



CARTA DEI SERVIZI

Parte prima

La Carta dei Servizi è un documento ed il principale strumento che le organizzazioni adottano per far conoscere e informare tutti gli aventi interesse sui loro progetti, le relative risorse utilizzate, le attività svolte, oltreché le modalità di accesso e di intervento garantendo la trasparenza dell'operatività e della gestione. La Carta dei Servizi infatti è uno dei principali strumenti con il quale si attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo Settore. Tale documento, periodicamente aggiornato, costituisce un efficace strumento di ascolto, partecipazione e tutela dei cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire un continuo miglioramento della qualità dei servizi mediante un sistema di valutazione partecipata con i cittadini/utenti destinatari degli stessi.

La Carta dei servizi dell'Associazione Amici dei senza tetto di Trento ODV è rivolta a tutti i cittadini e gli utenti interessati a conoscere ed approfondire le attività della stessa Associazione e rappresenta a tutti:

- i servizi che realizza
- le modalità di accesso
- le modalità di relazione e interconnessione con le altre strutture sia pubbliche che private che operano nel settore dell'accoglienza.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito: amicisenzatetto.github.io

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



Obiettivi della carta

- Assumere i propri impegni nei confronti degli enti affidanti e nei confronti dei cittadini e degli utenti;
- informare in modo chiaro e diffuso i cittadini e gli utenti sull'offerta dei servizi;
- promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino e l'utente nella valutazione della qualità dei servizi
- tutelare i cittadini e gli utenti rispetto alla qualità dei servizi (sistema di gestione dei reclami);
- migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, che portano ad un impiego ottimale delle risorse disponibili.

Normativa di riferimento.

La Carta dei servizi è stata redatta secondo le linee guida approvate dalla Giunta provinciale ai sensi dell'art. 20, c.1, della l.p. 13/2007, in data 6 luglio 2018.

I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

- Principio di eguaglianza: i volontari e gli Hope dell'Associazione Amici dei senza tetto di Trento ODV si impegnano ogni giorno ad operare nel rispetto della singolarità dell'utente, valorizzandone la cultura di appartenenza rispettandone i valori;
- Principio di imparzialità: Amici dei senza tetto di Trento ODV assicura, a tutti coloro che si rivolgono ad essa, la presa in carico globale nel rispetto dell'unicità e della totale assenza di giudizio per garantire imparzialità attraverso criteri di trasparenza ed obiettività;
- Principio di continuità: Amici dei senza tetto di Trento ODV garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei propri servizi;
- Principio di scelta: trasparenza ed informazione rappresentano per Amici dei senza tetto di Trento ODV elementi

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



fondamentali che garantiscono il diritto di scelta della persona, la quale può rivolgersi anche ad altri servizi, qualora lo desiderasse e lo ritenesse necessario;

- Principio di partecipazione: la partecipazione delle persone al miglioramento dell'Associazione è fondamentale; infatti, il dialogo costante tra i volontari e utenti diventa parte fondamentale della ridefinizione dei servizi offerti:

- Principio di efficacia ed efficienza: l'erogazione delle prestazioni è caratterizzata dall'attenzione nel calibrare adeguatamente le risorse impiegate con le prestazioni erogate monitorando attentamente i risultati ottenuti;

Pubblicazione della Carta

La presente Carta dei servizi è pubblicata sul proprio sito internet amicisenzatetto.github.io e verrà anche stampata e messa a disposizione negli uffici adibiti alla prima accoglienza. Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

Parte seconda

Informazioni generali sull'organizzazione

L'ASSOCIAZIONE AMICI DEI SENZA TETTO DI TRENTO ODV è una associazione di volontariato con sede in Trento, Via Bezzecca n. 10.

L'Associazione Amici dei senza tetto di Trento ODV persegue, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, attraverso l'esercizio, in via principale e prevalentemente in favore di terzi, di una o più attività di interesse generale.

In particolare è una organizzazione socio assistenziale che assiste, sostiene e si prende cura delle persone che per qualsiasi

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



Associazione Amici dei senza tetto di Trento ODV

Casa Maurizio
Man's Homeless Shelter

Casa Baldè
Centro diurno polifunzionale diffuso

Casa Paola
Woman's Homeless Shelter

motivo si trovano in condizioni di difficoltà, di disagio sociale e/o economico e di emarginazione, con particolare attenzione verso le persone senza dimora presenti nel territorio provinciale.

Organi di governo e numero dei soci

Sono organi dell'Associazione:

- l'Assemblea dei soci;
- il Consiglio Direttivo;
- il Presidente;
- il Revisore dei conti.

Le cariche associative sono ricoperte a titolo gratuito.

