

**CARTA
DEI
SERVIZI**

**Fondazione di
Partecipazione
Casa dell'Ospitalità**

Via Santa Maria dei Battuti 1/d
30174 Mestre (Venezia)

Mail: ospitalita@casaospitalita.it

Pec: casaospitalita@pec.it

Web: www.casaospitalita.it

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi: gli Operatori del Servizio, la Direzione, il Consiglio di Amministrazione.

Indice

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 4
- Introduzione	
- Caratteristiche di questa carta	
Norme e principi	pag. 4
- Principi fondamentali	
- Principali riferimenti normativi	
Presentazione del Servizio	pag. 5
- Missione, finalità e caratteristiche del Servizio	
- Articolazione delle attività: cosa offriamo	
- Requisiti	
- Modalità di accesso	
- Criteri di accoglienza	
Rapporti con gli utenti	pag. 8
-Tutela dell'utente	
Qualità	pag. 8
-Organizzazione	
-Accessibilità	
-Tempestività	
Informazioni utili	pag. 9
-Recapiti	
-Orari	

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi della Fondazione di Partecipazione Casa dell'Ospitalità ha un duplice scopo:
a) informare in modo trasparente e completo sull'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
b) favorire un rapporto diretto tra la Casa dell'Ospitalità e i propri utenti.

Caratteristiche di questa Carta

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

In particolare la struttura della Carta consiste nella descrizione dei Servizi, con validità pluriennale, tramite schede relative a informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento.

Norme e principi

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi della Fondazione di Partecipazione Casa dell'Ospitalità si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

È garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale (previa verifica di regolare permesso di soggiorno), opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini-utenti tenendo conto anche delle diverse aree geografiche del Comune. Vengono adottate, infine, tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze delle persone con disabilità.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione delle stesse, sia per favorire la collaborazione con gli

operatori. Il cittadino-utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio e in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione o intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi della Fondazione Casa dell'Ospitalità sono:

- Statuto della Fondazione;
- Linee di indirizzo per il contrasto alla grave marginalità adulta in Italia.

Presentazione del Servizio

Missione, finalità e caratteristiche del Servizio

La missione che, da sempre, si è proposta la Casa dell'ospitalità, è quella di ridare dignità alle persone accolte - "Nessuno può essere condannato all'inutilità" - per offrire loro una nuova possibilità di vita, la *restituzione* alla comunità di cittadini il più possibile autonomi e responsabili.

Per raggiungere questo obiettivo fondamentale oggi è necessario sperimentare nuovi modelli di residenza, proprio perché un modello di accoglienza uniforme, ormai, non può più essere adeguato alle esigenze di una sempre più articolata composizione delle persone accolte.

E' necessario prefigurare una nuova organizzazione, policentrica anche all'interno di un unico spazio fisico, in grado di fornire risposte diverse a differenti tipi di domande.

Il Servizio, e quindi il lavoro sotteso, per tutta la Casa dell'Ospitalità deve e dovrà essere diversamente articolato, pur rimanendo immutata la condizione di base "un tetto e un letto".

Per fare "ripartire" le persone accolte, devono essere elaborate strategie e pratiche d'intervento mirato, ad esempio:

-per le persone che soffrono patologie e/o dipendenze correlate si devono individuare strutture alternative e adeguate;

-per gli individui che, pur mantenendo competenze utili e risorse da far riemergere, vivono un disagio sociale e abitativo che può essere temporaneo, si deve agire su un piano di riattivazione della persona, creando le condizioni per una vita indipendente.

L'intervento viene così indirizzato verso *gruppi omogenei* di ospiti.

Attualmente la Casa dell'Ospitalità offre 120 posti distribuiti tra le sedi di Mestre e Venezia e 3 alloggi in autonomia.

