



Bozza operativa 12 luglio 2022

Casa Arcobaleno “Pier Vittorio Tondelli”

Carta dei servizi

1. Premessa: scopi e finalità

La finalità della Carta dei Servizi è presentare alla comunità territoriale, alle Pubbliche amministrazioni, alle famiglie e alla cittadinanza la mission del servizio, la sua organizzazione, la metodologia e i principi utilizzati.

Tale documento rappresenta una fonte di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di accordo tra le parti: gli ospiti, gli operatori e gli amministratori.

È uno strumento che può subire modifiche e revisioni ogni qual volta sia necessaria.

La Carta dei Servizi è a disposizione dell’utenza presso le sedi operative dei servizi (gli appartamenti) e presso gli uffici amministrativi, nonché nella sede dell’associazione.

2. Soggetto proponente

La Casa Arcobaleno Pier Vittorio Tondelli è ideata e curato dall’Associazione Arcigay Gioconda Reggio Emilia APS, che gestisce l’iniziativa, coordina i partner e promuove il progetto sul territorio locale e nazionale.

Fondata nel 1996, Arcigay Gioconda Reggio Emilia APS è promotrice di attività rivolte a favore di persone LGBTI+ ed opera, più in generale, per il raggiungimento di una società inclusiva e rispettosa dei diritti individuali delle persone.

3. Caratteristiche e metodologia

Il progetto Casa Arcobaleno nasce per far fronte a due principali esigenze abitative:

- 1) Dare una risposta alla fase emergenziale di richieste di persone rimaste temporaneamente senza tetto per dissidi famigliari o domestici (10 gg)
- 2) Laddove necessario, su valutazione dell’équipe, accogliere persone che attraversano un particolare momento di difficoltà e vulnerabilità per un periodo circoscritto (6 mesi prorogabili) con l’obiettivo di fornire una residenza temporanea e rispondere ad un bisogno primario e fondamentale che, proprio a partire dalla casa, possa allo stesso tempo attivare percorsi virtuosi di solidarietà e reinserimento sociale.

Arcigay Gioconda Reggio Emilia APS

viale Regina Elena, 14 – 42124 - Reggio Emilia

Tel: 347 3072286 – C.F.: 91066610352 – P.IVA 01745450351

IBAN: [IT94G0809512801000080120324](https://www.bancomail.it/it/risorse/iban)

arcigayreggioemilia@gmail.com - www.arcigayreggioemilia.com

Il progetto propone una gestione degli alloggi centrata su un servizio di accompagnamento sociale degli ospiti: i soggetti saranno seguiti da una équipe di *peer* composta da diverse figure che hanno sviluppato esperienza e competenze adeguate già presenti nella rete associativa e da una rete di organizzazioni in un percorso volto al reinserimento sociale e lavorativo.

Per le competenze aggiuntive si ricorrerà a consulenze e collaborazioni esterne al fine di massimizzare l'efficacia del progetto nel raggiungimento degli obiettivi e dei risultati attesi.

L'équipe sarà così composta:

- 1 coordinatore/trice del progetto;
- 1 operatore/trice formato sulle tematiche LGBTQIA+ per la realizzazione del progetto di autonomia e cura della salute anche tramite accompagnamenti a servizi del territorio;
- 1 consulente esterno/a psicologo/a;
- 1 consulente esterno/a avvocato/a.

Poiché il servizio è rivolto ad ospiti con un grado di autonomia sufficiente non è prevista una presenza costante notturna e/o diurna per il ruolo di coordinamento, accompagnamento e supporto precedentemente esplicitato.

E' assicurata una reperibilità telefonica diurna e notturna per le emergenze.

Tre principi orientano la progettualità: - la multidisciplinarietà, per rispondere alla multifattorialità del disagio; - la territorialità, per dar vita a politiche di welfare community; - la temporaneità, per garantire la sostenibilità di un intervento che non superi gli 6 mesi di durata salvo proroghe concordate con l'équipe.

4. A chi si rivolge il progetto

Il servizio di accoglienza e accompagnamento è rivolto a persone LGBTI+ in condizione di fragilità socio-abitativa per le quali è possibile ipotizzare un'autonomia nel breve-medio periodo.

Sono stati individuati in particolare i seguenti target:

- Giovani tra i 18 e 26 anni allontanati dalle famiglie di origine a causa dell'orientamento sessuale e/o dell'identità di genere. Innumerevoli casi si verificano ogni anno in Italia di giovani che subiscono gravi episodi di violenza domestica, intolleranza e omofobia e sono costretti a uscire dalla casa e dalla rete familiare.

- Migranti e rifugiati LGBTI+. Dal confronto con operatori e istituzioni, nonché dai primi colloqui individuali svolti con i migranti emerge chiaramente la necessità di accogliere i migranti LGBT in spazi sicuri e protetti dove poter avviare il percorso di accoglienza e inserimento.

- Persone con identità di genere minoritaria (Trans*, non binarie, fluide, Transgender...)

Sono tra le più discriminate all'interno della comunità LGBT, in quanto non appena la condizione di identità trans viene resa nota le azioni di rifiuto sociale (anche familiare) sono all'ordine del giorno.

5. Obiettivi del progetto

- Riconoscere il fenomeno dell'omotransfobia dando risposte concrete attraverso l'accoglienza in un progetto di co-housing sociale;
- Accompagnare i beneficiari accolti negli appartamenti verso l'autonomia e il reinserimento socioeconomico-abitativo, in una prospettiva di protagonismo dei

Arcigay Gioconda Reggio Emilia APS

viale Regina Elena, 14 - 42124 - Reggio Emilia

Tel: 347 3072286 - C.F.: 91066610352 - P.IVA 01745450351

IBAN: [IT94G0809512801000080120324](https://www.bancomail.it/it/iban/IT94G0809512801000080120324)

arcigayreggioemilia@gmail.com - www.arcigayreggioemilia.com

associazioni del territorio garantisce inoltre la segnalazione dei casi, l'analisi puntuale dei bisogni e un supporto mirato alle diverse esigenze.

