



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

---

### **Servizio Politiche sociali**

Via Gilli, 4 – 38121 Trento

**Tel** +39 0461 493800

**Fax** +39 0461 493801

**pec:** serv.politichesociali@pec.provincia.tn.it

**@:** serv.politichesociali@provincia.tn.it

**web:** www.provincia.tn.it

## **SPORTELLO PER L'ACCOGLIENZA DELLE PERSONE SENZA DIMORA**

### **INTRODUZIONE/ CRONISTORIA**

Dall'anno 2014, al fine di organizzare ed ottimizzare il sistema dell'accoglienza notturna, le attività del "Tavolo per inclusione sociale in favore delle persone in situazione di emarginazione" (attivo dal 2007 e formalizzato con deliberazione di GP n. 2200 d.d. 14/12/2017) si sono concentrate nell'elaborazione del progetto dello "Sportello unico di accesso per l'accoglienza delle persone senza dimora". Lo Sportello unico, integrando le professionalità dei diversi servizi e definendo regole condivise e comuni di accesso ai centri di accoglienza notturni, ha permesso di migliorare la qualità della risposta non limitandosi alla semplice assegnazione di posti letto, attraverso l'offerta di un punto di accoglienza e ascolto nonché di orientamento ai servizi del territorio.

Lo Sportello unico, avviato in forma sperimentale il 17 novembre 2014, è stato formalizzato attraverso l'Accordo Volontario di Obiettivo (ai sensi dell'art. 46 della L.P. 13/2007) approvato con Deliberazione di G.P. n. 2200 d.d. 14/12/2017.

Dal 11 novembre 2019, condivisa all'interno del tavolo per l'inclusione sociale l'importanza di differenziare l'offerta di servizi tra uomini e donne e la necessità di servizi dedicati, ha avuto inizio la sperimentazione dello Sportello femminile con l'obiettivo di conoscere e monitorare il fenomeno dell'emarginazione sociale e della precarietà abitativa delle donne e rispondere in maniera più efficace ai loro bisogni specifici garantendo uno spazio dedicato, colloqui maggiormente approfonditi ed una maggiore tempestività di risposta nell'assegnazione del posto letto. Al termine del periodo di sperimentazione, il tavolo inclusione ha valutato l'opportunità della messa a regime di tale sportello a partire dal mese di novembre 2021. La gestione operativa dello sportello è disciplinata all'interno del documento "Modalità e criteri di gestione dello sportello unico per l'accoglienza delle persone senza dimora" condiviso all'interno del tavolo inclusione nel dicembre 2017.

L'Accordo Volontario di obiettivo e il documento "Modalità e criteri di gestione dello sportello unico per l'accoglienza delle persone senza dimora" hanno subito nel corso del tempo, alcune modifiche. Di seguito le modalità organizzative e gestionali aggiornate:

### **FINALITA'**

1. gestione unitaria dell'accesso ai servizi di bassa soglia e assegnazione dei posti letto;
2. migliorare la qualità della risposta garantendo omogeneità nelle procedure di accoglienza garantendo criteri condivisi di assegnazione del posto letto ;
3. offrire un punto di ascolto e accoglienza della persona, nonché di orientamento ai servizi del territorio;

4. promuovere la raccolta di dati per una più approfondita e organica conoscenza del fenomeno e favorire la sua analisi per una progettazione più efficace delle risposte ai bisogni e delle azioni di prevenzione.

## **SEDI**

<b>SPORTELLO PER L'ACCOGLIENZA DI UOMINI SENZA DIMORA</b>  orario: dalle 14.30 alle 16.00 dal lunedì al venerdì	<b>SPORTELLO PER L'ACCOGLIENZA DI DONNE SENZA DIMORA</b>  orario: dalle 11.00 alle 12.30 dal lunedì al venerdì
Presso sedi individuate da Provincia Autonoma di Trento e enti gestori	

## **DESTINATARI**

Persone adulte, uomini e donne, in condizione di marginalità estrema e senza dimora presenti sul territorio provinciale.

## **ATTIVITA' dello SPORTELLO**

- **front office:**
  - ascolto e conoscenza della persona
  - assegnazione posto letto tramite gestionale dedicato
  - segretariato sociale/orientamento ai servizi del territorio
- **back office**
  - riscontro ai servizi segnalanti
  - rilevazione dati
  - confronto con coordinamento
  - collaborazione per analisi dati finalizzati alla conoscenza e al monitoraggio del fenomeno della grave emarginazione adulta sul territorio provinciale
  - equipe periodica
  - partecipazione al tavolo alta vulnerabilità del Comune di Trento

Dopo l'orario di chiusura, gli operatori dello sportello elaborano le domande raccolte, predispongono gli elenchi di accesso alle strutture e contattano telefonicamente gli utenti beneficiari o, in caso di assenza di telefono, li invitano a permanere in sala d'attesa per attendere l'esito della loro domanda.

