

# UN TETTO E UN LETTO

---

DALL'EMERGENZA FREDDO  
ALLA PRIMA ACCOGLIENZA



fondazione  
di partecipazione  
casa dell'ospitalità



# **UN TETTO E UN LETTO**

---

**DALL'EMERGENZA FREDDO  
ALLA PRIMA ACCOGLIENZA**

---

**A CURA DI BARBARA VALIER**



fondazione  
di partecipazione  
casa dell'ospitalità



## **Introduzione**

*Barbara*

Da qualche anno, ai primi di dicembre o prima se scoppia il gran freddo, nelle cronache cittadine possiamo leggere comunicati come questo apparso nel 2007: «L'assessore comunale alle Politiche sociali, Delia Murer, ha reso note le ulteriori misure adottate per fronteggiare l'ondata di freddo di questi giorni, a tutela in particolare delle persone senza fissa dimora. Da questa sera infatti è stata concordata con i responsabili di Grandi Stazioni spa l'apertura notturna, almeno fino al rialzo sui valori stagionali delle temperature, delle stazioni ferroviarie di Mestre e di Venezia Santa Lucia. [...] Sono stati inoltre attivati venti nuovi posti letto di pronta accoglienza nella Casa dell'Ospitalità di Mestre e ventisette in altre strutture attrezzate; infine il Comune di Venezia sta coordinando l'attività, come avviene da diversi anni, di varie associazioni che stanno provvedendo alla distribuzione di viveri di prima necessità e di coperte». È un testo che si trova ancora con facilità nel sito del Comune di Venezia.

Anche nel 2007 La Fondazione ha fatto la sua parte per l'emergenza freddo e così negli anni successivi, sempre attraverso la ricerca di spazi adatti. Qui cercherò di descrivere la svolta che la Fondazione ha potuto realizzare a partire dal 7 gennaio 2009, quando per affrontare la "tradizionale" emergenza freddo ha cominciato a usare l'ex palazzina delle prenotazioni, l'unico edificio rimasto in piedi dell'ex Ospedale civile di Mestre. Situata in pieno centro, in via Antonio da Mestre, la palazzina è stata concessa in comodato d'uso

da parte dell'azienda Ulss n. 12 veneziana. Il contratto, a titolo gratuito, prevede la possibilità di utilizzare l'immobile fino al 1 aprile 2009, e comunque sino a quando non venga diversamente utilizzato o passi di proprietà. Nerio Comisso, direttore della Fondazione, dopo essersi speso per poter realizzare nel più breve tempo possibile, e con il sostegno dell'Assessorato cui fa capo l'emergenza freddo, tutti gli allacciamenti necessari al ripristino della quotidiana funzionalità della palazzina, è riuscito a trovare il numero minimo tra gli ospiti della fondazione, due ospiti volontari con me operatrice, per aprire il servizio. Non mancavano perplessità e obiezioni per la lontananza della struttura da via santa Maria dei battuti, dove ha sede la struttura principale "operativa" della Fondazione. Anch'io non ero del tutto convinta. Ma i tre mesi di emergenza sono volati via, in un crescendo di nostra capacità organizzativa e di coinvolgimento degli ospiti della struttura di via Antonio da Mestre, tant'è che sono maturate tutte le condizioni per uscire dalla logica dell'emergenza. E l'elemento di coagulo decisivo è stato dato dalla possibilità di continuare a poter usare la palazzina.

Dalla nostra avevamo sicuramente il bagaglio esperienziale accumulato con le emergenze freddo degli anni passati. Possiamo citare, ad esempio, la storica emergenza freddo 2003-2004 gestita da due ospiti, Sandro e Nene, durante la quale la Casa dell'Ospitalità aveva messo a disposizione la saletta Da Villa, ossia la sala riunioni della struttura che per l'occasione era stata attrezzata con ventitré brandine. Quando i letti erano tutti occupati venivano aggiunte le stuoie a terra, i divani degli uffici, persino tavoli e le sedie. C'è stata poi l'emergenza freddo del 2005 attivata presso un padiglione in restauro della Casa di riposo di via Spalti e, infine, quelle del 2006 e del 2007 per le quali abbiamo giocato ancora una volta in casa attrezzando con venticinque posti letto i locali solitamente adibiti a refettorio della parte "nuova" della struttura di via santa Maria dei battuti, chiamata Mestre 2. E per l'emergenza i posti letto da venticinque sono stati raddoppiati.

Questa volta, però, l'esperienza non si è limitata al periodo del freddo invernale.

