

CARTA DEL SERVIZIO A FAVORE DI PERSONE IN SITUAZIONE DI POVERTÀ ESTREMA E SENZA DIMORA

Servizio gestito dalla Cooperativa Sociale Onlus “Porta Aperta” per il Comune di Sassari



CONTATTI DEL SERVIZIO

COORDINATRICE: Dott.ssa Maria Rosalia Ganadu

Tel.: 349-7681972

E-mail: sfd@portapertaonlus.it

Trovi le informazioni sul Servizio anche sul sito web www.portapertaonlus.it nella sez. Progetti e Strutture

INDICE

<i>Argomento</i>	<i>Pag.</i>
PREMESSA	1
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO, BENEFICIARI ED EQUIPE OPERATIVA	2
MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DAL SERVIZIO	3
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	3
STANDARD DI QUALITÀ E GESTIONE RECLAMI	4
GLI APPARTAMENTI	5
REGOLAMENTO DELLA CASA	5
COPERTURE ASSICURATIVE	6

PREMESSA

La presente “Carta del Servizio” regola il rapporto tra la persona-utente e il “Servizio di gestione delle attività a favore di persone in situazione di povertà estrema e senza dimora”, affidato dal Comune di Sassari, mediante gara d’appalto, alla Cooperativa Sociale Onlus “Porta Aperta”.

Il servizio è finanziato con risorse a valere sul Fondo per la lotta alla povertà e all’esclusione sociale ed è provvisto delle certificazioni necessarie al funzionamento.

La “Carta del Servizio” attua i principi dell'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Gli interventi ricompresi nel Servizio vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- Eguaglianza: i Servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- Giustizia e Imparzialità: nell'erogazione del Servizio è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale;
- Continuità: i Servizi sono erogati con continuità;
- Efficienza ed Efficacia: il Servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza, come rapporto tra risorse impiegate e risultati attesi, e l'efficacia, intesa come rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti;
- Partecipazione: all'utente del Servizio viene garantito il diritto di partecipazione.

Con la “Carta del Servizio” Porta Aperta si impegna:

- ad assicurare il rispetto degli standard di quantità;
- ad individuare e pubblicare gli standard adottati e ad informare la persona-utente;
- a verificare il rispetto degli standard adottati ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- ad accogliere, verso gli atti con cui si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni, osservazioni ed opposizioni.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO, BENEFICIARI ED EQUIPE OPERATIVA

Il Servizio si rivolge a persone che vivono per strada o in sistemazioni di fortuna, ricorrono a dormitori o a strutture di accoglienza diurna, sono ospiti di strutture per persone senza dimora o sono in procinto di uscire da strutture di protezione, cura o detenzione ma non dispongono di una soluzione abitativa.

Alla base vi è il concetto dell'*Housing First*, ovvero riconoscere che la Casa è un Diritto, un luogo di protezione e un presupposto necessario per la tutela della dignità umana e per costruire un efficace percorso di inclusione sociale.

Pertanto, il servizio svolge tre principali funzioni:

- dare un'abitazione a chi non ha una dimora, insieme ai beni di prima necessità (abbigliamento, alimenti, detersivi per l'igiene della persona e della casa, mascherine e dispositivi igienizzanti), per un periodo di massimo tre mesi salvo eventuale proroga;
- fornire un accompagnamento amministrativo agli utenti inteso come un servizio di informazione ed orientamento sui servizi presenti sul territorio e le misure utili ad affrontare le varie necessità, al contempo raccordandosi con i servizi socio-sanitari e attivando quelli pertinenti alle diverse situazioni;
- dare un supporto psicologico e educativo alle persone “senza-tetto” e a quelle che hanno situazioni alloggiative precarie, in modo da rafforzarne le competenze

relazionali e sociali, la stima in sé stesse e quindi supportarle in un percorso di (re)inserimento sociale.

Per alcuni dei beneficiari, inoltre, è prevista un percorso di formazione finalizzato al rafforzamento delle *soft skills* (ovvero di quelle competenze relazionali/comportamentali che attengono la comunicazione efficace, la gestione dello stress e del rapporto con il prossimo, il rafforzamento dell'autostima e della fiducia in sé, la capacità di pianificare e organizzare il lavoro e la vita quotidiana) e all'orientamento al lavoro utili al (re)inserimento nella vita della comunità anche dal punto di vista lavorativo.

