

**Rispondi  
sempre!**

**La Carità di Santa Luisa  
Attività di Servizio**



# Servizi interni



# Colazione



- *D. Se gli Amici chiedono quantità di cibo superiore al (ragionevolmente) normale come ci comportiamo?*
- Risposta

**PREPARIAMO IL BANCONE CON SOBRIETA': SCELTA CONTENUTA, VASSOI NON TRABOCCANTI. L'occhio aiuterà a misurare le richieste. Man mano riforniremo il Bancone con i vassoi già pronti in Dispensa (e, in questo modo, la scelta potrà protrarsi durante tutto il servizio).**

**MOTIVIAMO LE NOSTRE AZIONI. L'Amico/a è già stata servito/a abbondantemente, altro potrebbe essere eccessivo e far male? Diciamolo. Possiamo dare perché è bene non avanzare quel cibo per scadenza o deperibilità? Diciamolo. Non possiamo? Diciamolo. Aiuterà a comprendersi.**

# Colazione



- D. *Se gli Amici chiedono il bis-tris, come ci comportiamo?*
- Risposta

**Vedi risposta sulla «quantità» + Il nostro Servizio pone al centro OGNI SINGOLA PERSONA: valutiamo «caso per caso»: chi chiede il bis, perché lo chiede... certe situazioni evidenti saranno accettate da tutti anche se faremo delle piccole differenze. Rapportiamoci con gli Amici con grande calma, motiviamo e rispondiamo con voce pacata.**

**Consideriamo con attenzione i casi di chi, non potendo mangiare certe cose, ne chiede «due» di altre. Se possibile assecondiamo.**

- D. *Se chiedono significative quantità di zucchero, come ci comportiamo?*
- Risposta

**Troppo zucchero è questione seria, motiviamo il «no» con fermezza ma non con rigidità.**

# Colazione



- D. *Se gli Amici chiedono di riempire la borraccia/bottiglietta di latte o the, lo facciamo?*
- R. **Chi lo chiede solitamente è motivato. Riempiamo valutando il momento: se possibile attendiamo i momenti meno affollati.**
- D. *Se chiedono un sacchetto da riempire con il cibo disponibile, lo facciamo e quanto diamo?*
- R. **Chi lo chiede solitamente è motivato. Prepariamo il sacchetto (se possibile alla fine del Servizio) dopo aver anticipato all'Amico/a quello che possiamo offrire. La quantità dipende dal tipo di richiesta: un pasto piuttosto che uno spuntino, agiamo ragionevolmente.**
- D. *Se chiedono cibo non presente sul Bancone (es. formaggio o altro) diciamo che non c'è o andiamo a verificare?*
- R. **La scelta è molto varia. Siamo a quello che il Bancone offre quel giorno. Si cerchi di assecondare la richiesta solo per questioni di salute o di scelte personali culturali e religiose.**

# Servizi medici e sanitari



- D. Se all'arrivo, in Accoglienza, vengono chiesti farmaci, come ci comportiamo?
- Risposta: Indirizziamo al nostro **AMBULATORIO MEDICO**, aperto il **mercoledì mattina**, e/o indirizziamo alle altre numerose realtà **sociosanitarie torinesi** il cui elenco è reperibile in **ACCOGLIENZA**.
- D. E' possibile consultare un medico? Quando? Occorre prenotarsi?
- Risposta: *Il nostro **AMBULATORIO MEDICO** è aperto al **MERCOLEDI** dalle **ore 8.30 alle 10.30**. E' bene prenotarsi in **ACCOGLIENZA** per semplificare l'accesso (in ordine di prenotazione).*

# Ascolto



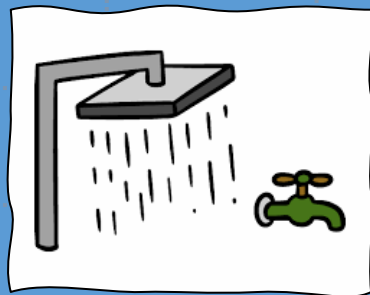
**D. E' possibile parlare con qualcuno?**

