

*Rispondi
sempre!*

La Charité Santa Luisa 24

Attività di Servizio 2024



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. Stiamo 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: Le **RICHIESTE di FARMACI O AUSILI SANITARI** (soprattutto **non in giorni di AMBULATORIO**) vanno indirizzate in **ACCOGLIENZA** (Cassetta di Primo Soccorso). Occorre la registrazione nella Cartella **Aiuti Sanitari del nostro Programma Informatico**, a nome dell'Amico/a.
- D. E' possibile consultare un medico? Quando? Occorre prenotarsi?
- R...*Il nostro **AMBULATORIO MEDICO** è aperto al **LUNEDI** e al **MERCOLEDI** dalle ore **8.30 alle 10.30**. E' bene prenotarsi in **ACCOGLIENZA** per semplificare l'accesso (in ordine di prenotazione).*

Ascolto



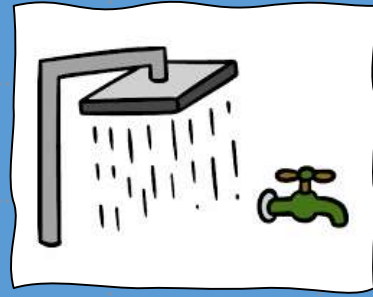
D. E' possibile parlare con qualcuno?

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 indirizzare le richieste agli operatori competenti. Non indirizzare direttamente a persone precise: Rosy, Rino...

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 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.io/ 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 la sede del **FERMOPOSTA**, domicilio postale per gli Amici e le Amiche.

SITUAZIONI D'EMERGENZA!!!

Strategia «aggressività esterna»:

- **Persona contenibile: portone appena aperto, si entra uno a uno.**
- **Persona agitata (le Forze dell'Ordine vengono chiamate da chi è incaricato in Accoglienza): intanto si apre il portone quanto basta per far entrare uno a uno e si chiude (in accordo con gli Amici entranti) appena la Persona agitata si avvicina.**

Strategia «singolo alterato interno»:

- **Creare un piccolo cordone di Volontari (preferibilmente uomini), uno mantiene il dialogo e pian piano si avvanza insieme per portarlo verso l'uscita.**

SITUAZIONI D'EMERGENZA!!!

Strategia «*aggressività interna*»:

Manteniamo la calma, a voce contenuta ma ferma, mostriamoci decisi, teniamo sotto controllo la paura, cerchiamo di non mostrarla. Stiamo a debita distanza dalle persone alterate, lontano da possibili testate, pugni, calci, sputi...

SITUAZIONI D'EMERGENZA E PRECARIETA'

Strategia «Amici speciali» :

approccio esperienziale personalizzato sull'Amico/a».
Sempre al centro la persona. Non lasciamoci distrarre dal problema: urla, ripete continuamente, sbatacchia le sue cose.. Pensare sempre all'individuo nel suo valore, sempre.

SITUAZIONI D'EMERGENZA!!!

Strategia «urgenze di salute» :

Valutiamo la situazione, se comprendiamo la gravità e la nostra inadeguatezza, **il 118 verrà chiamato da chi è incaricato in Accoglienza.**