

# La carta dei servizi

## Premessa

La presente “**Carta dei Servizi**” regola il rapporto tra cittadino-utente e il Dormitorio per i senza fissa dimora gestito dall’associazione di volontariato Matteo 25 ONLUS.

La Carta è uno strumento a tutela del servizio erogato. Attribuisce al cittadino utente ed all’Associazione la tutela e la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati compresa la qualità.

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.

I Servizi 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.
- **Imparzialità:** nell'erogazione del Servizio è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale
- **Continuità:** i Servizi sono erogati con continuità.
- **Diritto di Scelta:** questo diritto rientra in quello della libertà personale ed in quello della libera circolazione del cittadino che, in questo ambito, può scegliere di essere accolto ovunque nel territorio nazionale.
- **Efficienza ed Efficacia:** il Servizio deve essere 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.

Con la “Carta dei Servizi” l’associazione di volontariato Matteo 25 ONLUS a completamento del programma già avviato si impegna:

- ad assicurare il rispetto degli standard e quantità previsti nella Carta;
- ad individuare e pubblicare gli standard adottati e ad informare il cittadino/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.

La “Carta dei Servizi” l’associazione di volontariato Matteo 25 ONLUS, sulla base delle indicazioni della “Carta dei Servizi” Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 592600 del 19/5/1995, è riferita:

- **All’accoglienza notturna;**
- **Alla permanenza in dormitorio per la notte;**
- **All’informazione, alla tutela, all’accoglienza e alla partecipazione.**

Il Dormitorio maschile “Massimo Sartirana” di Tortona dal 1994 ha come obiettivo primario l’accoglienza del prossimo. Al fine di garantire la qualità delle prestazioni, l’associazione adotta in via ordinaria il metodo della verifica e della revisione della quantità e della qualità delle prestazioni attraverso riunioni d’èquipe di verifica quindicinali, all’occorrenza in presenza di un supervisore. Prevede una riqualificazione attraverso corsi di aggiornamento e di specializzazione organizzati in itinere.

## Presentazione dell’organizzazione e dei servizi svolti:

Il dormitorio maschile “Massimo Sartirana”, con una capienza di 10 posti letto, apre dalle 21 alle 7 di tutti i giorni, eccetto la domenica, nei mesi invernali.

Dalle 21 alle 22 i volontari all’accoglienza si occupano oltre che dell’espletamento delle misure di Pubblica Sicurezza, a norma di legge (registrazione ospiti), di rifocillare gli ospiti.

Dalle 22 alle 6 servizio di dormitorio.  
Dalle 6 alle 7 sveglia, colazione e uscita.

#### **Altri servizi:**

- A completamento di quanto detto, ogni sera, molti volontari si trattengono con gli ospiti e, quando possibile, si organizzano animazione o cene con loro.
- Viene svolto un servizio di pulizie giornaliero dei locali con cambio della biancheria settimanale.
- Attua un continuo servizio di rete con le figure sul territorio connesse al problema contingente e portando i casi nei contesti (SerT, Igiene Mentale, Ospedale, case popolari, Comune).
- In occasione di feste patronali, sagre e iniziative in piazza, l'associazione di volontariato Matteo 25 ONLUS, si occupa di sensibilizzazione connessa al problema e vendita di prodotti per auto finanziamento.

#### **Bisogni non soddisfatti**

Questo spazio, flessibile, va ad integrare quello in cui la carta dei servizi non menziona e che, come associazione, ci proponiamo di realizzare o di portare a conoscenza come bisogno.

- È reale la necessità di far sì che il dormitorio maschile possa essere **aperto 365 giorni l'anno**.
- A fronte di un'indagine approfondita con altre associazioni e in primis il comune si propone di varare un progetto di fattibilità per un **dormitorio femminile**.
- Tortona potrebbe aver bisogno di un **centro diurno** per senza fissa dimora dove con progetti ben strutturati e in sinergia con altre realtà come casa d'accoglienza CARITAS, anziani CISL – o altre associazioni si possa togliere dalla strada gran parte di quelle persone che attraverso questo potrebbero entrare in contatto con specialisti dell'ASL, o con intervistatori di un ipotetico **sportello d'ascolto** a completamento di quanto sta già facendo CARITAS.
- A fronte di un bisogno espresso dal gruppo volontari all'assistenza ospedaliera A.V.O. di un appartamento di emergenza – **pronta accoglienza** per dimissionari senza fissa dimora o in stato di disagio a cui l'ospedale dopo 5 giorni non può più garantire un posto letto; sotto la supervisione di: ASL, Igiene mentale, CISA col servizio di assistenza domiciliare e del SerT e con lo stesso contributo dell'A.V.O.