*RISPOSTA: Inviare l'Amico o l'Amica in ACCOGLIENZA*

*per poter parlare lo stesso giorno o prendere appuntamento.*

*Si cercherà di rispondere subito alle emergenze, pur con margine di valutazione delle situazioni.*

# Docce



- **D. E' possibile fare la doccia? Come funzionano le prenotazioni?**
- *RISPOSTA: Le Docce si prenotano in ACCOGLIENZA, dove verranno spiegate le procedure.*
- **D. Chi è prenotato per il giorno stesso cosa deve fare?**
- *RISPOSTA: Attendere l'ORARIO D'INIZIO del Servizio, ore 8.45, o restando in sede, o uscendo e tornando all'orario prestabilito.*

# Taglio dei capelli



**D. E' possibile farsi tagliare i capelli?**

*RISPOSTA: il Servizio di TAGLIO CAPELLI si svolge al VENERDI a partire dalle ore 8.45. Ci si prenota in ACCOGLIENZA per semplificare l'accesso (in ordine di prenotazione).*

# Indumenti



D. : «**Avete un paio di guanti? E uno zaino?**»

- RISPOSTA: *Abbiamo materiale vario, lo condividiamo volentieri. Chiedere in ACCOGLIENZA .*
- RISPOSTA PER INDUMENTI: *rivolgersi in **ACCOGLIENZA** dove gli Amici saranno **indirizzati all'interno SOLO in caso di emergenza** o ai vari Servizi esterni.*

# Accessori e varie ed eventuali



- **D. Gli Amici chiedono accessori vari?**
- **Risposta:**

*RICHIESTE di ACCESSORI, ... e VARIE ED EVENTUALI da farsi in ACCOGLIENZA, nel tempo della COLAZIONE. Saranno i Volontari/e presenti a registrare e indirizzare le richieste agli operatori competenti. Non indirizzare direttamente a persone precise.*

# Altri servizi interni

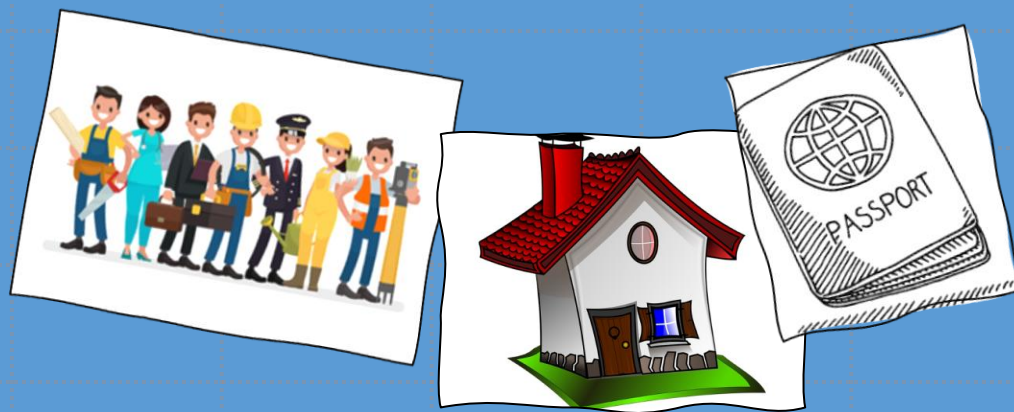
- **DOMANDE SUI SERVIZI INTERNI**

Il nostro **Sportello di ACCOGLIENZA** è sede di registrazione per il **DEPOSITO BAGAGLI** e per il Servizio di **FERMO POSTA e di RICARICA BATTERIE DISPOSITIVI ELETTRONICI**. In esso è attiva, nell'orario della Colazione, la nostra **BIBLIOTECA «IN TAZZA»**. In più è **Punto INFORMAZIONI** (da tenere sempre aggiornato nel materiale cartaceo e informatico).

