

# CARTA DEI SERVIZIO DI HOUSING TEMPORANEO

**Servizio gestito dalla Cooperativa Sociale Onlus “Porta Aperta”  
per il PLUS del Distretto socio-sanitario di Sassari, Porto Torres,  
Sorso e Stintino**



## INDICE

| <i>Argomento</i>                                      | <i>Pag.</i> |
|---|-------------|
| PREMESSA  | 2           |
| BENEFICIARI   | 2           |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO                              | 2           |
| Obiettivi e finalità                                  | 3           |
| Organizzazione e funzionamento                        | 3           |
| Modalità di ammissione e dimissione dal servizio      | 4           |
| Gli appartamenti                                      | 4           |
| Organizzazione del personale all'interno del servizio | 4           |
| MONITORAGGIO E VALUTAZIONE                            | 5           |
| STANDARD DI QUALITÀ E GESTIONE RECLAMI                | 5           |
| COPERTURA ASSICURATIVA                                | 6           |
| CONTATTI  | 6           |

## **PREMESSA**

La presente Carta del Servizio regola il rapporto tra la persona-utente e il Servizio comprendente la gestione degli interventi di Housing Temporaneo presso due appartamenti siti nel Comune di Sassari e due appartamenti siti nel Comune di Sorso.

Il servizio è affidato dal PLUS del Distretto socio-sanitario di Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino, mediante gara d'appalto, alla Cooperativa Sociale Onlus "Porta Aperta" e finanziato con risorse del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Missione 5, Inclusione e coesione - Componente 2, Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore -Sottocomponente 1, Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale – Investimento 1.3, Housing temporaneo e Stazioni di posta – Linea di subinvestimento 1.3.1 – Centro servizi e stazioni di posta.

La Carta dei Servizi 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, etnia, 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 presente Carta dei Servizi 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.

## **BENEFICIARI**

Il servizio si rivolge a persone singole e nuclei familiari, presenti nel territorio del PLUS, in povertà estrema e senza fissa dimora che si trovano, dunque, in condizioni di vulnerabilità sociale, economica, lavorativa ed abitativa con reti familiari e amicali deboli o inesistenti e a tutti coloro che rischiano di entrare nel circuito della grave marginalità. I beneficiari vengono individuati dall'équipe della cooperativa Porta Aperta, in accordo con gli altri servizi pubblici e privati presenti sul territorio, in primis il Servizio Sociale Professionale Comunale.

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

### **→ Obiettivi e finalità**

Alla base del servizio di Housing Temporaneo vi è il concetto dell'*Housing First*, ovvero riconoscer

che la Casa è un Diritto, un luogo di protezione e un presupposto necessario per la tutela della dignità umana (*rapid re-housing*) e per costruire un efficace percorso di inclusione sociale attraverso la presa in carico e l'accompagnamento ai servizi socio-sanitari (*case management*).

Tale servizio viene svolto presso n. 2 appartamenti siti nel Comune di Sassari – in Via XXXX e Via XXXX, e n. 2 appartamenti siti nel Comune di Sorso, in Via XXXX e Via XXXXXX.

L'Housing temporaneo è finalizzato a:

- garantire, attraverso la progettazione personalizzata, un percorso di accompagnamento verso l'autonomia della persona, a partire dalla messa a disposizione di una soluzione alloggiativa;
- fornire dei servizi di accompagnamento in favore degli ospiti di centri di prima accoglienza già attivi sul territorio, al fine di costruire percorsi di fuoriuscita e di ricerca attiva di un alloggio.

L'azione degli interventi di Housing Temporaneo si concretizzano nei seguenti obiettivi:

- dare una soluzione abitativa (seppure temporanea) a chi non ha una dimora, insieme ai beni di prima necessità, per il tempo necessario all'acquisizione di una propria autonomia, in primis abitativa;
- fornire un accompagnamento amministrativo ai beneficiari, inteso come un servizio di informazione ed orientamento sui servizi socioassistenziali e sociosanitari presenti sul territorio e le misure utili ad affrontare le varie necessità (es. domande per usufruire di misure quali REIS, Assegno di Inclusione, pratiche di iscrizione nelle liste anagrafiche etc.) al contempo raccordandosi con i servizi territoriali e gli enti del Terzo Settore e attivando quelli pertinenti alle diverse situazioni;
- dare un supporto psicologico e educativo alle persone senza dimora 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;
- fornire, nel caso di cittadini di nazionalità straniera un servizio di mediazione linguistico/culturale e un servizio di orientamento ai servizi e informativa legale.

Il servizio è gratuito, pertanto i beneficiari non sono chiamati a corrispondere alcuna retta. Tuttavia, in un'ottica di educativa responsabilizzante, coloro che possiedono dei mezzi economici in quanto beneficiari di misure di sostegno socio-economico (es. REIS, Assegno di Inclusione Sociale etc.), possono contribuire al pagamento delle spese di gestione dell'abitazione, ma si tratta di una contribuzione simbolica mirata a rafforzare competenze nell'assunzione di responsabilità, nella gestione del denaro, nella cura del sé, dell'altro e delle cose, col conseguente rafforzamento dell'autostima necessaria al percorso verso l'autonomia.

### → Organizzazione e funzionamento

Il servizio viene svolto in ciascun appartamento da un'équipe multidisciplinare composta da un Assistente Sociale, con funzioni di coordinamento, due educatori professionali, due tutor di accompagnamento all'inclusione sociale, uno psicologo e un ausiliario. L'équipe, nel caso di cittadini di nazionalità straniera anche extra UE, verrà coadiuvata da un mediatore linguistico/culturale e da un operatore esperto in orientamento ai servizi del territorio e informativa legale.

