di cambiamento individualizzato

Il progetto vuole offrire uno spazio – tempo, in forma di residenzialità temporanea, in cui operatori multidisciplinari possano accompagnare i nuclei ospiti a:

- superare la situazione di precarietà abitativa e – ove necessario – lavorativa;
- rafforzare la propensione al risparmio;
- acquisire maggior consapevolezza e competenze specifiche in materia di “abitare” (igiene e pulizia, rispetto di regole e spazi di convivenza);
- raggiungere un equilibrio familiare/genitoriale e relazionale che consenta al nucleo di gestire al meglio le sfide quotidiane;
- sviluppare nuovi ambiti di socialità e mutualità.

7. Modalità di accesso

L’accesso al servizio può avvenire su:

- a) richiesta dell’interessato
- b) segnalazione del Servizio Sociale del Comune di Como
- c) segnalazione dei servizi territoriali

Presentazione dell’istanza e valutazione dell’ammissibilità

Le richieste di accoglienza possono essere presentate contattando direttamente l’ente gestore, telefonicamente o tramite e-mail ai riferimenti di cui al punto 14 della presente Carta dei Servizi.

È prevista la compilazione e la sottoscrizione di un modulo di istanza/segnalazione contenente i dati del richiedente e un breve sunto della situazione del nucleo (all.1).

Nei casi di richiesta diretta dell'interessato, il modulo di istanza/segnalazione viene compilato in presenza con gli operatori dell'ente gestore durante il primo colloquio. Per le segnalazioni da parte del Servizio Sociale del Comune di Como o dei servizi territoriali, all'invio del modulo seguirà un incontro con gli operatori segnalanti per gli approfondimenti del caso.

All'esito di una prima valutazione di idoneità da parte dell'ente gestore, o dal Servizio Sociale del Comune di Como per le situazioni già conosciute e in carico, le istanze/segnalazioni vengono riportate all'attenzione della commissione di valutazione.

Per i nuclei non inviati dai Servizi Sociali comunali ma che presentano caratteristiche di idoneità in fase di istanza, l'ente gestore avvia un breve percorso di conoscenza della durata massima di 15 giorni, volto ad acquisire ulteriori elementi relativamente ai livelli di autonomia gestionale, alle capacità personali e relazionali e verificare la fattibilità dell'accoglienza. Nell'ottica della reciprocità della conoscenza sono previste visite alla Struttura per consentire ai richiedenti di prendere visione del contesto di convivenza.

A conclusione del percorso di conoscenza, l'ente gestore invia una nota informativa al Comune di Como circa gli esiti con proposta di accoglienza o non ammissibilità del nucleo al progetto.

L'iter di accesso e valutazione si chiude con una riunione della Commissione che delibera in via definitiva sull'ammissibilità o non ammissibilità dell'istanza. Sarà compito del Comune di Como dare riscontro ai soggetti interessati entro 7 giorni dalla seduta della Commissione.

Commissione di valutazione

In tale ambito assume particolare rilievo il ruolo della commissione di valutazione composta da componenti del Comune di Como e della RTI. Essa valuta quindi l'idoneità delle candidature e decide in merito alla precedenza di accesso al progetto tra più nuclei richiedenti. In entrambi i casi la commissione porrà particolare attenzione alla sussistenza dei presupposti e delle condizioni che possano portare ad una evoluzione positiva del percorso nonché alla formazione e composizione del gruppo che coabiterà negli alloggi messi a disposizione.

Alle sedute di commissione potranno partecipare gli operatori dei servizi segnalanti con ruolo consultivo e non decisionale.

Lista d'attesa

In caso di idoneità del nucleo ma in assenza di camere (monocali) disponibili viene creato un elenco che verrà preso in esame dalla Commissione in prossimità del verificarsi della disponibilità di posti per l'accoglienza, conseguente alla conclusione di progetti in corso. L'elenco verrà aggiornato, previa verifica del permanere dei requisiti di accesso. Le richieste in elenco ed eventuali nuove istanze verranno esaminate dalla Commissione che individuerà tra di esse il nucleo da accogliere.