In conformità con le “Linee di indirizzo per il contrasto alla grave marginalità adulta in Italia”, sottoscritte nel novembre 2015, in Conferenza Unificata Stato Regioni, è necessario arrivare ad una specializzazione degli interventi che escluda qualsiasi forma di assistenzialismo, stimolando e accompagnando le persone in un cammino strutturato, a misura del singolo individuo.

Articolazione delle attività: cosa offriamo

I Servizi di accoglienza della Casa dell'Ospitalità si possono così suddividere:

Sede di Mestre

La capienza totale è di 90 posti letto distribuibili all'interno di tre aree con funzioni differenti.

a. Pronta accoglienza emergenziale: 24 posti letto estendibili a 30.

Attivabile in occasione di particolari situazioni di emergenza stagionale in cui per alcuni soggetti particolarmente deboli il pernottamento in strada risulta rischioso.

L'accoglienza viene rinnovata di notte in notte su richiesta dell'Unità di strada.

b. Prima accoglienza: 25 posti letto maschili e femminili, estendibili a 35.

Entrata serale ed uscita mattutina con presenza di operatori notturni.

Camerate da 2 e 4 posti letto.

Accoglienza breve (2 o 3 mesi).

c. Permanenza su progettualità: 35 posti letto maschili e femminili, estendibili a 50 in caso di necessità.

Area destinata a persone coinvolte e disponibili ad intraprendere percorsi di reinserimento sociale. Stanze singole o doppie.

Tempi di accoglienza più lunghi, ma sempre concordati.

Operatori di riferimento adeguatamente formati (un operatore ogni 5/6 ospiti).

E' previsto il pagamento di una quota mensile di partecipazione alle spese proporzionale al reddito, come statuito con deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

d. Dimissioni Protette post degenza ospedaliera

La Casa dell'Ospitalità, assieme al Comune di Venezia, [Emergency](#), al Comitato Provinciale di Venezia della [Croce Rossa Italiana](#) e alla [Croce Verde](#) di Mestre, ha concordato un protocollo operativo per le dimissioni protette post degenza ospedaliera e di assistenza in caso di particolari condizioni di salute per persone senza dimora.

La Casa dell'Ospitalità mette a disposizione del progetto "Dimissioni protette" due posti letto e un ambulatorio attrezzato nella struttura di Mestre. Un medico di Emergency è a disposizione per stabilire i termini della convalescenza e dell'eventuale decorso dell'assistenza.

e. Mensa interna

La Casa dell'Ospitalità mette a disposizione degli ospiti un servizio mensa, garantito sia a pranzo che a cena.

Per poter accedervi è necessario fare richiesta alla segreteria sociale.

La mensa può ospitare fino a 25 persone.

La gestione della cucina e del refettorio è a cura degli operatori in collaborazione con gli ospiti che ne usufruiscono attraverso la partecipazione ai servizi di cucina, preparazione tavoli, pulizia piatti e ambienti.

Sede di Venezia Sant'Alvise

Convivenza in semi-autonomia: 10 posti letto, estendibili a 17 in caso di emergenze particolari.

Più che un piccolo dormitorio, la struttura deve essere intesa come un appartamento un po' più grande della media.

Importante la presenza dell'operatore a garanzia del buon funzionamento della vita comune e del percorso personale di ciascuno.

E' previsto il pagamento di una quota mensile di partecipazione alle spese proporzionale al reddito.

Alloggi indipendenti

Casolare e due appartamenti: 10/12 posti letto in contesti abitativi di autonomia.

E' previsto il pagamento di una quota mensile oltre al pagamento delle spese delle utenze.

Agli ospiti delle nostre strutture, in base alle condizioni psico-fisiche delle persone, è richiesta la disponibilità a partecipare attivamente alla vita della struttura attraverso lo svolgimento di servizi di cucina e pulizia degli ambienti (camere, luoghi comuni, bagni, cucina, ecc), in coordinamento e supervisione degli operatori.