Autorizzazione e/o accreditamento

L'Associazione presenterà entro il 31 dicembre 2021 domanda di autorizzazione/accreditamento Area adulti Settore residenziale.

Iscrizione ad albi, registri o elenchi della pubblica amministrazione

L'Associazione è iscritta dal 28 giugno 2015 all'Albo delle Organizzazioni di Volontariato al n. 224/A

- Settore: inclusione sociale
- Ambito di attività: emarginazione.

L'Associazione dal 16 agosto 2021 è iscritta al registro delle persone giuridiche della Provincia Autonoma di Trento con numero 336.

L'Associazione partecipa al Tavolo per l'inclusione sociale in favore delle persone in situazione di emarginazione ed ai relativi sottotavoli costituiti per affrontare vari argomenti.

Contesto di riferimento in cui opera e brevi cenni sulla storia

L'Associazione ha dato avvio alla propria attività il 23 maggio 2014 per iniziativa di un gruppo di volontari particolarmente

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



Associazione Amici dei senza tetto di Trento ODV

Casa Maurizio
Man's Homeless Shelter

Casa Baldè
Centro diurno polifunzionale diffuso

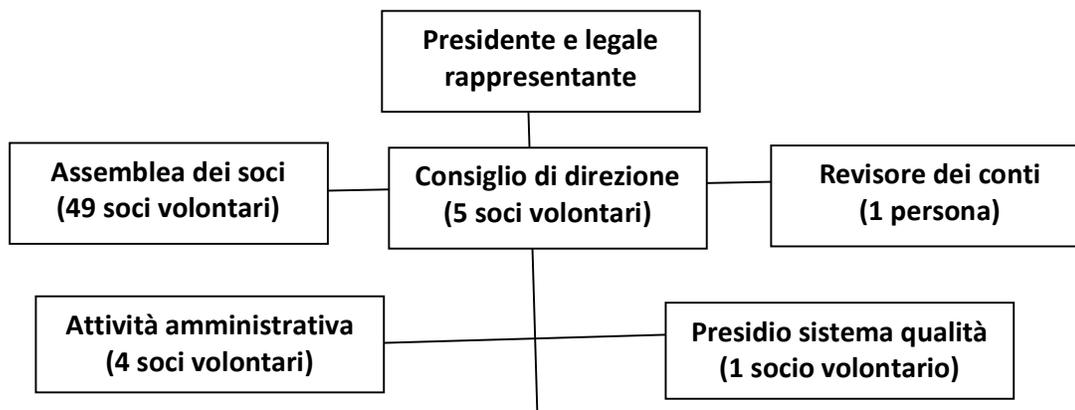
Casa Paola
Woman's Homeless Shelter

sensibili al tema legato alla emarginazione sociale con particolare riguardo ai senza dimora presenti a Trento.

Dopo aver messo a disposizione alcuni posti letto presso Casa Paola, struttura presa in affitto dalla Fondazione Crosina Sartori Cloch, l'Associazione si è evoluta ed ingrandita riuscendo ad ottenere una intera struttura abitativa denominata Casa Maurizio.

Casa Maurizio è un immobile ubicato in Trento, via Bezzecca n. 10, catastalmente identificato dalla p.ed 3995 in P.T. 3999 C.C., di proprietà della società Patrimonio del Trentino S.p.A. assunto in locazione dalla Provincia Autonoma di Trento Servizio Politiche Sociali e consegnato in convenzione alla Associazione Amici dei senza tetto ODV per l'accoglienza di persone in condizione di grave emarginazione e senza dimora.

Funzionigramma



Attività

1. Accoglienza diurna e notturna

2. Distribuzione alimenti

3. Distribuzione vestiario

4. Housing led residenziale

Volontari e hope

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

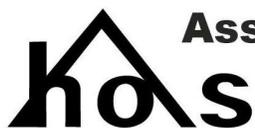
E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



L'assemblea è l'organo sovrano dell'Associazione. Hanno diritto di partecipare all'assemblea sia ordinaria che straordinaria tutti i soci in regola con la quota associativa alla data dell'avviso di convocazione, attualmente è composta da 49 soci effettivi.

È compito dell'Assemblea ordinaria approvare:

- il bilancio di esercizio,
- il programma annuale e pluriennale di attività,
- eleggere e revocare i membri del Consiglio Direttivo,
- eleggere e revocare i componenti dell'organo di controllo,
- eleggere e revocare l'organo di revisione,
- deliberare su ogni argomento posto all'ordine del giorno.

E' compito dell'Assemblea straordinaria deliberare

- sulle proposte di modifica dello Statuto;
- in merito allo scioglimento, trasformazione, fusione o scissione dell'Associazione.

Il Consiglio Direttivo è composto da un numero di 5 (cinque) membri eletti dall'assemblea dei soci. Il Consiglio Direttivo dura in carica 4 anni e i suoi membri sono rieleggibili.

