

PORTA E ACCOGLIENZA

PROCEDURE per il SERVIZIO DELLA COLAZIONE

*Ci accogliamo a vicenda, ricordando sempre che apriamo la porta a Cristo,
presente in particolare nei poveri,
“nostri signori”, “nostri maestri”, come ci insegna San Vincenzo.*

Il servizio della **Porta e Accoglienza** è un servizio fondamentale, prezioso, importante.

Incontrare per primi chi si affaccia al nostro portone, già traccia una possibile via da percorrere insieme, abbiamone molta cura.

In ogni ambito del Servizio, ma soprattutto in questo, è importante valorizzare molto gli **stati emotivi delle persone**. Spesso i nostri Amici ci sorridono - ancor più se noi per primi sorridiamo loro -, ma dobbiamo sempre tener conto delle condizioni di vita che stanno affrontando, del momento difficile che stanno vivendo. Possono essere amareggiati, delusi, preoccupati, rassegnati, disperati e a volte questo è evidente. Succede che lo esprimano anche con atteggiamenti indisponenti, aggressivi .. pensiamo che pure queste reazioni possono essere richieste d'aiuto.

In caso di **situazioni critiche**, agiamo con sollecitudine ma senza precipitazione, cercando sempre appoggio da altri Volontari: non affrontiamo **mai da soli il possibile pericolo** (vedi il nostro documento *“Rispondi sempre!”* per come affrontare situazioni particolari già sperimentate).

Prima del Servizio

Accendiamo le **luci**: in inverno le lampade del portico (i pulsanti sono nel quadrante a fianco della Cucina, al fondo del corridoio); sempre la luce dell'Accoglienza e le ciabatte elettriche per l'accensione del portatile e di tutti gli altri dispositivi; la luce del cunicolo d'entrata in Sala (il pulsante è a fianco della porta d'entrata in Sala).

Sempre prima di iniziare, premuriamoci di mettere immediatamente fuori i **bidoni dei rifiuti** secondo il giorno di raccolta differenziata. Questo per avere il passo carrabile a totale disposizione dell'entrata degli Amici. Prepariamo vicino al portone anche la **borsa con piccoli accessori e la catena per la bicicletta** che si presta agli Amici sprovvisti (tenendo sempre noi la chiave, per poter assicurare anche più biciclette).

In Accoglienza **sia acceso il computer, e siano preparati i fogli per le prenotazioni dei Servizi e per la firma della liberatoria Privacy**.

A riguardo del nostro **Programma Informatico di Registrazione Dati**, troviamo le Procedure nel *“Tutorial Registrazioni”*. Ricordiamo qui solo l'aggiornamento assiduo sia dell'Anagrafica che dei Passaggi giornalieri (Colazione e altri Servizi), e il salvataggio puntuale di ogni operazione.

All'apertura del portone

All'entrata della Colazione, presso il portone di legno del passo carrabile di via Nizza 22h, per il Servizio della **PORTA** è bene vi siano **due Volontari** (sarebbe necessaria sempre almeno una presenza maschile).

All'apertura del Servizio, **entrambi i Volontari si occupino espressamente dell'entrata degli Amici, salutandoli cordialmente coloro che arrivano**. Poi uno rimanga sempre nei pressi della soglia del portone, l'altro si sposti pure verso il **Cortile**, regolando la coda o intervenendo per altre evenienze. Il primo vigili sull'andamento dei passaggi fra **portone e marciapiede esterno** e dia sempre uno sguardo all'**andamento in Sala** tramite la relativa porta d'uscita lasciata aperta.

Da parte dei Volontari della Porta, **occorre massima attenzione all'approccio degli Amici**, al come si presentano all'entrata, a **chi entra per la prima volta**. Si osservino molto i comportamenti, i percorsi (se saltano lo Sportello d'Accoglienza, se dicono di andare ai Servizi e poi si infilano avanti nella eventuale coda in attesa ..). In caso di atti non consoni, cerchiamo di riconoscere gli Amici, dandone i nominativi ai Volontari che registrano le presenze, in modo che possano aggiornare le registrazioni e aggiungere eventuali "note" nell'anagrafica personale della Persona e così prevenire altre situazioni critiche.

Molta attenzione va per l'entrata in Sala dalla porta d'uscita: non solo per chi entra senza presentarsi, ma anche per esigenze varie, dal bis del caffè al bicchiere d'acqua per prendere una medicina. Sarebbe bene sempre fare presente tali esigenze al Volontario/a che regola l'Entrata della Sala, per evitare suoi giusti interventi e reazioni da chi attende in fila e si sente superato.

In caso di **richiesta urgente di "parlare con qualcuno"**, **verifichiamo sempre la possibilità di un colloquio di "Ascolto"** senza negare preventivamente. Nei **continui dialoghi informali** con gli Amici, **ascoltare e dialogare senza distrarsi** dall'andamento generale dei movimenti degli Amici.