8. Attivazione degli interventi

L'attivazione degli interventi avviene all'esito della valutazione della Commissione con le modalità di seguito indicate:

- a) comunicazione dell'ammissione della richiesta di accoglienza e fissazione della data del

- colloquio d'inserimento;
- b) colloquio d'inserimento, che prevede la verifica dell'alloggio destinato al nucleo, nonché la lettura e sottoscrizione di: regolamento interno, norme di funzionamento, inventario e patto di accoglienza, alla presenza della coordinatrice della struttura, dell'operatore di riferimento (case manager) e di un referente dell'amministrazione comunale, cui si aggiunge l'ente segnalante o il servizio di riferimento (se presenti);
 - c) co-costruzione (in sede di colloquio d'inserimento o in data successiva) del primo Progetto Familiare per l'Autonomia (PFA), predisposizione dell'alloggio.
 - d) Inserimento del nucleo.

9. Accoglienza

Il colloquio di accoglienza prevede la sottoscrizione dei seguenti documenti:

- Regolamento interno (all. 2)
- Norme di funzionamento della struttura (all. 3)
- Inventario dei mobili e degli oggetti (all. 4)
- Patto di accoglienza (all. 5), contenente gli accordi di ingresso, la durata della permanenza, la data d'uscita, la partecipazione alle spese, gli impegni assunti dal nucleo e dall'ente gestore.

In questi documenti viene richiesto l'impegno ad aderire al progetto di accompagnamento e a rendersi disponibili per la cura degli spazi a partire dalle proprie capacità e per il perseguimento degli obiettivi fissati nel Progetto Familiare per l'Autonomia (PFA, all. 6).

Il PFA contiene gli obiettivi da raggiungere, concordati con il nucleo e periodicamente rivisti e rimodulati in base ai risultati raggiunti o ad eventuali criticità emerse.

Modalità, tipologia, tempi e frequenza degli interventi degli operatori verranno pertanto stabiliti e periodicamente verificati in funzione dei bisogni del singolo nucleo.

10. Figure professionali coinvolte e tipologia di attività

L'équipe multidisciplinare del Centro di Via Conciliazione è composta da una Coordinatrice, con funzioni anche operative, assistenti sociali con ruolo di mobilitatori delle reti collaborative territoriali (community manager), educatori professionali (case manager) operatori sociosanitari dedicati in prevalenza all'educazione all'abitare.

In funzione delle esigenze che possono emergere durante i percorsi dei singoli nuclei, intervengono altre figure professionali ad hoc (mediatore culturale, educatore finanziario, consulente legale...).

Gli operatori accedono alla struttura nell'arco della giornata in modo non continuativo; durata e frequenza delle presenze vengono stabilite in funzione dei bisogni dei nuclei e degli obiettivi da raggiungere, nonché in virtù delle attività che si andranno a realizzare a beneficio degli ospiti e del territorio. Nelle ore notturne – salvo eccezioni straordinarie - non si prevede la presenza di operatori.

L'équipe socioeducativa si incontra periodicamente per momenti di confronto e verifica, anche alla presenza di un supervisore.

11. Costi del Servizio

È previsto il versamento da parte degli ospiti di:

- una quota mensile per l'utilizzo dell'immobile, pari al 10% delle entrate nette a qualsiasi titolo percepite al momento della richiesta e per tutto il periodo di accoglienza (tramite PagoPA al Comune di Como)

- una compartecipazione mensile ai costi delle utenze, variabile sulla base dell'andamento dei consumi (tramite PagoPA al Comune di Como)
- una cauzione pari a 150,00 euro, a copertura di eventuali danni arrecati a mobili e cose.