I principali compiti del Consiglio Direttivo:

- redigere il bilancio di esercizio,
- redigere il programma annuale e pluriennale di attività,
- nominare il Presidente, il Vicepresidente e il Segretario dell'Associazione;
- decidere sulle domande di adesione all'Associazione e sull'esclusione degli associati;
- decidere su ogni altro aspetto legato alla gestione operativa.

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



Il Presidente è il legale rappresentante dell'Associazione e la rappresenta di fronte a terzi e in giudizio. Il Presidente ha il compito di presiedere il Consiglio Direttivo nonché l'assemblea dei soci, coordinandone i lavori.

Il Presidente ha la responsabilità generale della conduzione e del buon andamento dell'Associazione.

L'organo di revisione è costituito un solo revisore dei conti il quale non necessariamente deve essere socio dell'Associazione.

Il revisore dei conti rimane in carica 4 (quattro) anni ed è rieleggibile. Egli ha il compito di esercitare la revisione legale dei conti.

L'attività Amministrativa è svolta a turno da 4 volontari e consiste nella gestione di:

- attività di segreteria e gestione documentale,
- gestione completa ospiti,
- attività di informazione e rendicontazione.

Il presidio del sistema della qualità è affidato ad un socio volontario in possesso di pluriennale esperienza nella gestione di organizzazioni complesse la cui attività è tesa al "miglioramento continuo" di tutti i processi.

La gestione operativa dell'Associazione è affidata a volontari ed Hope.

Distribuzione territoriale dei servizi

L'Associazione opera a Trento presso Casa Maurizio Via Bezzecca 10.

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



Valori, mission e vision

L'Associazione svolge la propria attività avvalendosi in modo prevalente dell'attività di volontariato dei propri associati o delle persone aderenti agli enti associati.

Per il raggiungimento dei propri fini l'Associazione si propone di promuovere:

- interventi e servizi sociali
- prestazioni socio-sanitarie
- beneficenza, sostegno a distanza, cessione gratuita di alimenti o prodotti anche a famiglie esterne
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale

Le finalità dell'Associazione sono quelle di:

- assistere, sostenere e prendersi cura delle persone che per qualsiasi motivo si trovino in condizioni di difficoltà, di disagio sociale e/o economico e di emarginazione, con particolare attenzione verso le persone senza dimora presenti nel territorio della città di Trento e della provincia.
- promuovere l'aggregazione e l'integrazione sociale di persone senza dimora all'interno della comunità locale
- svolgere attività di sensibilizzazione, con l'obiettivo di informare l'opinione pubblica sulle tematiche della povertà, dell'emarginazione e del disagio economico e sociale
- promuovere il volontariato, la partecipazione e la cittadinanza attiva

Per raggiungere gli scopi predetti l'Associazione potrà svolgere le seguenti attività:

- promuovere e/o attivare e/o gestire centri di accoglienza e dormitori;

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

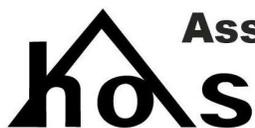
E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



Associazione Amici dei senza tetto di Trento ODV

Casa Maurizio
Man's Homeless Shelter

Casa Baldè
Centro diurno polifunzionale diffuso

Casa Paola
Woman's Homeless Shelter

- organizzare e coordinare un servizio di assistenza serale e notturna alle persone senza dimora;
- provvedere alla raccolta di viveri, coperte, capi di abbigliamento e arredi e di quant'altro possa servire per alleviare le sofferenze delle persone in difficoltà, da distribuire gratuitamente alle persone e alle famiglie che necessitano di sostegno;
- promuovere e/o finanziare e/o realizzare progetti o altre iniziative di carattere socio-assistenziale e/o socio-educativo rivolte alle persone senza dimora;
- fornire ogni tipo di aiuto e supporto materiale alle persone che si trovano in condizioni di difficoltà, di disagio sociale e/o economico e di emarginazione, con particolare attenzione verso le persone senza dimora;
- promuovere ed organizzare eventi ed iniziative di tipo culturale, formativo, ricreativo ed informativo quali, a mero titolo esemplificativo, incontri, dibattiti, seminari, conferenze, convegni, workshop, corsi, laboratori, mostre, proiezioni, allo scopo di sensibilizzare la collettività di riferimento sulle problematiche relative alle persone senza dimora;
- promuovere ed organizzare campagne di sensibilizzazione ed altre forme di raccolta fondi sul territorio provinciale, al fine di far conoscere e finanziare le attività dell'Associazione;
- utilizzare i possibili strumenti informatici (sito internet, pagina facebook o altro social network), allo scopo di divulgare e fare conoscere le tematiche istituzionali dell'Associazione, oltre a pubblicizzarne l'attività ed incentivare l'adesione di nuovi volontari;
- collaborare e sostenere associazioni ed altri enti privati senza scopo di lucro, anche a valenza nazionale ed