Dall'emergenza siamo usciti con la modifica del periodo massimo di permanenza: dai consueti quindici giorni siamo passati a un periodo massimo di tre mesi, in modo da avere il tempo necessario per conoscere i problemi della persona ospitata e condividere con lei un possibile percorso progettuale di uscita dalla condizione di senza tetto.

Nel periodo dell'emergenza sono strati tre ospiti volontari e in particolare Mario (di cui si riporta un breve scritto) a svolgere questo lavoro di conoscenza. Io quotidianamente seguivo, in particolare attraverso lo scambio di informazioni con Mario, ciò che accadeva nella struttura; e dal confronto con lui assumevo le decisioni da prendere in casi di difficoltà. Un po' alla volta in questo momento di scambio sono state coinvolte altre persone, molte delle quali tra gli ospiti della struttura dell'emergenza, diventata nel frattempo di prima accoglienza, che si erano offerti di aiutare me e gli altri volontari.

In questo modo, si è formato un vero e proprio gruppo di lavoro, che attualmente è composto da sei ospiti volontari e dalla sottoscritta. Il gruppo si riunisce con cadenza settimanale. Da maggio a oggi molti sono stati gli ospiti volontari che ne hanno fatto parte in un intreccio di vite e di storie; pochi sono riusciti o hanno avuto le opportunità per ritornare alla vita "normale", la maggior parte sono ancora in una delle strutture della Fondazione.

Però per tutte le persone che hanno fatto parte di questo gruppo di lavoro, la partecipazione stessa è stata un'occasione di crescita personale; lo scrivo per me, ma credo valga per tutti: abbiamo avuto l'opportunità di metterci in gioco, di assumerci le nostre responsabilità imparando a relazionarci a vicenda e con "gli altri", quelli in questo caso che hanno un solo bisogno certo ed esplicito: un tetto sotto cui ripararsi e un letto in cui riposare.

### **Un po' di dati...**

Nel corso del 2009 le nuove accoglienze nella struttura in via A. da Mestre sono state 121 - 104 uomini e 17 donne che sono state ospitate fino al mese di aprile. Dopo di che, vista la scarsità di richieste femminili, l'equipe della Fondazione (composta da direttore, ospiti e

operatori) ha deciso di rendere la struttura prettamente maschile. Gli uomini sono stati 104 (72 stranieri e 32 italiani); per 29 di questi, il gruppo di lavoro della prima accoglienza ha deciso, tenendo conto del percorso svolto, di sostenerli facendo loro continuare l'esperienza della Casa dell'Ospitalità presso la struttura di via santa Maria dei Battuti o in quella di Venezia. Di questi, 15 fanno o hanno fatto parte della Comunità della struttura\*.

Per quanto riguarda il 2010, le nuove accoglienze dal mese di gennaio a settembre sono state 71 (49 stranieri e 22 italiani). Le persone per le quali il gruppo di lavoro ha deciso un passaggio nella sede principale sono state 18 e di queste 6 fanno parte della Comunità.

\* Per Comunità della struttura si intende il gruppo di ospiti che si impegna ad assumere insieme con gli operatori e il direttore della Fondazione la responsabilità del complesso e articola l'insieme di servizi e di attenzioni che ogni vita in casa comporta.

### **Il lavoro in prima accoglienza**

Il lavoro dell'operatore (sia dipendente della Fondazione che volontario) comincia nel momento in cui una persona si presenta per la prima volta in struttura. Si tratta di un momento significativo in quanto si ha il primo contatto con la persona, che viene iscritta nella lista d'attesa e informata di tutti i servizi presenti nel territorio ai quali può accedere. La modalità di accesso alla struttura avviene tramite la lista d'attesa, uno strumento di lavoro nato a metà del 1999, quando era da poco operativa l'istituzione comunale Casa dell'Ospitalità, utilizzato dagli operatori al fine di raccogliere dati, notizie, informazioni sulla persona che chiede di entrare nella struttura. Precedentemente le richieste di entrata in struttura erano tenute a memoria da ogni operatore e successivamente venivano trascritte nel "diario di bordo", un'agenda tuttora usata dagli operatori per comunicare appuntamenti e osservazioni. Ma la memoria è labile e nell'agenda le informazioni erano confuse e fortemente disomogenee nei dati, in quanto ciascun operatore raccoglieva solo ciò che gli sembrava importante nella valutazione della situazione.