Fra Porta e Accoglienza, cerchiamo di gestire bene gli **arrivi di "gruppo"**, **riuscendo a farli accedere in Sala con gradualità, frenandoli un poco fra registrazione ed entrata in Sala per non pesare sull'andamento del Bancone**. Il procedere tranquillo permette di curare la relazione con gli Amici in coda, di servirli con maggior attenzione e cura al Bancone, di lasciarli consumare la colazione seduti con calma mentre gli altri vengono serviti. Così facendo, prima che la Sala si riempia, i primi Amici serviti già finiscono, escono e lasciano libero il posto.

In **ACCOGLIENZA**, salutiamo gli Amici, invitandoli a presentarsi e a registrare il proprio passaggio, e conosciamo un poco i nuovi, **facendoli entrare uno per volta** (se non vi sono stretti legami familiari fra più persone).

Chiamiamo per nome, con voce pacata, rispettando la riservatezza degli Amici. Cerchiamo di assolvere le procedure di registrazione **con rapidità ma senza fretta**.

Scriviamo ogni particolare con **attenzione e cura**, sia per la registrazione dei nomi che per le prenotazioni. Una semplice dimenticanza può creare tensioni e parole fuori luogo. Scriviamo per esteso cognome e nome degli Amici dopo aver consultato possibilmente un documento anagrafico.

La "prima" accoglienza è un momento speciale, importante, da valorizzare. Guidiamo la Persona nei percorsi, spieghiamogli i passi da compiere. **Fra Volontari avvertiamoci dell'Amico "nuovo"**: la Porta lo segnali all'Accoglienza, l'Accoglienza all'Entrata in Sala e chi accompagna in Sala lo affidi a chi è impegnato ai tavoli per la sanificazione e la pulizia o direttamente ai Volontari del Bancone.

Registrando il nominativo, con la firma della Privacy, cogliamo la possibilità di una pur minima conoscenza con domande cordiali, presentando i nostri Servizi. Con gentilezza, sorridendo, sdrammatizzando, limitiamo le domande se c'è affollamento e invitiamo l'Amico desideroso di raccontarsi ad attendere una situazione adeguata. Non facciamo fotocopie non necessarie. Scriviamo in modo chiaro, leggibile da tutti. Se mancano i documenti, cerchiamo di far capire l'importanza per noi e soprattutto per loro di aver con sé dati che li facciano riconoscere (tipo per un ricovero ospedaliero d'urgenza..). Si sottolinei l'identità incerta anche in calce alla liberatoria Privacy (se il nome fosse falso, la firma non ha alcun valore).

Se la situazione è dubbia e l'atteggiamento provocatorio, la persona sprovvista di documenti non deve entrare, e gli si procura un sacchetto d'asporto.

La distribuzione di **accessori** tipo fazzoletti di carta e simili, avvenga solo da una delle due finestre.

Per far ricaricare le batterie dei **telefoni** sistemiamo noi il dispositivo, non facciamo trafficare gli Amici. Poniamo sopra l'apparecchio un **foglietto con il nominativo del proprietario**. E ridiamo il telefono solo al proprietario, non a terzi.

Per prudenza e sicurezza, di prassi **rispondiamo dalla finestra**. La porta sia aperta solo per il passaggio d'entrata o di uscita.

Le **richieste particolari** degli Amici registriamo nell'**Agenda dell'Accoglienza**, ma facciamo presente agli Amici come il registrarle non significhi che poi la richiesta venga realmente assolta. Se ne verificherà la possibilità.

E' importante segnare tutto sull'Agenda, perché capita spessissimo che gli Amici chiedano le stesse cose più volte, a persone diverse, in momenti diversi, e si corre il rischio di raddoppiare l'impegno per uno stesso fine. Non usiamo foglietti sparsi. Giorno per giorno leggiamo cosa è stato scritto nei giorni precedenti e scriviamo le note del giorno. I foglietti a vista sui piani di lavoro sono una mancanza verso la dignità degli Amici oltre che una violazione della normativa Privacy. Ed è più difficile perdere un'agenda che un foglietto.

Ad eccezione delle evidenti emergenze, **per rispondere alle richieste particolari, attendiamo sempre dopo la Colazione**, riferendosi a Rosy e ai Volontari che possono sostenerla. Verifichiamo il progresso nelle note del Programma Informatico e nel Diario del Guardaroba. Se è la prima volta che l'Amico chiede e non è già conosciuto, interessiamoci un poco di lui/lei: cosa è successo? E' solo o ha dei riferimenti pur minimi di persone o luoghi? Come ci ha conosciuto e cosa si aspetta da noi?