Il servizio viene svolto da un'équipe multidisciplinare composta da una coordinatrice, due educatrici professionali, una psicologa e un'ausiliaria, coadiuvate da una mediatrice linguistico/culturale in caso vi siano utenti di cittadinanza non italiana.

L'équipe opera in rete con i servizi pubblici socio-assistenziali e con i soggetti privati del territorio (associazioni, ONLUS, cooperative, aziende, enti religiosi ecc.) in modo da poter rispondere efficacemente alle varie esigenze espresse da ciascuna persona presa in carico, informando la stessa sui servizi e le misure di supporto che costituiscono delle vere e proprie risorse a cui poter attingere per affrontare le varie necessità, supportando le persone-utenti nell'attivazione di tali risorse.

Per ogni persona-utente, infatti, l'équipe stila un Progetto Personalizzato di Recupero e Inclusione che, tenendo conto delle caratteristiche e delle esigenze della persona, individua gli obiettivi specifici da raggiungere. Tale Progetto si traduce in un Patto Sociale con la persona-utente che, preso atto delle regole da rispettare, degli impegni da assumere e degli obiettivi indicati nel proprio Progetto, si impegna a rispettarli firmando il Patto stesso.

L'équipe instaura una relazione di aiuto, continuativa e organizzata, con i beneficiari del servizio (anche quelli che hanno soluzioni alloggiative in corso, sebbene precarie), supportandoli nel potenziare quelle abilità necessarie per affrontare le proprie difficoltà e riprendere un controllo attivo sulla propria vita, in modo da raggiungere un'autonomia che non è solo abitativa e che costituisce l'obiettivo principale del Servizio.

In questo percorso volto all'autonomia e all'apprendimento della cura del sé, dell'altro e della casa, anche gli ospiti che hanno dei mezzi economici per poterlo fare in quanto beneficiari del Reddito di Cittadinanza o altre misure di supporto socio-economico, contribuiscono al pagamento delle spese di gestione dell'abitazione.

MODALITÀ DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE DAL SERVIZIO

Il Servizio Sociale del Comune individua le persone che possono beneficiare del "Servizio di gestione delle attività a favore di persone in situazione di povertà estrema e senza dimora", in tal modo viene garantita una presa in carico globale della persona-utente. La presa in carico, infatti, è intesa come una funzione esercitata dal Servizio Sociale professionale e dall'équipe del Servizio, in favore della persona-utente in risposta a bisogni complessi che richiedono interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, attivazione di prestazioni sociali, nonché attivazione di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici e privati del territorio. Essa tiene conto del fatto che la persona in

stato di bisogno è priva di specifici punti di riferimento esterni rispetto alla soddisfazione di uno o più dei suoi bisogni e/o non ha risorse sufficienti per farvi fronte.

Per ciò che concerne la dimissione dal Servizio, essa avviene secondo i modi e i tempi indicati nel Progetto Personalizzato di ciascun beneficiario, una volta raggiunti gli obiettivi previsti. Tuttavia, in caso di violazione del Patto Sociale e del Regolamento sottoscritto dall'utente, il progetto può essere interrotto anticipatamente.

I tempi di permanenza nell'abitazione, invece, hanno una durata di tre mesi eventualmente prorogabili.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Al fine di monitorare il funzionamento delle varie attività e di intervenire precocemente in caso di necessità per migliorarne l'esecuzione, il Servizio prevede incontri settimanali di coordinamento e di supervisione dell'équipe e incontri periodici con il Referente del Comune di Sassari.

A disposizione delle operatrici del servizio, inoltre, sono posti dei Moduli che consentono di certificare il quotidiano funzionamento degli interventi e un software gestionale che facilita all'équipe l'organizzazione delle attività e alla coordinatrice il loro monitoraggio quotidiano.

Il servizio viene quindi valutato periodicamente dalla coordinatrice che si relaziona al Responsabile del Comune di Sassari. Anche gli utenti sono parte attiva nelle funzioni di valutazione e monitoraggio in quanto le loro esigenze ed osservazioni vengono costantemente ascoltate dalle operatrici che individuano, insieme alla coordinatrice, i servizi e le misure da attivare in loro risposta.

STANDARD DI QUALITÀ E GESTIONE RECLAMI

La Cooperativa Sociale Onlus "Porta Aperta" è organizzata con Sistema di Gestione Certificato UNI EN ISO 9001:2015, Certificazione n. SGQ377/19 rilasciata da Accredia - Cersist.