Ecco quindi maturare l'esigenza di uno strumento unico nel quale le domande di accoglienza vengono scritte in ordine cronologico e nel quale sono presenti dei campi di raccolta dati prestabiliti, come ad esempio: dati della persona, presenza di altri servizi coinvolti, recapito della persona, nominativo dell'operatore che ha svolto il colloquio per l'inserimento in lista e, in più, uno spazio note dove vengono appuntate le impressioni dell'operatore.

Questo strumento diventa indispensabile per gli operatori in quanto permette di avere un primo contatto con la persona e in molti casi risulta utile per capire quelli che sono i suoi bisogni; bisogni che nella maggior parte dei casi non vengono esplicitati dalla stessa persona interessata. Sovente succede che siano altri servizi del territorio (i Ser.T, il Centro di salute mentale, il servizio Immigrazione e l'area Adulti del comune di Venezia) a segnalarci una situazione e la persona senza fissa dimora. In questi casi, a mio avviso, è necessario riuscire a mantenere il legame con il servizio inviante cercando di costruire insieme un progetto per la persona inviata. Un altro momento che riveste grande importanza nel lavoro di prima accoglienza è l'accoglienza stessa. Da qualche tempo abbiamo deciso che in questa fase così delicata sarebbe stato opportuno che almeno uno degli operatori volontari fosse presente in affiancamento all'operatore in turno. È questa una fase di conoscenza reciproca nella quale si presentano la struttura e le sue regole ma si offre anche la propria disponibilità al nuovo venuto, spesso pieno di paura e incertezza, che in questo modo trova già un punto di riferimento all'interno della struttura.

Una volta, poi, che la persona viene accolta, il lavoro consiste nel cercare di entrare in relazione in modo almeno che il nuovo venuto percepisca un clima di disponibilità al dialogo. Contano lo scambio di quattro chiacchiere, il bere insieme un caffè. La presenza in un lavoro di questo tipo, fatto di piccoli momenti, è davvero fondamentale in quanto permette, passo dopo passo, di costruire un rapporto con l'altro. Se ci si conosce tutto diventa più facile, se si è amici ci si parla con franchezza, con fiducia, emergono problemi ai quali insieme si può cercare di trovare una soluzione; è questo uno

dei tratti di fondo dell'operare quotidiano e complessivo nella casa, quello teso a creare relazioni effettive.

Il lavoro in prima accoglienza corrisponde a una prima fase del percorso volta a una prima conoscenza della persona e a creare intorno a essa un contesto relazionale che possa fungere da supporto per capire quali sono i limiti ma anche le risorse della persona che ci sta di fronte. Per un percorso che si completa e si dispiega nella mutualità comunitaria decisivi sono il sapere e la stessa voglia di collaborare del singolo ospite.

È un lavoro che richiede presenza, attenzione e anche, a volte, fermezza e severità; la buona riuscita di questa esperienza è il frutto di un impegno costante, di una disponibilità e di un lavoro che si fa giorno per giorno e al quale è necessario dedicare molto tempo.

Il lavoro degli operatori volontari consiste nel gestire l'accoglienza notturna, l'igiene della struttura, la preparazione del caffè che viene distribuito la sera e la mattina, la gestione del piccolo magazzino dove gli ospiti possono lasciare le valigie più ingombranti, la distribuzione di shampoo e sapone, insomma, di tutte quelle piccole ma importanti cose che riguardano il benessere e la tranquillità degli ospiti. Si tratta di compiti che in altre organizzazioni sarebbero propri di operatori professionali ma che, eseguiti da una persona che, a sua volta, vive in una situazione di bisogno, acquistano un significato differente, un valore in più che può stimolare nella persona il nascere del pensiero «se lui ce l'ha fatta ce la posso fare anche io».

Un aspetto chiave per il buon funzionamento della struttura è il far rispettare le regole. Durante le riunioni del gruppo è stato stilato un regolamento che viene consegnato al nuovo venuto già durante la fase dell'accoglienza. Le regole sono poche e chiare e un grande merito degli operatori volontari è che ne facilitano il rispetto da parte di tutti.

Le regole riguardano l'orario di entrata e di uscita dalla struttura, l'obbligo del turno di pulizia delle camerate e dei bagni (in quanto ricordo che la struttura è del tutto autogestita) e, cosa più importante, il fatto che non si possa accedere alla struttura in stato di ebbrezza o di alterazione da sostanze psicotrope.

Attenzione alla persona, presenza e verifica, sono questi gli aspetti alla base del progetto che rendono positivo l'esito del lavoro.

