

**PROTOCOLLO OPERATIVO  
PER I SERVIZI DI ACCOGLIENZA E INCLUSIONE SOCIALE DI UTENTI ASSISTITI DAL SERVIZIO SOCIALE  
DELLA SdS MUGELLO E RESIDENTI NEL COMUNE DI SCARPERIA E SAN PIERO**

Il protocollo operativo definisce le modalità di collaborazione tra il Comune di Scarperia e San Piero e la struttura per l'accoglienza di persone singole, nuclei monogenitoriali con figli e nuclei familiari in condizioni di precarietà abitativa, economica e sociale.

La durata degli interventi è di durata pari, di regola, a tre mesi, prorogabili fino ad un massimo di nove mesi.

## **1. MODALITA' DI INSERIMENTO**

Il protocollo operativo si applica nei casi di utenti, singoli o nuclei familiari, in condizioni di precarietà abitativa, economica e lavorativa, residenti nel territorio comunale, provenienti da sfratti e ad altre simili tipologie di emergenza abitativa.

I cittadini interessati presentano domanda sulla modulistica allegata (MODULO 1) al presente documento, compilata in accordo e con la collaborazione dei servizi socio professionali della SdS.

La richiesta è inoltrata all'Ufficio Casa del Comune di Scarperia e San Piero .

L'Uffici Casa del Comune, in collaborazioe con la SdS Mugello, cura le liste delle richieste di inserimento pervenute, in base all'ordine cronologico di arrivo al protocollo, fatte salve eventuali priorità segnalate dai Servizi Sociali e procede ogni tre mesi all'aggiornamento delle stesse in collaborazione con il Servizio Sociale che indica anche in tale sede eventuali emergenze.

In caso di posti disponibili presso la struttura, il Responsabile/coordinatore della struttura contatta l'Ufficio Casa del Comune, per chiedere disponibilità della lista di attesa. In caso di presenza di persone o nuclei in lista, lo stesso responsabile contatta il Servizio Sociale della SdS Mugello per procedere all'inserimento. Il responsabile della struttura si impegna a contattare direttamente il cittadino/i per invitarlo /i al colloquio e a compilare il relativo modulo [MODULO 2 "RICHIESTA DI INSERIMENTO"].. L'utente esprime il proprio consenso rispetto all'inserimento presso la struttura oggetto della richiesta, Il responsabile di struttura inoltra il modulo compilato all'Ufficio Casa e per conoscenza all'assistente sociale di riferimento per il caso.

Nel caso in cui il cittadino/i non si presenti/presentino per l'ammissione nel giorno prefissato per il colloquio, il Responsabile della struttura dovrà darne immediata comunicazione all'Assistente Sociale titolare del caso e all'Ufficio Casa del Comune.

## **2) DEFINIZIONE DEL PROGETTO**

Il responsabile della struttura, sentito l'Assistente Sociale titolare del caso effettua un colloquio con l'utente volto alla definizione del programma di accoglienza, avvalendosi dell'apposita modulistica [MODULO 3 "PROGETTO"] nei tempi ritenuti idonei alla situazione e comunque non oltre due settimane dall'ingresso effettivo.

In base al bisogno specifico dell'utente e agli obiettivi dell'intervento, l'Assistente Sociale titolare del caso valuta il coinvolgimento di operatori di altri servizi socio-sanitari e/o sanitari nella definizione del progetto.

Il colloquio e le successive verifiche possono essere effettuati nelle sedi della struttura e/o del Servizio Sociale.

Tale modulo viene firmato congiuntamente dal cittadino/i e dal Responsabile della struttura .

## **3) VERIFICHE E AGGIORNAMENTO DEL PROGETTO**

Il responsabile di struttura, sentito l'Assistente Sociale titolare del caso, insieme agli operatori degli altri servizi coinvolti nel progetto, valuta periodicamente l'andamento dell'intervento con il Responsabile della struttura e il cittadino; in sede di verifica, il Responsabile della struttura potrà presentare un report sull'intervento svolto.

L'aggiornamento del progetto viene formalizzato, compilando l'apposita scheda (MODULO 4 VERIFICA E AGGIORNAMENTO).

Nel caso si evidenziassero particolari problematiche socio-sanitarie, il Responsabile della struttura di accoglienza è tenuto a segnalarle tempestivamente, in forma scritta, all'Assistente Sociale titolare del caso e ai servizi socio-sanitari competenti.

In fase di aggiornamento, il periodo di permanenza del cittadino/i, di regola pari a tre mesi, può essere motivatamente prorogato fino ad un massimo di nove mesi complessivi, onde evitare passaggi da una struttura all'altra dello stesso livello di accoglienza.

L'inottemperanza reiterata alle condizioni concordate porterà alla **sospensione dei servizi** e potrà essere prevista anche la **revoca dell'accoglienza**.

#### 4) DIMISSIONI

La fase di dimissione è formalizzata, con modalità e tempi concordati tra il Servizio Sociale, il Responsabile della struttura di accoglienza e il cittadino/i nell'ambito delle verifiche del Progetto (MODULO DIMISSIONI).

In caso di allontanamento del cittadino/i non concordato/i, il Responsabile della struttura è tenuto tempestivamente a comunicare l'accaduto al Servizio Sociale competente e, per conoscenza, all'Ufficio Casa del Comune.

L'ospite/nucleo, può essere dimesso per i seguenti motivi:

- ▶ per esito positivo del percorso di integrazione;
- ▶ per decorrenza dei termini di accoglienza;
- ▶ per trasferimento in altra struttura;
- ▶ nel caso tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria non rispettando le norme di comportamento;
- ▶ per assenze superiori ai 3 giorni non giustificate;
- ▶ in caso commetta gravi infrazioni in riferimento ai divieti contenuti nel Regolamento di accoglienza compreso il mancato pagamento della quota di rimborso spese giornaliera alle scadenze pattuite;
- ▶ nel caso di non accettazione o reiterata mancata adesione al progetto personalizzato di inserimento o a parte di esso;
- ▶ per mancato rientro da un'assenza concordata con la Direzione del Centro (prevista per un massimo di ... giorni, ogni .... mesi).

Nel caso in cui si verifichi uno dei motivi di dimissione sopra indicati, il gestore comunica in forma scritta, previo accordo con l'assistente sociale competente, mediante lettera consegnata a mano all'ospite, la conclusione dell'accoglienza con le relative motivazioni, intimando il termine ultimo di rilascio dell'alloggio.

Nel caso di rifiuto di ricezione della lettera, questa sarà recapitata all'ospite per via postale.

In caso di mancato rilascio del posto alla scadenza del termine intimato, il responsabile di struttura provvederà ad informare con lettera scritta alle Autorità Pubbliche Competenti, potendo disporre contestualmente l'interruzione di tutti i servizi non essenziali.

#### 5) MONITORAGGIO DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA

L'utilizzo delle strutture di cui al presente protocollo, gli inserimenti e le dimissioni sono oggetto di monitoraggio da parte del Servizio Sociale della SdS Mugello e dell'Ufficio casa, sulla base delle informazioni trasmesse dalle strutture di accoglienza.