Altre attività

Per dare spazio a percorsi di inserimento lavorativo, fondamentali per dare concretezza ai progetti di autonomia di vita, è presente uno **sportello** che svolge attività di orientamento e ricerca attiva del lavoro.

Allo sportello è possibile ricevere una consulenza su: redazione del proprio curriculum vitae; individuazione di possibilità di formazione specifica; accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro.

Requisiti

Possono accedere al servizio di accoglienza persone di ambo i sessi, italiane o straniere, autosufficienti, in possesso e in grado di esibire un documento di identità valido ed originale, che abbiano compiuto la maggiore età (18 anni) e non abbiano superato i 65 anni.

La residenza nel Comune di Venezia costituisce priorità di accesso al servizio: nel caso di persone residenti in altri comuni, l'accoglienza viene concessa previo accordo con il Comune di residenza.

Modalità di accesso

I Servizi della Casa dell'Ospitalità entrano in contatto con le persone in difficoltà a seguito delle segnalazioni e delle relative richieste di accoglienza, da territorio e servizi, pervenuti all'Unità Operativa Complessa Senza Dimora del Comune di Venezia, che insieme agli operatori della Segreteria Sociale della Fondazione valutano priorità, tempi e progetto.

L'accesso alle strutture è regolato da una lista d'attesa alla quale è possibile accedere presentandosi allo sportello della Segreteria Sociale, sito presso la Casa dell'Ospitalità in via Santa Maria dei Battuti 1/d a Mestre con i seguenti orari:

lunedì e venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30.

Criteri di accoglienza

- Al momento dell'accoglienza, alla persona in difficoltà, viene chiesto di presentare il modello ISEE (relativo agli anni precedenti).
- I titolari di pensione che garantisca un reddito (superiore ai 450,00 euro mensili) non possono essere accolti se non per tempi brevi, di fronte a situazioni di emergenza. In ogni

caso sarà richiesta una partecipazione alla spesa proporzionale al reddito.

Rapporti con gli utenti

Tutela dell'utente

L'impegno della Casa dell'Ospitalità nell'ascolto degli utenti deve essere prioritario:

- a. per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione,
- b. per fare proposte per un continuo miglioramento.

La Casa dell'Ospitalità si impegna a raccogliere e verificare le segnalazioni su eventuali prestazioni offerte *non qualitativamente* soddisfacenti:

- a. per cercare di comprendere i diversi motivi e le cause che hanno prodotto i disservizi,
- b. per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- c. per conoscere i bisogni e le domande non rilevate.

I suggerimenti e le proposte di miglioramento dovranno pervenire alla segreteria in forma scritta o su richiesta di colloquio con il personale della Fondazione.

Qualità

Organizzazione

Viene garantito lo svolgimento di specifiche e periodiche attività di formazione al personale in servizio compatibilmente con le risorse economiche disponibili.

La Fondazione fa parte del "**Tavolo cittadino dei Servizi per le persone senza dimora**", coordinato dal Comune di Venezia, alla quale aderiscono diverse realtà territoriali. Il tavolo ha lo scopo di promuovere e consolidare un coordinamento operativo fra i Servizi pubblici, soggetti del Terzo settore e Volontariato locale.

Accessibilità

Viene garantita la regolare apertura della struttura per l'accoglienza degli utenti.

Tempestività

Viene garantita una risposta in tempi rapidi alle richieste pervenute, compatibilmente con i posti disponibili e previa verifica dei requisiti richiesti.

Informazioni utili

Recapiti

Fondazione di Partecipazione Casa dell'Ospitalità

Sede di Mestre: via Santa Maria dei Battuti 1/d - 30174 Venezia

Tel: 041/958409

Mail: ospitalita@casaospitalita.it

Pec: casaospitalita@pec.it

Web: www.casaospitalita.it

Sede di Venezia: Cannaregio 3144 (S. Alvise) - 30121 Venezia

tel. 041/958409

Mail: ospitalita@casaospitalita.it

Orari ufficio

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30