Un altro ambito del lavoro dell'operatore volontario sono i colloqui per le proroghe. Il tempo di permanenza della persona nella struttura viene definito attraverso la richiesta di proroga fatta dall'interessato durante un colloquio con l'operatore; questo modo di procedere ha lo scopo di dare al gruppo di lavoro la possibilità di ricevere continui aggiornamenti sulla situazione della persona ma soprattutto di facilitare la creazione di un rapporto tra ospite e operatore.

Il risultato del colloquio e gli accadimenti della serata vengono trascritti in un quaderno chiamato "diario di bordo" che diventa patrimonio del gruppo e il tutto viene poi discusso durante la riunione settimanale.

La riunione è un momento essenziale di decisione e verifica del lavoro svolto, durante il quale avviene tra tutto il gruppo il passaggio dell'informazione, ognuno mette a disposizione degli altri la sua conoscenza al fine di cercare di trovare una soluzione al problema presentato. Durante la riunione ci si aggiorna, quindi, ma si decidono anche strategie di lavoro, ci si confronta ma ci si mette soprattutto in gioco qualunque sia il ruolo istituzionale. Ciò comporta che, lavorando anche sulla propria persona, emergono tratti di vita personale che ampliano lo spirito di vicendevole sostegno.

## **Regolamento della prima accoglienza**

Al momento dell'accoglienza verrà assegnato un periodo di permanenza presso la struttura di prima accoglienza di 15 giorni. Potranno poi essere concesse più proroghe della durata massima di 15 giorni ciascuna, che dovranno essere concordate con gli operatori della struttura, fino a un massimo di 3 mesi complessivi. La proroga viene concessa solo su richiesta diretta dell'interessato, almeno 2 o 3 giorni prima della data di scadenza del pernottamento, altrimenti dovrà lasciare libero il posto letto entro le ore 8.00 del giorno successivo alla scadenza.

È obbligatorio che i nuovi accolti sostengano una visita medica presso l'Ufficio igiene previo appuntamento che verrà comunicato all'interessato dagli operatori.

È severamente vietato l'uso e l'abuso di bevande alcoliche o di stupefacenti; chi rientra in stato di ebbrezza o alterato non sarà ammesso nella struttura.

È severamente vietato fumare nelle camere e nei corridoi della struttura.

È vietato mangiare nelle camere da letto: si può usufruire della stanza apposita.

Orari di apertura della struttura: tutti i giorni, dalle 20.00 alle 8.00.

Entrata serale: dalle 20.00 alle 22.30, non oltre. Uscita: entro le 8.00, salvo le persone in turno per le pulizie. Si prega di avvisare per tempo - e con validi motivi - gli operatori nel caso in cui non si rientri per il pernottamento.

Orario di utilizzo delle docce: tutti i giorni dalle 20.00 alle 22.00 e dalle 6.30 alle 7.30.

Viene richiesto a tutti gli ospiti di contribuire personalmente alle pulizie della struttura (camere, bagni, corridoi, zona esterna): il servizio si svolge in turni, concordati con gli operatori, e viene esposto in bacheca con apposito foglio di servizio.

Si prega di avvisare in tempo gli operatori (o direttamente oppure allo 041 972804) in caso di impossibilità a svolgere il proprio servizio: chi mancherà al proprio turno senza preavvisare in tempo gli operatori, avrà un giorno di sospensione dal pernottamento.

Per qualunque necessità o informazione, rivolgersi agli operatori in servizio.