Al nucleo accolto è richiesto di produrre mensilmente la documentazione attestante le entrate e le spese fisse mensili, e che verrà inviata dagli operatori al Comune di Como.

Le spese personali, relative al vitto e alla gestione del quotidiano, sono a carico del singolo nucleo ospitato.

Il mancato pagamento della quota di compartecipazione comporta la revoca dell'autorizzazione all'accoglienza presso l'appartamento e la chiusura degli interventi.

12. Dimissioni

Le dimissioni avvengono su disposizione della Commissione e vengono ratificate dal Comune di Como – Settore Servizi Educativi e Sociali – Quartieri e Partecipazione nei seguenti casi:

- raggiungimento degli obiettivi preposti e dell'autonomia abitativa;
- alla scadenza del termine previsto nel patto di accoglienza sottoscritto dal nucleo, salvo proroghe per gravi motivi o per un periodo di tempo necessario per il consolidamento degli obiettivi progettuali raggiunti, previa valutazione della Commissione e ratifica del Comune di Como - Settore Servizi Sociali;
- fine anticipata del progetto per inadempienza del nucleo rispetto agli impegni sottoscritti nel Patto di accoglienza;
- fine anticipata del progetto per inadempienza reiterata del nucleo nel versamento della quota di compartecipazione definita (salvo per cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà del nucleo);
- assenza dall'appartamento, anche di parte del nucleo familiare, non giustificata né autorizzata dagli operatori;
- ospitalità di persone esterne al nucleo, anche temporanea, se non prevista dal progetto e/o se non concordata con gli operatori;
- inosservanza delle norme di comportamento all'interno della struttura.

In caso di dimissione anticipata per inadempienza del nucleo, trattandosi di contratti di accoglienza e non di locazione, quest'ultimo è tenuto a reperire una soluzione alternativa nei tempi che verranno indicati dai Servizi.

Qualora alla scadenza fissata il nucleo non avesse trovato alcuna sistemazione, su valutazione del Servizio Sociale, potrà essere previsto un differimento dei tempi di uscita dal Servizio.

13. Modalità di monitoraggio dei progetti

L'andamento dei progetti individualizzati e della progettualità in generale viene monitorato attraverso incontri periodici degli operatori con ciascun nucleo ospite e attraverso riunioni mensili tenute dall'équipe multidisciplinare, finalizzate a far emergere criticità e punti di forza e ad individuare congiuntamente possibili modifiche e rimodulazioni del progetto.

I contenuti degli incontri individuali e di gruppo vengono verbalizzati e periodicamente condivisi con la Commissione per quanto riguarda l'andamento dei PFA. Relativamente all'andamento della progettualità in generale, le osservazioni condivise con gli ospiti vengono riportate e messe a tema in sede di Cabina di Regia, composta dai referenti del Comune e di RTI che hanno partecipato al percorso di coprogettazione.

Presso l'appartamento sarà a disposizione dei nuclei un modulo di segnalazione - reclamo (all. 7) per la raccolta di suggerimenti migliorativi e di eventuali reclami. Il modulo compilato dovrà essere

consegnato agli operatori e portato a conoscenza della Commissione e/o della Cabina di Regia.

14. Riferimenti

Riferimenti Comune di Como:

servizio.famiglia-adulti@comune.como.it

tel. 0312521

Riferimenti Ente Gestore del Servizio:

viaconciliazione@coopcsls.it

tel. 334 6595425

tel. 331 8603549

Per istanze di accoglienza rivolgersi all'ente gestore; il primo appuntamento verrà fissato presso la Cooperativa CSLS in Via Col di Lana 5/A – Como.

15. Allegati

1. Modulo di istanza - segnalazione
2. Regolamento interno
3. Norme di funzionamento della struttura
4. Inventario
5. Patto di accoglienza
6. Progetto Familiare per l'Autonomia – PFA - iniziale
7. Modulo di segnalazione - reclamo