Casa Arcobaleno è realizzata in collaborazione con l'assessorato alle Pari Opportunità e l'assessorato alla Casa e alla Partecipazione del Comune di Reggio Emilia, ACER, Gruppo Trans Bologna APS, Camera del Lavoro CGIL Reggio Emilia... *(segue elenco completo partner)* e col contributo di *(elenco enti che hanno sostenuto finanziariamente il progetto)*

9. Strumenti interni

Colloquio personale. In fase iniziale, dopo la richiesta di ammissione formalizzata, due persone designate all'interno dell'équipe incontrano la persona al fine di approfondire la presenza di fattori di resilienza e stimolare il protagonismo del nucleo o evidenziare fattori di rischio con le conseguenti strategie di coping. Se necessario, l'incontro si svolge alla presenza di mediazione linguistica.

Scheda di attivazione.

Al termine di un percorso di conoscenza, l'équipe multidisciplinare compila la scheda di attivazione in condivisione con il soggetto richiedente, in modo da fotografare la condizione abitativa, sanitaria, economica, socio-relazionale dell'individuo, nonché delineare le risorse, anche territoriali, attivabili.

Regolamento e contratto.

L'accoglienza di chi riceve ospitalità e la costruzione di un progetto individualizzato fondano le loro basi sull'accettazione e la sottoscrizione di un Regolamento e di un Contratto, oltre a una sessione orientativa seguita da regolari incontri e colloqui durante la permanenza nel progetto.

10. Modalità di accesso al servizio

Le procedure relative all'accoglienza si articolano nelle seguenti fasi.

1. Domanda di accesso.

L'accesso al servizio può avvenire per domanda diretta dell'interessato attraverso contatto dell'Associazione Arcigay Gioconda Reggio Emilia APS, per segnalazione da parte di altre Associazioni operanti sul territorio nazionale, per segnalazione da parte di Enti e Servizi Sociali di territorio (in caso di soggetti già intercettati dagli stessi).

2. Valutazione e filtro della domanda.

La valutazione della domanda e della situazione dei soggetti richiedenti è effettuata dall'équipe. Entro una settimana dalla richiesta si avviano incontri con la persona e con i servizi di riferimento al fine di approfondire la presenza di fattori protettivi e di resilienza che conferiscono l'idoneità al percorso di autonomia.

3. Restituzione dell'idoneità o della non-idoneità: la comunicazione dell'idoneità all'inserimento in Progetto Casa Arcobaleno entro 5 gg lavorativi.

4. Ammissione in Progetto: Incontro dell'ospite con l'équipe al fine di strutturare il progetto sociale individualizzato; condividere e firmare il contratto e il regolamento abitativo; programmare incontro di conoscenza degli altri ospiti dell'appartamento.

5. Chiusura del percorso.

La chiusura del progetto individualizzato, comunicata e condivisa con gli ospiti, avviene per: a. Raggiungimento degli obiettivi individuati nel progetto individuale. b.

Arcigay Gioconda Reggio Emilia APS

viale Regina Elena, 14 - 42124 - Reggio Emilia

Tel: 347 3072286 - C.F.: 91066610352 - P.IVA 01745450351

IBAN: IT94G0809512801000080120324

arcigayreggioemilia@gmail.com - www.arcigayreggioemilia.com

Scadenza del periodo di accoglienza in Casa Arcobaleno. c. Violazioni del regolamento.

Criteria di ammissione/esclusione

I criteri di ammissione vengono definiti nei dettagli nel documento della presa in carico. I criteri minimi necessari per l'avvio sono: cittadinanza italiana/europea o la presenza di regolare titolo di soggiorno per cittadini stranieri; ulteriori requisiti da valutare in sede di colloquio. Non possono presentare richiesta di ammissione al progetto, soggetti che al momento della domanda presentano le seguenti caratteristiche: - abuso/dipendenza da sostanze psicotrope-psycoattive o alcol; - patologia psichiatrica grave; - patologie cliniche che richiedono la presenza di personale sanitario h24 e strumentazione ad hoc - adulti inseriti nel circuito penale-penitenziario con ordine di esecuzione penale esterna al carcere, misure di sicurezza, misure cautelari o misure di polizia.

Costi

Le spese per utenze e beni primari sono a carico dell'Associazione Arcigay Gioconda Reggio Emilia APS che si riserva di chiedere agli ospiti una quota simbolica di contributo alle spese nel caso questi abbiano una stabile attività lavorativa. Tra le forme di contributo per la permanenza nel progetto, i soggetti si impegnano nell'investire risorse personali che vengono messe in campo nella forma di restituzione sociale a favore della collettività

Può essere prevista la richiesta di una cauzione pari ad euro 50,00. Questa cauzione, al termine dell'accoglienza e verificato che non sono stati prodotti danni all'appartamento, agli arredi e ai corredi, verrà integralmente restituita.

Seguono loghi partner

Arcigay Gioconda Reggio Emilia APS

viale Regina Elena, 14 - 42124 - Reggio Emilia

Tel: 347 3072286 - C.F.: 91066610352 - P.IVA 01745450351

IBAN: IT94G0809512801000080120324

arcigavreggioemilia@gmail.com - www.arcigavreggioemilia.com