## **Testimonianze di alcuni operatori volontari nella prima accoglienza**

*Franco*

Quando sono arrivato si chiamava emergenza freddo, mi sono trovato a convivere con altre persone di varie etnie ognuna con i suoi problemi e provenienti quasi tutte dalla strada. È stata una bella esperienza in quanto non è semplice vivere assieme anche se per poche ore al giorno condividendo gli spazi a disposizione. Però, grazie alle capacità e pazienza degli operatori responsabili che hanno sempre saputo gestire le varie situazioni, tutto è stato reso più semplice. Infatti è bastato attenersi a quelle poche regole che ci sono per poter vivere nel rispetto reciproco in quanto sono state fatte rispettare e rispettate, tanto da farci sentire in un certo senso come fosse casa nostra. Poi col tempo la emergenza freddo è diventata prima accoglienza a questo punto ho cominciato a far parte del gruppo di affiancamento ai responsabili di turno, quindi avevo un po' più di responsabilità dovendo anche io contribuire al buon funzionamento della struttura. Dopo un periodo in cui grazie a chi mi ha insegnato la strada giusta sono passato a far parte dei responsabili, ho dovuto quindi cambiare modo e metodo di lavoro. Questo è stato per me un momento di crescita ulteriore in quanto ho dovuto: imparare a confrontarmi in un modo diverso con le persone; imparare a capire il loro disagio proponendomi come persona di riferimento per tutte le situazioni che potevano verificarsi; capire il modo in cui essere loro più utile, ascoltandoli, parlando con loro, scherzando e se era necessario essendo anche severo. Ho capito il valore di vivere con persone diverse per mille motivi, tutte con il loro vissuto e con motivazioni diverse che le spingono a uscire da una vita non certo consona a loro, ho scoperto il valore che ha il saper ascoltare con pazienza e, perché no, con interesse le varie persone che ti chiedono attenzione. Devi essere sempre pronto a cogliere anche con lo sguardo le varie situazioni di difficoltà in cui gli altri si trovano, avere le parole giuste per dare un po' di chiarezza al momento che stanno passando, anche magari raccontando senza remore la tua stessa esperienza riuscendo spesso a ottenere la

loro fiducia. In questo senso sono e saranno i colloqui che si fanno ogni quindici giorni un momento ancora più importante in quanto si riesce a entrare in quella sfera di cose che in altre situazioni non si riescono a tirare fuori, come piccole confidenze o grossi problemi che vanno dal familiare o altro, è qui che si deve essere bravi e pazienti nel saper intuire fino a dove possiamo aiutare queste persone. In conclusione vorrei fare una considerazione: ultimamente non si è fatto altro che parlare e domandarsi quale sia il significato di comunità: bene, io ritengo che in prima accoglienza manchi solo la possibilità di poter pranzare e cenare insieme, ma per il resto credo sia davvero una piccola o grande che si voglia dire comunità.

### **Le mie impressioni sulla prima accoglienza**

*Moreno*

Io arrivo dalla prima accoglienza, quindi posso vedere le cose come sono, i pregi e difetti della struttura. Noi operatori volontari cerchiamo di avere comprensione, dare una motivazione al fatto che, come me, siano dei senza tetto; vigono delle regole che se sono così dure sono per il nostro bene, non è facile per noi farle rispettare, anche perché la decisione di allontanare una persona che infrange le regole ripetutamente è sempre dura. Ma è necessario per far capire le differenze tra giusto e sbagliato. La prima accoglienza è molto importante per due motivi: il primo perché risponde a un bisogno elementare, quello di un tetto e un letto; il secondo per un inserimento in società, non intendo dire che noi troviamo loro un lavoro, o una casa, però diamo la possibilità di capire che nessuno ti regala niente, devi combattere nella vita e le regole ti aiutano a dare una direzione a essa. Io faccio l'affiancamento già da un po' di tempo, io stesso mi sono trovato a dover essere severo, anche se non è mai facile, sia per le persone punite che per me. Quando vedo una persona che rientra in stato di ebbrezza io ci sto male, anche io sono un ex alcolista quindi posso capire. Dare un'opinione al servizio che facciamo non è facile e quindi mi sono posto diversamente anche per far capire quello che provo facendo questo servizio. I miei punti di riferimento sono tre: Mario Benella, Franco Via-

nello e Fabio Rosso. Mi hanno insegnato tante cose nella vita, soltanto imparando a parlare dei problemi si può cambiare qualcosa, spero che un giorno potrò essere o diventare come loro, sono stato molto fortunato, la fortuna aiuta chi vuole o chi dimostra di voler aiutare se stesso.

