



## **Attivare di uno Sportello Sociale**

### ***Protocollo operativo per i Comitati locali e provinciali C.R.I.***

#### **1 - Obiettivi generali dello Sportello Sociale della C.R.I.**

Gli interventi dello Sportello Sociale della C.R.I. sono finalizzati alla tutela e al sostegno del nucleo familiare e della singola persona, attraverso progetti atti a rimuovere le cause del disagio familiare o personale.

In particolare costituiscono obiettivi dello Sportello Sociale della C.R.I.:

- valorizzare la centralità delle persone e la loro capacità di scelta ed autodeterminazione;
- sostenere i singoli, i gruppi, le famiglie per lo sviluppo delle capacità atte ad affrontare, gestire e risolvere i problemi;
- attivare interventi coordinati sul territorio mirati al miglioramento della qualità della vita del soggetto che vive situazioni di disagio.

#### **2 - Destinatari degli interventi**

Sono destinatari degli interventi i nuclei familiari e le singole persone che dichiarano – tramite apposita istanza – di trovarsi in stato di disagio.

#### **3 - Forme d'intervento dello Sportello Sociale**

Gli interventi d'assistenza si articolano in:

- informazione e orientamento sul sistema dei servizi offerti da parte dell'ente stesso o degli enti del territorio;
- assistenza legale o psicologica per soggetti in situazioni di grave disagio (es. donne, immigrati, diversamente abili) con la collaborazione di volontari C.R.I. esperti nel settore;
- consulenza sociale integrata per specifiche categorie (es. ex detenuti, soggetti che vivono discriminazioni, giovani, tossicodipendenti) volta alla reintegrazione sociale o lavorativa;
- piani di supporto sociale individuale con erogazione di derrate alimentari AGEA o provenienti da donazioni e raccolte;
- assistenza economica straordinaria, non continuativa, attraverso sussidi economici per minori, disabili, donne, anziani, malati con gravi patologie, per i quali si necessitano spese per cure mediche o terapie o altra esigenza di rilevante importanza.;
- piani di supporto sociale individuale attraverso donazioni di mobilia, suppellettili, stufe, coperte, etc., individuate secondo le disponibilità dello Sportello Sociale, a favore di nuclei familiari con particolari ed estreme urgenze.

#### **4 - Modalità di gestione dello Sportello**

Gli interventi dello Sportello sociale si attuano secondo tempi e modalità di apertura del servizio determinate dal Presidente del Comitato C.R.I. in base alle risorse umane presenti, in appositi locali o Sedi C.R.I. destinate.

Lo Sportello Sociale è attivato con Ordinanza Presidenziale.

Ogni Comitato C.R.I. decide se attuare una tipologia di sportello informativo e di orientamento all'accesso ai servizi territoriali oppure, in aggiunta a tale intervento, fornire all'utenza risposte specifiche quali erogazione di derrate alimentari, consulenza psicologica, assistenza economica o altre forme di intervento descritte nell'articolo 3, in



base all'accurata analisi delle esigenze del territorio effettuata dal responsabile dello Sportello di concerto con il delegato dell'Area II.

### **5 - Piani di supporto sociale individuale: criteri per la determinazione dell'erogazione di sussidi (viveri o contributi economici)**

Il reddito della singola persona o del nucleo familiare è il primo requisito da valutare per l'erogazione sussidi (viveri o contributi economici). Il reddito è costituito dalle entrate complessive che il nucleo familiare dichiara in sede di istanza, attraverso la presentazione di modello ISEE. La situazione reddituale ed economica può essere comprovata con dichiarazione personale dell'interessato ai sensi della vigente normativa, e/o con la produzione di apposite copie fotostatiche della documentazione comprovante la situazione economica. Il Comitato C.R.I. effettua idonei controlli, anche a campione e nelle forme previste dalla legge, sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive presentate ai sensi della vigente normativa all'atto della domanda.

### **6 - Presentazione delle istanze per l'erogazione di sussidi (viveri o contributi economici)**

Le domande intese ad ottenere l'erogazione di sussidi, sono presentate secondo un modello fornito dal Comitato C.R.I. e complete della documentazione idonea a rappresentare la situazione di bisogno, quale:

- certificato di residenza;
- fotocopia del documento d'identità e del codice fiscale
- certificato di situazione economica ovvero mod. ISEE, in corso di validità;
- certificati medici indicanti le patologie e le eventuali terapie intraprese e/o da intraprendere;
- stato di famiglia che possa dimostrare la numerosità familiare, la presenza di figli o anziani a carico.
- ogni altra certificazione il responsabile del servizio riterrà utile/necessaria.

Le domande di sussidio devono essere presentate esclusivamente a nome dell'intestatario del foglio famiglia o sottoscritte dal coniuge o convivente.