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 beneficiario del servizio, infatti, l'équipe stila un Progetto individualizzato di Inclusione Sociale che, tenendo conto delle caratteristiche e delle esigenze della persona, individua gli obiettivi specifici da raggiungere.

L'équipe instaura una relazione di aiuto, continuativa e organizzata, con i beneficiari del servizio, 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.

Dal canto loro, i beneficiari siglano un Patto Sociale in cui si impegnano a fare del proprio meglio nel proprio percorso.

### → Modalità di ammissione e di dimissione dal servizio

L'équipe, in accordo con i servizi del territorio, in primis il Servizio Sociale Professionale dell'ente locale, individua le persone che possono beneficiare del Servizio di Housing Temporaneo, garantendo in tal modo una presa in carico globale della persona. La presa in carico, infatti, è intesa come una funzione esercitata dal Servizio Sociale professionale e dall'équipe del Servizio di Housing Temporaneo in favore della persona e in risposta ai suoi bisogni complessi che richiedono interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, attivazione di prestazioni sociali, nonché realizzazione 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/o del Regolamento sottoscritto dal beneficiario e interno al gruppo convivenza, il progetto può essere interrotto anticipatamente.

### → Gli appartamenti

Il Servizio mette a disposizione delle persone senza dimora due appartamenti siti a Sassari e due siti a Sorso, funzionali e in buono stato. Negli appartamenti di Sassari potranno essere ospitate fino a n. 8 persone senza fissa dimora contemporaneamente, mentre in quelli di Sorso fino a n. 10 persone in contemporanea. La permanenza dei beneficiari all'interno dei gruppi convivenza non avrà una durata predefinita, ma sarà correlata alla storia di vita di ogni singola persona, da considerarsi nella sua unicità, per cui saranno accolti per il tempo necessario all'acquisizione di una autonomia non solo abitativa ma nell'accezione più globale del termine (economica, relazionale, accesso ai servizi, etc.).

La modalità di funzionamento e l'organizzazione nella casa, intesa 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 dagli operatori dell'équipe. Sono gli ospiti della casa ad occuparsi di tutte le attività necessarie per la gestione di un'abitazione, con il supporto delle educatrici e della figura dell'ausiliaria: preparazione dei pasti, pulizie e riordino degli spazi, lavaggio della biancheria personale e della casa, gestione dei consumi domestici, gestione della raccolta differenziata dei rifiuti, etc.

Le attività sono supervisionate dagli operatori che verificano e garantiscono che all'interno del gruppo di convivenza vengano rispettate le esigenze di tutti e che venga rispettato il Regolamento della Casa, a sua

volta affisso in ciascun appartamento (tradotto in lingua diversa dall'italiano in caso di cittadini di nazionalità straniera).

Di seguito le mappe indicanti l'ubicazione degli appartamenti:

*Nella Carta dei servizi definitiva, sarà disposta una mappa indicante la via in cui è ubicato ciascun appartamento.*

#### → Organizzazione del personale all'interno del servizio

*Nella Carta dei Servizi definitiva verrà predisposta una tabella contenente i turni orari di ciascuna figura professionale operante negli appartamenti, per ogni giorno della settimana. Verrà indicata altresì la reperibilità.*

Le ore complessivamente svolte dagli operatori del Servizio in ciascun Gruppo Convivenza sono le seguenti:

- Coordinatore: 12 ore settimanali
- Educatore 1: 12 ore settimanali
- Educatore 2: 12 ore settimanali
- Tutor 1: 6 ore settimanali
- Tutor 2: 6 ore settimanali
- Psicologo: 4 ore settimanali
- Ausiliario: 6 ore settimanali

È garantita la reperibilità telefonica H24, tutti i giorni, tramite chiamata al numero telefonico

---

### MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

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 dell'équipe, anche in termini di sessioni di altervisione, e incontri periodici con il Referente del PLUS. A disposizione degli operatori 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 al coordinatore il loro monitoraggio quotidiano.

Anche i beneficiari del servizio sono parte attiva nelle funzioni di valutazione e monitoraggio in quanto le loro esigenze ed osservazioni vengono costantemente ascoltate dagli operatori che individuano 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 di Housing Temporaneo 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. Amendola n. 13, oppure scaricandolo dal sito web [www.portapertaonlus.it](http://www.portapertaonlus.it) (sez. Qualità e Customer Satisfaction) ed inviandolo alla mail [amministrazione@portapertaonlus.it](mailto:amministrazione@portapertaonlus.it).

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

## COPERTURA ASSICURATIVA

La Cooperativa Sociale Onlus "Porta Aperta" possiede una copertura assicurativa dei rischi di infortuni o da danni subiti e/o provocati dalle persone accolte, dal personale o dai volontari, stipulata con la compagnia UnipolSai Assicurazioni, filiale di Via Giagu n. 25 - Sassari.

## CONTATTI

Telefono: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Il servizio è coordinato dal dott./dott.ssa \_\_\_\_\_



Porta Aperta – Società Cooperativa Sociale a r.l.  
Sede legale: Via G. Amendola n. 13, 07100 Sassari (SS)  
Tel. + 39 342 016 90 98  
E-mail [amministrazione@portapertaonlus.it](mailto:amministrazione@portapertaonlus.it)  
PEC [portaperta@pec.it](mailto:portaperta@pec.it)  
Sito web [www.portapertaonlus.it](http://www.portapertaonlus.it)  
Codice fiscale e P. Iva n. 01939600902