Il Manuale della Qualità formalizza in dettaglio come l'organizzazione opera: le politiche di qualità, la struttura organizzativa, i compiti e le responsabilità dei vari attori coinvolti, le procedure, i sistemi ed i metodi di lavoro e valutazione per tutte le attività e i servizi prodotti.

Anche il "Servizio a favore di persone in situazione di povertà estrema e senza dimora" rientra fra i servizi socio-assistenziali per i quali sono indicate le procedure di qualità all'interno del Manuale.

Qualora si riscontri un'anomalia nell'erogazione del servizio, l'utente può segnalarla utilizzando l'apposito **Modulo Reclami** disponibile presso la sede della cooperativa a Sassari in via G. D'Annunzio n. 9 (4° piano), oppure scaricandolo dal sito web www.portapertaonlus.it (sez. Qualità e Customer Care) ed inviandolo alla mail amministrazione@portapertaonlus.it.

Inoltre, è possibile scaricare dal sito anche il **Questionario di valutazione del Servizio** e inviarlo alla mail suddetta una volta compilato.

GLI APPARTAMENTI

Il Servizio mette a disposizione delle persone senza dimora due appartamenti siti a Sassari, funzionali e in buono stato che possono ospitare massimo quattro persone ciascuno. Le stanze da letto possono accogliere massimo due persone dello stesso sesso, infatti non è ammessa promiscuità in tali stanze salvo che si tratti di persone appartenenti allo stesso nucleo. Gli ospiti dell'appartamento condividono l'utilizzo della sala da pranzo-cucina, i bagni ed ulteriori spazi quali ripostigli etc.

La modalità di funzionamento e l'organizzazione nella casa come gruppo di convivenza si ispira a quella di una comune abitazione, con una conduzione di tipo familiare; le decisioni sono prese in maniera condivisa da tutte le persone che vi abitano, mediate e supportate dalle operatrici dell'équipe. Sono gli ospiti della casa ad occuparsi di tutte le attività necessarie per la gestione di un'abitazione, col supporto di un'ausiliaria: preparazione dei pasti, pulizie e riordino delle cose e degli spazi, così anche il lavaggio della biancheria personale e l'acquisto di alimenti e detersivi.

Le attività sono supervisionate dalle operatrici, le quali verificano e garantiscono che all'interno del gruppo di convivenza vengano rispettate le esigenze di tutti e il Regolamento della casa.

REGOLAMENTO DELLA CASA

1. Non sono ammessi atti di violenza di alcun genere;
2. Si richiamano gli ospiti ad avere tolleranza e accoglienza nei confronti della diversità e delle differenze;
3. Non è ammessa l'introduzione e il consumo di alcool o sostanze stupefacenti all'interno della casa o negli spazi condominiali;
4. È vietato fumare all'interno dell'abitazione;
5. È vietato il possesso di qualsiasi tipo di arma;
6. È richiesto il rispetto del mobilio, degli oggetti della casa e degli averi altrui;
7. È richiesta la partecipazione attiva all'organizzazione della casa (pulizie, turnazione pasti, spesa etc.);
8. È richiesto il rispetto degli orari del riposo condominiale;
9. Non sono ammesse visite di persone esterne salvo previo accordo con gli operatori dell'équipe;
10. Non sono ammessi animali di alcun genere.

La mancata osservanza di tali punti potrebbe inficiare la buona riuscita del percorso, nei casi di gravi violazioni del presente Regolamento è prevista l'espulsione dalla casa.

COPERTURE ASSICURATIVE

La Cooperativa Sociale Onlus “Porta Aperta” possiede:

- una copertura assicurativa **RCT (Responsabilità Civile verso Terzi)** relativa ai danni che possono essere cagionati a tutti quei soggetti qualificabili come terzi, per morte, lesioni personali o danneggiamenti alle cose, derivanti da fatti accidentali;
- una garanzia **RCO (Responsabilità Civile verso i Lavoratori-Operatori)** che tutela i lavoratori per i danni subiti sia all’interno sia all’esterno dell’azienda.



Sede legale:

Via G. D'Annunzio n. 9 (4° piano)
07100 Sassari, Italia

Telefono: 342 016 9098

E-mail: amministrazione@portapertaonlus.it

PEC: portaperta@pec.it

Sito Web: www.portapertaonlus.it

Società Cooperativa Sociale a r.l. di tipo A
Onlus ai sensi dell'Art. 10 c. 8 del D. Lgs 460/97
Codice Fiscale e Partita IVA n. 01939600902