Le istanze possono essere presentate:

- presso lo Sportello Sociale della C.R.I. direttamente dagli interessati o da loro delegati, qualora impossibilitati a presentarsi personalmente per comprovate e reali esigenze, verificate in sede di visita domiciliare;
- presso i servizi sociali dei Comuni che stipulino protocolli d'intesa con la Croce Rossa Italiana per l'agevolazione dei soggetti vulnerabili;
- presso i Centri di Assistenza Fiscale convenzionati con la Croce Rossa Italiana;
- per il tramite di Volontari o Dipendenti che segnalano i casi allo Sportello Sociale della C.R.I.

### **7 - Buone prassi per richiedenti assistenza privi di residenza anagrafica**

Il sostegno alla persona in situazioni di disagio sociale può essere erogato anche ai soggetti privi di residenza anagrafica che non possono esibire la documentazione che attesti la propria condizione di residenza nel territorio ove si trova il Comitato C.R.I. (senza fissa dimora, immigrati irregolari).

Il volontario C.R.I., previo colloquio con la persona che richiede assistenza e accertata la



condizione/status di povertà o disagio del soggetto, può decidere di erogare l'aiuto richiesto purché vi siano ragionevoli motivi per ritenere che tale aiuto sia necessario e che di esso non si farebbe cattivo uso. Per garantire che l'erogazione degli aiuti non sia fondata sulla mera sensibilità dell'operatore e per prevenire ingiustificate discriminazioni, ciascun Comitato può redigere una direttiva di comportamento per i volontari che assistono soggetti privi di residenza, nel rispetto dei principi del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa che ci indirizzano all'aiuto verso i più vulnerabili in considerazione del loro specifico status.

## **8 - Criteri generali per l'ammissione all'erogazione di sussidi, tra cui benefici economici ed assistenziali**

Sono assistibili i nuclei familiari o le persone sole che alla data della presentazione della domanda:

- versino in stato d'indigenza ovvero non raggiungano un reddito, familiare, annuale superiore a quello previsto per il minimo vitale;
- non siano titolari di patrimonio mobiliare sotto forma di titoli di stato, azioni, obbligazioni, quote di fondi comuni di investimenti, depositi bancari e /o postali;
- siano privi di stabile occupazione;

Sono considerati fattori aggravanti che, a parità di reddito, possono determinare requisiti essenziali:

- gravi malattie di componenti il nucleo familiare che comportino un elevato costo in termini di spese mediche e terapie;
- presenza nel nucleo familiare di persone affette da disabilità il cui reddito non è sufficiente a sostenere spese mediche, cure e terapie riabilitative;
- presenza di bambini al di sotto dei quattordici anni, componenti il nucleo familiare, in condizione di sottoalimentazione;
- perdita fisica di chi è preposto alla produzione del reddito necessario al mantenimento della famiglia, limitatamente al periodo occorrente per la sistemazione della propria condizione economica, e con familiari a carico non produttori altri redditi sufficienti;
- soggetti soli, con o senza bambini, che possano dimostrare di non usufruire di assistenza pubblica, privi di reddito ed altri sussidi, e che si trovano nell'impossibilità di svolgere un'attività atta a produrre reddito;
- presenza nel nucleo familiare di soggetto/i tossicodipendenti o sottoposti a regime carcerario, per i quali si sostengono spese tali da non poter consentire una decorosa conduzione economica familiare;
- anziani che non usufruiscono di assistenza pubblica e percepiscono un reddito tale da porsi al di sotto del limite di sopravvivenza.

Ogni Comitato C.R.I. può sostenere il soggetto che presenti condizioni di disagio sociale, aggravate da difficoltà di tipo economico, stabilendo che nel "piano di supporto sociale individuale" ci sia l'erogazione di un sussidio sociale.

Previa verifica delle reali disponibilità economiche del Comitato, il Presidente - su segnalazione del Responsabile dello Sportello Sociale - può richiedere al Responsabile della gestione amministrativa l'emissione di sussidi, specificando l'uso per cui vengono rilasciati (es. acquisto beni alimentari, acquisto farmaci). Ove si tratti di farmaci, è necessario allegare la prescrizione medica. Le norme che consentono l'erogazione di tali sussidi vengono gestiti da ogni Comitato C.R.I., secondo il vigente Regolamento di



contabilità ed amministrazione della C.R.I.

È possibile anche erogare un'assistenza economica straordinaria (intervento "*una tantum*") rivolto a nuclei familiari o a persone sole che si trovino a dover fronteggiare un'improvvisa situazione di disagio economico derivante da avvenimenti, che mettono in crisi la capacità di reddito ed il *ménage* familiare. La richiesta dell'intervento, debitamente e dettagliatamente documentata dall'interessato, è valutata in via istruttoria dal personale specializzato dello Sportello Sociale (che esprime un parere in ordine all'erogazione del contributo, dopo aver accertato, in base al rapporto reddito-consumi, stato di famiglia e condizione sociale e sanitaria, la situazione complessiva del richiedente) e poi dal vertice del Comitato.