Le **RICHIESTE** riguardo i **SERVIZI INTERNI** possono trovare risposta nel nostro **Sito Web** [www.santaluisa24.it](http://www.santaluisa24.it) e nel foglio stampato **I nostri Servizi** affisso nel Salottino Volontari (cercheremo di mantenere aggiornata anche la versione cartacea)



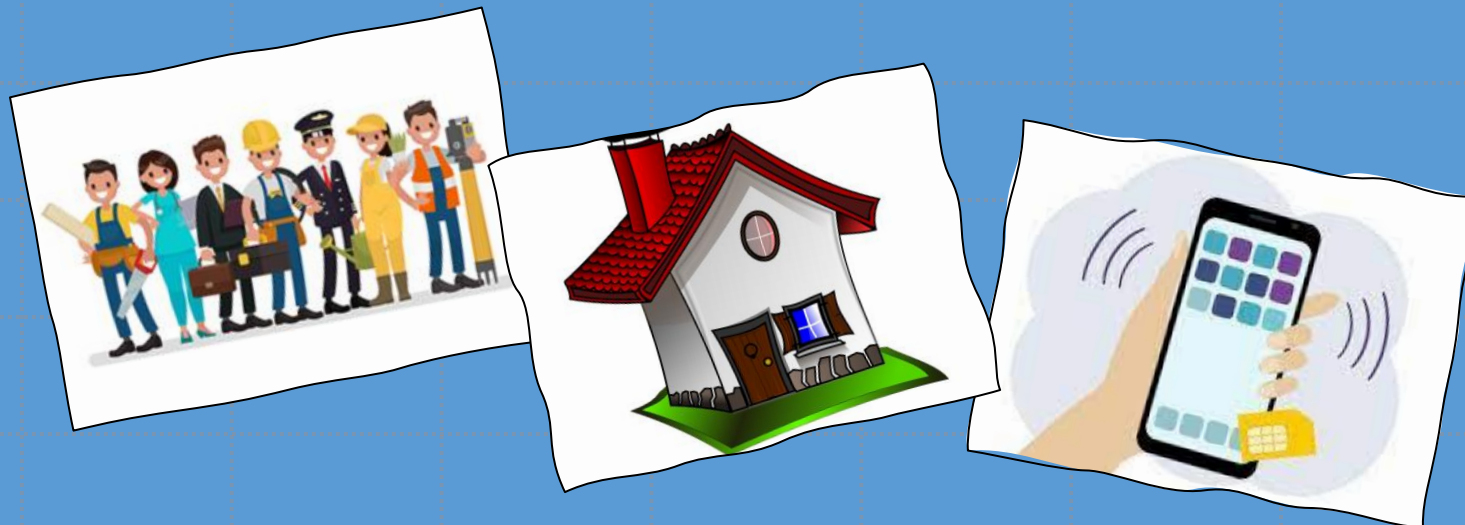
# Servizi esterni



Per le **RICHIESTE** riguardo i **SERVIZI ESTERNI**, si guardi in Internet l' **App InfoAmici24, [infosantaluisa24.glideapp.page](https://infosantaluisa24.glideapp.page)** o **il libretto stampato "Un aiuto per..."** degli "Amici di Lazzaro", **in ACCOGLIENZA** o affisso nel **SALOTTINO VOLONTARI**.

**Il nostro Sportello di ACCOGLIENZA è anche PUNTO INFORMAZIONI.**

# Lavoro, casa... comunicazioni...



Ricerche LAVORO, CASA,... necessità di ricerca Internet e comunicazione... rivolgersi in **ACCOGLIENZA** dove gli Amici saranno indirizzati o si potranno impostare risposte attraverso un primo ASCOLTO e percorsi di ACCOMPAGNAMENTO individuale.

# Documenti



**Per le richieste di REGOLARIZZAZIONE DOCUMENTI ANAGRAFICI, per questioni SANITARIE (come avere la Tessera Sanitaria, come prenotare cure), per documenti di TRASPORTI sul territorio: rivolgersi in ACCOGLIENZA, per COLLOQUIO con il Servizio d'ASCOLTO.**

**- In ACCOGLIENZA c'è il ritiro della corrispondenza del FERMOPOSTA, domicilio postale per gli Amici e le Amiche.**