## **SOGGETTI ADERENTI**

- Provincia Autonoma di Trento;
- Comune di Trento;
- Comune di Rovereto;
- Fondazione Comunità Solidale;
- Ass. Cattolica Internazionale al servizio della Giovane Acisjf–Casa Tridentina della Giovane;
- Cooperativa Punto d'Incontro – Società cooperativa sociale - Onlus;
- Villa S. Ignazio – Cooperativa di Solidarietà Sociale Onlus;
- Associazione Trentina Accoglienza Stranieri Onlus (A.T.A.S.);
- Coop. Punto d'Approdo;
- Centro Astalli Trento,
- Associazione Famiglie Tossicodipendenti (AFT)

## IMPEGNI DEI SOGGETTI ADERENTI

### Provincia Autonoma di Trento

La Provincia Autonoma di Trento, tramite il Servizio Politiche sociali si impegna a garantire:

- Regia, coordinamento e indirizzo rispetto al sistema dei servizi rivolti alla grave emarginazione adulta;
- supporto e collaborazione al coordinamento operativo dell'èquipe rispetto a situazioni o attività di particolare rilevanza e criticità e nel rapporto con i servizi sociali territoriali garantendo la presenza stabile alle riunioni d'èquipe ogni 2 mesi e comunque al bisogno;
- il luogo, il sistema informativo e le dotazioni necessarie per il funzionamento dello Sportello unico.

Nelle more del completamento delle procedure di finanziamento dei servizi socio-assistenziali in materia di grave emarginazione adulta, la Provincia, tramite il Servizio Politiche sociali, assicura il coordinamento operativo dell'èquipe dello Sportello oltre che l'individuazione del luogo, del sistema informativo e dell'allestimento delle dotazioni necessarie per il funzionamento dello Sportello.

### Comuni di Trento e Rovereto

I Comuni di Trento e Rovereto, si impegnano a garantire:

- la collaborazione al coordinamento operativo dell'èquipe dello Sportello unico;
- la continuazione delle progettualità in campo nei rispettivi territori e, in particolare, a sostenere, all'interno dello Sportello unico, la presenza degli *Hope- Homeless Peer* (utenti esperti).

### Enti del terzo settore

Gli Enti del terzo settore si impegnano a rispettare le "modalità e criteri di gestione dello Sportello unico per l'accoglienza delle persone senza dimora" in particolare per quanto attiene:

- il coordinamento operativo dell'èquipe
- la messa a disposizione delle risorse umane (sportellisti) indispensabili al funzionamento degli sportelli;

### **MODALITA' ORGANIZZATIVA E CRITERI DI ASSEGNAZIONE DEL POSTO LETTO**

Nel definire i criteri di assegnazione dei posti letto si è valutato opportuno dare alle persone residenti e/o presenti da tempo sul territorio provinciale un periodo di permanenza più lungo affinché abbiano l'opportunità di essere avviate a percorsi di accompagnamento all'abitare, laddove possibile.

Per le persone non residenti, per le quali non ricorrono i requisiti per una progettualità oltre la pronta accoglienza (ad esempio per assenza di documenti, cronicità della condizione, ecc) l'obiettivo è offrire garanzie minime di assistenza.

### SPORTELLO MASCHILE

Per quanto riguarda la gestione dello Sportello maschile il riquadro che segue riporta l'attuale articolazione delle disponibilità di copertura oraria resa da parte dei soggetti del terzo settore.

<b>Organizzazione</b>	<b>Ore settimanali operatore</b>	<b>Ore èquipe/ ogni 15 gg</b>
Fondazione Comunità Solidale	18	2
ATAS	6	2
Villa S. Ignazio	3	2
Centro Astalli	3	2
Punto Incontro	Per sostituzioni	2

Per quanto riguarda la gestione dello Sportello femminile il riquadro che segue riporta l'attuale articolazione della copertura dell'attività garantita della Casa della Giovane.