### *Mario*

Verso la metà di novembre 2008 mi è stato proposto dal direttore di fare l'emergenza freddo, lì per lì mi ero un po' stupito anche perché non me lo aspettavo, poi ho riflettuto e alla fine ho accettato. Un'esperienza di questo tipo non l'avevo mai fatta e il 7 gennaio 2009 è partita l'emergenza freddo. La struttura offre ventuno posti letto, inizialmente erano solo uomini ma più tardi abbiamo fatto una stanza per le donne. Mi aspettavo che ci sarebbero stati problemi invece è andato tutto bene. Come si sa in queste strutture ci sono delle regole e io ho fatto in modo che venissero rispettate e così pian piano si è andati avanti senza creare problemi. All'inizio dell'apertura eravamo in due a sostenere questa struttura, infatti durante i primi cinque mesi non abbiamo mai mancato un turno. Più il tempo passava più ci venivano assegnate responsabilità maggiori e questo ci ha fatti crescere. Questo lavoro mi ha dato la possibilità di conoscere persone di diversa nazionalità, di dialogare con loro ma soprattutto di farli sentire a loro agio come fosse una grande famiglia. In questo modo ci si rende le cose più facili e gli ultimi arrivati ne sono orgogliosi perché imparano a rispettarci. Noi operatori, se così ci possiamo chiamare, ne siamo fieri anche se qualche volta non è così. Questa è un'esperienza che la vivi da dentro, da fuori non ci si rende conto di come sono le cose. Con il passare del tempo noi operatori volontari abbiamo cercato di ingrandire un po' il cerchio degli operatori volontari cercando di coinvolgere gli ospiti stessi in piccole cose come segnare le presenze e affiancarci nei vari turni che sono a rotazione, per me questo è un aspetto positivo in quanto in questo modo si allarga la zona delle persone responsabilizzate. Io e il mio collega ci alterniamo a fare i colloqui con gli ospiti in modo da gestire le proroghe e allo stesso tempo impariamo

a conoscere di più problemi degli ospiti che sono tanti ma si cerca di fare in modo che le persone non si sentano schiacciate e che il morale sia alto. Per terminare posso dire solo che è un'esperienza utile e che mi ha fatto crescere quando prima tutto questo sembrava impossibile.

### *Fabio*

Credo di aver imparato dalla mia esperienza di ospite volontario nella prima accoglienza una cosa fondamentale. A chi cerca un letto è indispensabile dare la possibilità di avere una speranza che cambiare si può. E questo avviene se chi entra nella palazzina, entra in una casa e respira una sensazione di armonia. Se la sala tv si riempie di persone che si parlano, se ognuno di noi riesce a cogliere la sofferenza nel vissuto dell'altro. Ho cercato di sviluppare in me questa attitudine anche con tutti gli stranieri con i quali manca, ancor di più che con gli altri senza fissa dimora, una lingua comune. Ma basta che mi chieda «ma tu Fabio che cosa stai facendo di diverso da loro?» per non rinunciare a cercare il dialogo.

Anche l'importanza del rispetto delle regole mi è diventata più chiara: riuscire a rispettarle e a farle rispettare come è avvenuto nella prima accoglienza è decisivo per una crescita comunitaria sia del gruppo di lavoro che di tutti gli ospiti. È in questo contesto che spero di far percepire anche la mia sensibilità; conto molto nell'ascolto che genera voglia di vivere perché ciascuno possa voler cambiare il suo futuro a partire dal semplice fatto che ricomincia a pensare che un futuro c'è anche per lui. Concludo questa mia testimonianza con una affermazione che non so spiegare, ma che ho sperimentato: c'è qualcosa di sacro nelle lacrime, non sono segno di debolezza, le nostre, ma di potere.



Questo opuscolo viene donato a ogni persona interessata a conoscere la realtà della Fondazione di partecipazione Casa dell'Ospitalità ([www.casaospitalita.it](http://www.casaospitalita.it)).

Ogni cittadino, se lo ritiene, può chiedere di diventare socio della Fondazione.

La Fondazione è grata a chi decide di sostenerla con un proprio contributo, anche economico.

Per il contributo economico usare:

- un bollettino di ccp al n. 000089346282

intestato a Fondazione di partecipazione Casa dell'Ospitalità  
via Santa Maria dei Battuti 1/d, 30174 Mestre Venezia

- un bonifico bancario al cc 1000/7207 della Cassa di Risparmio di Venezia  
sede centrale di San Marco, campo Manin 4216, Venezia  
IBAN IT 84 P063 4502 0001 0000 0007 207

intestato a Fondazione di partecipazione Casa dell'Ospitalità

**FONDAZIONE DI PARTECIPAZIONE CASA DELL'OSPITALITÀ**

**via Santa Maria dei Battuti, 1/d 30174 Mestre Venezia**

**tel. 041 958409 - fax 041 962876**

**p.iva - c.f. 03782700276**

**e-mail [ospitalita@casaospitalita.it](mailto:ospitalita@casaospitalita.it)**

questo libro è pubblicato con il sostegno di



polo1116studio

finito di stampare nel mese di dicembre 2010  
da Stamperia Cetid srl, Mestre Venezia

progetto grafico e realizzazione editoriale  
Studio Polo 1116 Brugiolo Romanelli, Venezia



Barbara Valier, nata a Venezia nel 1977,  
operatrice della Fondazione,  
è responsabile della prima accoglienza.