### 9 - Norme sulla privacy e uso di mezzi informatici

Lo Sportello Sociale del Comitato C.R.I. utilizza un apposito *database* per tutte le pratiche riguardanti la richiesta di contributi da elargire in qualunque forma (accoglienza della domanda, censimento dei bisogni, richiesta di consulenza specialistica, emissione buoni spesa, consegna viveri, etc).

Devono essere altresì immagazzinati tutti dati necessari ad individuare il nucleo familiare, la situazione verificata, la situazione dichiarata, l'esito del censimento e qualunque altra informazione utile alla definizione della pratica. Il caricamento e gestione dei dati deve avvenire nel massimo rispetto della vigente normativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs 196/03 e s.m.i.; tutti i dati caricati devono essere protetti con *password*.

A tal fine è individuato quale responsabile al trattamento dei dati personali per le attività dello Sportello Sociale del Comitato C.R.I. il Responsabile dello Sportello Sociale.

### 10 - Modalità operative dell'assistenza

Tutti i volontari si adoperano, ognuno per propria competenza, per prestare un servizio efficiente ed efficace all'interno dello Sportello sociale. Ogni Comitato, nell'ambito delle direttive regionali e nazionali, organizza dei corsi formativi per operatore sociale.

Per quanto attiene al ruolo e alle attività previste per i volontari nell'ambito del progetto, si prevede:

*a) nell'ambito delle funzioni di accoglienza e spazio di ascolto presso lo sportello sociale*

- attività di *front office* e di *back office* per l'accoglienza della domanda e la formulazione della risposta;
- attività di informazione e orientamento sui servizi offerti dalla C.R.I. e dagli Enti Pubblici e privati, nonché dalla rete del Terzo settore, presenti del territorio;

*b) nell'ambito dell'invio, filtro accompagnamento:*

- attività di accompagnamento personalizzato e mirato all'accesso ai servizi/interventi/prestazioni, dell'utente accolto presso di diversi servizi del territorio;
- attività di supporto alla compilazione della modulistica e alle presentazioni della documentazione necessaria per l'attivazione dei servizi/prestazioni;
- attività di assistenza leggera temporanea, all'interno di un progetto di sostegno più ampio ben definito, diretto alla persona ma anche di supporto alla famiglia (erogazione viveri, supporto economico, distribuzioni beni e materiali di prima necessità);

*c) nell'ambito del supporto con sportelli specializzati, intesi come un aiuto specialistico per problematiche specifiche:*

- attività di supporto legale per la donna (ivi inclusi i centri anti-violenza), consultorio



familiare, ascolto psicologico, supporto alla genitorialità, consulenza per immigrati e per soggetti che vivono condizioni di discriminazione, consulenza per la reintegrazione sociale di soggetti ex-detenuti, assistenza all'infanzia, all'anziano, al disabile;

- attività di sostegno economico e servizio di erogazione materiali vari/viveri/generi di prima necessità a categorie specifiche di esigenza (minori, senza fissa dimora, immigrati, ecc);

*d) nell'ambito del monitoraggio delle risorse e dei bisogni:*

- partecipazione attiva all'aggiornamento della mappatura delle risorse sociali svolgendo attività di rilevazione dati attraverso incontri con la rete dei Servizi presente sul territorio

## 11 - Partenariati e convenzioni

Ogni Comitato C.R.I. può stipulare protocolli d'intesa, partenariati, convenzioni con soggetti pubblici o privati, forze economiche e sociali che perseguano le stesse finalità progettuali qui presentate. Questi accordi costituiscono veri e propri strumenti di confronto tra soggetti della rete dei servizi sociali sulla realizzazione di interventi finalizzati allo sviluppo e all'integrazione sociale. Per fornire un servizio di Sportello sociale davvero efficiente è necessario potenziare connessioni tra istituzioni, terzo settore, volontariato, gruppi informali per incentivare la capacità di operare in rete nella risposta alle esigenze dei cittadini.

## 12 - Diffusione del Servizio

Ogni Comitato C.R.I. è tenuto a dare la massima diffusione del servizio di Sportello Sociale proprio per raggiungere l'utenza che vive situazioni di marginalità e isolamento, lontana da circuiti informativi quali internet o manifesti pubblici.

In tal senso è opportuna una stretta collaborazione con i Servizi Sociali comunicali o con tutti quei riferimenti accessibili all'utenza (medici di base, parrocchie, scuole) in modo da creare una rete di sensibilizzazione. Non deve essere trascurata la pubblicizzazione mediante convegni in cui potranno essere coinvolti, oltre la cittadinanza, anche i referenti istituzionali del territorio (Associazioni, Scuole, ASL, Servizi Sociali).

Ogni Comitato C.R.I. promuove il servizio di Sportello Sociale all'interno di tutte le iniziative che sono svolte nel territorio, anche in occasione della stipula di protocolli d'intesa, manifestazioni, progetti che riguardano ambiti o settori diversi dal sociale.