Per la maggior efficacia del nostro servizio e dei nostri accompagnamenti, è necessario **registrare a nome dell'Amico/a, nella sua cartella anagrafica personale, tutto quello che si ritiene significativo**.

E' necessario REGISTRARE e andare a LEGGERE! E' importante verificare e aggiornare le proprie, e nostre, conoscenze già registrate sulla Persona.

Gli Amici tendono a volere tutto e subito... cerchiamo di essere molto disponibili, ma, con approccio costruttivo, freniamo le impazienze e le lamentele. Viviamo queste azioni **con sereno equilibrio, offriamo agli Amici un momento di pace nella frenesia della giornata...** *"con maturità adulta, accogliente, allegra, affettuosa"* (citazione dai lavori del nostro Laboratorio del Servizio della Colazione).

Per **questioni di rispetto e di Privacy**, cerchiamo di non rendere visibile agli esterni lo schermo del computer, e a non lasciare in vista i nominativi degli Amici sia scritti perché "nuovi" sia elencati nelle prenotazioni.

A riguardo della **prenotazione delle docce e del taglio capelli** sul modulo settimanale, il venerdì iniziamo a compilare il foglio della nuova settimana.

E' importante scrivere correttamente il cognome dell'Amico, e anche il nome (ci sono vari omonimi, o nomi che "suonano" simili).

Per le **Docce** si possono segnare dal lunedì al sabato 8 nominativi (se si possono abbinare in 4 gruppi da due). Il lunedì, 6 nominativi. Giornalmente lasciamo uno/due posti vacanti per inserimenti dell'ultimo momento. Teniamo presente che le due Docce in contemporanea valgono per due uomini, due donne, una coppia.. altrimenti rispettiamo la diversità di genere. In più, teniamo conto delle Persone e della loro "originalità": non mettiamo la seconda Persona in questi casi.

Per il **Taglio dei capelli**, il venerdì, le prenotazioni possono essere fino a 10-11. E' bene numerare le registrazioni del nome.

Quando l'Amico prenotato per un altro servizio di quel giorno arriva alla registrazione della Colazione, ricordiamogli l'appuntamento preso e facciamo una spunta sul suo nome. In caso di insistenza da parte dei

non prenotati per usufruire di un servizio in giornata, si può proporre di attendere un poco nel caso si liberi un posto, ma senza la certezza che questo avvenga.

Per quanto riguarda l'**Ambulatorio medico**, non occorre prenotarsi ma è bene comunque scrivere un elenco dei nomi da consegnare ai medici. Importante è aggiornarlo in caso di arrivi di pazienti a fine Colazione, ad Ambulatorio già aperto ed elenco già affidato agli operatori.

In caso di richiesta di **farmaci** non in giorno di Ambulatorio e per piccole urgenze, con molta prudenza possiamo attingere dalla **Cassetta di Primo Soccorso** dell'Accoglienza. In caso, indirizziamo all'Ambulatorio di via Sacchi 49, aperto nel pomeriggio, o al Poliambulatorio "Camminare insieme" di via Cottolengo 24, aperto al mattino.

Riguardo **richieste di denaro**, spieghiamo chiaramente che la nostra Associazione non dà soldi contanti in mano, e comunque non sostiene finanziariamente senza una evidente e provata destinazione che con finalità promozionale. In caso di aiuto per pratiche burocratiche, previo un colloquio esplicativo, se possiamo aiutiamo e accompagniamo.

Per **informazioni** sui vari servizi della città, facciamo riferimento alla nostra App InfoAmici24 e alle informazioni cartacee in Accoglienza. Per richieste molto particolari, prendiamo tempo e, magari a fine Colazione, raccogliamo dati in Internet o facciamo telefonate. Se necessario, rimandiamo la risposta ai giorni ai successivi.

Chiusura del Servizio

Chiudiamo il Portone alle ore 8.35, chi è dentro finisca di consumare la propria Colazione e poi esca, possibilmente entro le 8.45. Chi attende altri Servizi può attendere in Cortile.

Dopo le 8.35, indichiamo gli altri Servizi presenti in città (tipo "Opportunanda", vicino a noi), e, nel caso, comunque **non dopo le 8.45, lasciamo entrare solo persone sole o a due che siano ben conosciute, non a gruppi e assolutamente non persone sconosciute.**

Seguiamo l'uscita delle Persone, non lasciando il portone incustodito. Nel caso, chiudiamolo con il lucchetto. Le Persone rimanenti saranno invitate ad uscire dopo, gli altri Servizi, dalla porta piccola al n.24.

In **ACCOGLIENZA**, spegniamo il portatile e le ciabatte con pulsante. Ritiriamo in posizione riservata la documentazione raccolta. **Chiudiamo sempre le finestre e la porta a chiave (questo anche durante il Servizio se ci allontaniamo per ogni evenienza)** e portiamo la chiave nell'apposito contenitore in Cucina.