### **SPORTELLLO FEMMINILE**

<b>Organizzazione</b>	<b>Ore settimanali operatore</b>	<b>Ore equipe/ogni 15 gg</b>
Casa della Giovane	15	2

L' **équipe** dello sportello è composta dal referente provinciale, così come specificato nella parte "impegni dei soggetti proponenti", dal coordinatore, dagli operatori dello sportello, da un rappresentante dell'Area Inclusione del Comune di Trento, da un rappresentante della coop. Punto Incontro ai quali si possono aggiungere hope (utenti esperti), eventuali volontari/tirocinanti/volontari di servizio civile. L'équipe può essere integrata dai coordinatori dei servizi.

Periodicamente è prevista una riunione d'équipe dello sportello.

Le sostituzioni e il piano ferie sono concordati all'interno dell'équipe. In caso di necessità, l'eventuale copertura di ferie e sostituzioni è garantita anche dalla Cooperativa Punto D'Incontro.

Il coordinatore svolge le seguenti funzioni:

- convoca l'équipe e individua gli argomenti da trattare all'ODG in accordo con gli altri componenti dell'équipe;
- predispone il verbale;
- è referente, sulla base delle indicazioni e con il supporto del referente provinciale:
  - dell'équipe nel Tavolo Inclusione Sociale, al quale relaziona sull'andamento dell'attività, sottoponendo gli elementi di criticità, le proposte, le considerazioni emerse dalle riunioni d'équipe;
  - per le situazioni di particolare complessità che richiedono un coordinamento degli interventi;
  - dell'équipe nel tavolo alta vulnerabilità del Comune di Trento
- elabora i dati dello Sportello con cadenza almeno annuale con stesura di apposito report e in via straordinaria sulla base di specifiche esigenze o fabbisogni informativi

Negli orari di apertura dello sportello maschile è garantita la messa a disposizione di Homeless Peer (utenti esperti) sulla base del progetto di mediazione al conflitto e di comunicazione "Fareassieme" con il ruolo di accoglienza, mediazione e facilitazione con orario presso la sede dello sportello dalle 14.15 alle 16.00.

### **Modalità di accesso allo sportello:**

- Le persone sono tenute a rivolgersi in modo autonomo agli sportelli, fatta eccezione le persone segnalate per la priorità da parte dei servizi se indicato nel modulo di segnalazione (vedi criteri di assegnazione);
- Per le persone che dimorano a Rovereto e non si recano abitualmente a Trento, la domanda di posto letto può essere raccolta direttamente presso il Portico di Rovereto (nello stesso orario di apertura dello sportello maschile);
- La domanda ha validità sette giorni;
- La domanda delle persone a cui è stata applicata una sospensione dalle strutture debitamente motivata non può essere accolta per 3 giorni (dalla data della sospensione). Nel caso di coinvolgimento del Gruppo d'appoggio\* la sospensione è di 10 giorni in attesa che il gruppo incontri la persona per definire con la stessa il periodo di sospensione
- Le persone non residenti o residenti fuori Provincia hanno la possibilità di ripresentare la domanda:
  - 1 volta nel periodo compreso dal 01/04 al 31/10
  - 2 volte nel periodo compreso dal 1/11 al 31/3

- Le donne residenti in provincia di Trento o ex residenti in possesso di almeno uno dei seguenti requisiti: stato di disoccupazione e in attesa di percepire l'indennità; percepimento dell'indennità di disoccupazione; nessuna delle precedenti condizioni ma aver terminato un lavoro con un contratto minimo di 6 mesi in regola e di non aver ancora presentato domanda di disoccupazione, hanno diritto ad usufruire di un periodo di 20 gg una volta all'anno nell'anno solare di presentazione della domanda. Qualora la situazione dovesse modificarsi nel corso dell'accoglienza (ad esempio per il sopraggiungere di una situazione di vulnerabilità), la Struttura può assegnare alla donna l'intero periodo di accoglienza che le spetterebbe in quanto residente.
- per le persone residenti o ex residenti in possesso di documento attestante regolarità sul territorio (procedura istituita a far data dal 01/04/2019) non ci sono limiti alla ripresentazione della domanda.

La determinante per l'applicazione del periodo è la data di presentazione della domanda.

\* Gruppo d'Appoggio: gruppo composto da 3 componenti (PAT, Comune di Trento e Fondazione Comunità Solidale) finalizzato a garantire un supporto nella gestione di situazioni complesse caratterizzate da agiti aggressivi o situazioni di particolare complessità verificatisi all'interno del sistema di servizi di bassa soglia. Avviato in forma sperimentale il 06/04/2018, ne è stata formalizzata la prosecuzione nell'incontro del tavolo inclusione di data 12/02/2019.

### **Criteri di assegnazione.**

Hanno la **priorità nell'assegnazione dei posti letto**:

1. situazioni di vulnerabilità seguite e segnalate dai Servizi sociali territoriali provinciali (compresi il Servizio sociale del Cinformi, dell'Ospedale e l'Unità di strada). Le segnalazioni giunte allo sportello maschile entro le ore 14.00 e allo sportello femminile entro le 10.30 saranno gestite nella medesima giornata e lo sportello darà riscontro al Servizio segnalante. Rientrano in questa categoria le situazioni in carico, o in fase di osservazione per la presa in carico, da parte del Servizio Sociale per una progettualità concordata con la persona;  
Le segnalazioni non vengono accettate nei seguenti casi:
  - a) persone che hanno terminato l'accoglienza notturna da meno di 14 giorni
  - b) persone non residenti che hanno terminato il periodo di accoglienza previsto salvo situazioni di particolare gravità ed emergenza valutate dal coordinamento.
2. situazioni segnalate sull'emergenza dalle forze dell'ordine, dal Pronto Soccorso o dall'Unità di strada. Queste segnalazioni possono essere concordate direttamente con le strutture se si verificano in orario serale. Nell'eventualità di mancanza di posti nel circuito della bassa soglia, in orario serale, le strutture stesse potranno chiedere la disponibilità dei posti sull'emergenza;
3. Situazioni ritenute prioritarie, sulla base della valutazione professionale degli operatori degli Sportelli;
4. I restanti posti disponibili vengono assegnati sulla base dei seguenti criteri, impostati nel sistema gestionale che elabora la graduatoria:
  1. grado di utilizzo del posto letto – diminuisce il punteggio;
  2. età anagrafica – aumenta il punteggio con l'aumentare dell'età;
  3. anzianità della domanda presentata e non soddisfatta – aumenta il punteggio;
  4. giorni di attesa prima della scadenza della domanda – aumenta il punteggio.

## **Modalità di accesso alle strutture**

Le persone ammesse vengono contattate telefonicamente (massimo 2 tentativi, dopo i quali si scorre la graduatoria). Gli operatori dello sportello caricano nel sistema informativo le informazioni rispetto allo status, al fine di permettere alle strutture di scaricare i dati sugli ingressi.

Le persone che hanno risposto ed accettato, potranno rivolgersi alla struttura nei seguenti orari di accesso di massima:

- struttura di accoglienza maschile: tra le 19.00 e le 21.00
- struttura di accoglienza femminile: tra le 14.00 e le 16.00

L'orario di accesso può essere differenziato a seconda delle esigenze organizzative della struttura e, se motivate, dell'ospite.

Per le strutture maschili: la struttura può riassegnare eventuali posti non occupati attingendo dalla lista generale con le seguenti modalità: contatto diretto dell'utente, proposta del posto per la notte, aggiornamento delle informazioni nel software.

Le singole notti assegnate con questa modalità non incidono sulla graduatoria e sul conteggio dei giorni. La lista generale è dinamica, pertanto non è possibile comunicare alle persone la loro posizione in lista.

Nel caso in cui la singola struttura valutasse l'accoglienza di una persona incompatibile, effettuati tutti i ragionevoli tentativi di mediazione anche su iniziativa dell'interessato, è possibile proporre, nel limite delle disponibilità, l'accoglienza presso un'altra struttura.

## **Tempi di permanenza**

Il periodo di accoglienza su base annuale è definito nel rispetto dei seguenti limiti:

<b>Utenza</b>	<b>Accoglienza</b>
Uomini e donne: Residenti/ Ex residenti in possesso di documento attestante regolarità sul territorio	60 giorni
Uomini e donne: Non residenti/ Residenti fuori Provincia	30 giorni
Donne residenti in provincia di Trento o ex residenti in possesso di almeno uno dei seguenti requisiti: <ul style="list-style-type: none"><li>● stato di disoccupazione e in attesa di percepire l'indennità;</li><li>● percepimento dell' indennità di disoccupazione;</li><li>● nessuna delle precedenti ma aver terminato un lavoro con un contratto minimo di 6 mesi in regola e di non aver ancora presentato domanda di disoccupazione.</li></ul>	20 giorni nell'anno solare di presentazione della domanda (salvo il sopraggiungere di elementi di vulnerabilità a cui segue valutazione di assegnazione di 60 gg)

Rispetto ai tempi di permanenza, si definisce "proroga" la possibilità per una persona di permanere in struttura per un ulteriore periodo a seguito di valutazione condivisa tra servizio sociale e struttura o di valutazione solo della struttura.

Trento, 22/06/2022