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



Associazione Amici dei senza tetto di Trento ODV

Casa Maurizio
Man's Homeless Shelter

Casa Baldè
Centro diurno polifunzionale diffuso

Casa Paola
Woman's Homeless Shelter

internazionale, con finalità di assistenza e di solidarietà sociale ed internazionali analoghi o affini a quelli dell'Associazione;

- creare reti e collaborazioni pro-attive con enti pubblici di carattere locale, nazionale ed internazionale, al fine di perseguire le finalità dell'Associazione, anche stipulando con essi rapporti contributivi e convenzionali;
- svolgere ogni altra attività non specificamente menzionata in tale elenco ma comunque collegata con quelle precedenti, purché coerente con le finalità istituzionali e idonea a perseguirne il raggiungimento.

Soggetti con i quali l'organizzazione interagisce e/o collabora:

L'Associazione collabora attivamente con il Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento, il Servizio adulti del Comune di Trento, gli uffici di Giustizia, in particolare con l'Ufficio esecuzioni penali esterne UEPE del Tribunale di Trento, i Servizi sociali territoriali e quelli specialistici.

L'Associazione partecipa altresì al "Tavolo inclusione sociale" strumento di lavoro organizzato dal Servizio Politiche Sociali che prevede la partecipazione di numerose e qualificate realtà del Terzo settore per affrontare il tema della emarginazione adulta, al fine di programmare interventi congiunti fra pubblico e privato sociale destinati a persone in grave disagio sociale, quali la mancanza di dimora, presenti sul territorio provinciale.

La collaborazione fra Enti favorisce quindi la conoscenza della persona ed aiuta le strutture partecipanti al tavolo a fornire un idoneo e proficuo sostegno finalizzato all'inserimento della persona in un percorso di inclusione sociale più strutturato e duraturo.

Rapporti con i cittadini ed utenti:

Nello svolgere la propria attività l'Associazione interagisce con:

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



- Le persone accolte ed eventuali loro familiari,
- Gli enti inviati i soggetti da accogliere,
- I cittadini.

Il costante contatto degli utenti con i volontari che gestiscono tutta l'attività di accoglienza permette una rilevazione continua delle eventuali criticità presenti in struttura. Tali criticità sono via via raccolte in schede e sottoposte ad accurata analisi al fine di poter individuare la corretta azione correttiva. Le schede sono conservate in segreteria.

Periodicamente l'associazione inoltra ai competenti uffici provinciali minuziosa rendicontazione in merito all'attività espletata.

Nei confronti della cittadinanza l'associazione si pone sempre in modalità di ascolto positivo delle eventuali lamentele e periodicamente (Pasqua, Natale) organizza anche eventi conviviali con i cittadini che abitano nelle vicinanze della struttura di accoglienza al fine di instaurare un sincero rapporto di collaborazione e buon vicinato.

Monitoraggio della carta dei servizi

La carta dei servizi va monitorata periodicamente. L'attivazione del monitoraggio è annuale. Il referente del monitoraggio è il referente per la qualità dell'Associazione.

Parte terza le schede tecniche dei servizi

1. Accoglienza diurna e notturna presso Casa Maurizio Via Bezzecca, 10, 38122 Trento

L'Associazione Amici dei senza tetto ODV gestisce dal 1/11/2017 Casa Maurizio una struttura di accoglienza che ospita temporaneamente fino a 24 persone che non hanno una abitazione a cui fare riferimento.

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



Associazione Amici dei senza tetto di Trento ODV

Casa Maurizio
Man's Homeless Shelter

Casa Baldè
Centro diurno polifunzionale diffuso

Casa Paola
Woman's Homeless Shelter

Attraverso tale struttura l'Associazione Amici dei senza tetto tende a dare sollievo alle persone presenti in provincia che presentano dei bisogni legati per lo più all'abitazione.

L'accesso alla struttura può avvenire per il tramite di:

- Sportello maschile dell'Accoglienza della Provincia Autonoma,
- Servizio per le attività sociali del Comune di Trento su progetto individuale
- Tribunale di Trento,
- Forze dell'ordine
- Utenti o loro familiari.

Sportello unico dell'Accoglienza

Da novembre ad aprile Casa Maurizio è una struttura di accoglienza convenzionata con la Provincia Autonoma di Trento per ospitare, in bassa soglia, persone presenti in provincia e che non hanno una abitazione. Lo Sportello maschile dell'Accoglienza invia l'utente specificando altresì la durata massima della permanenza (30 giorni per non residenti in provincia, 60 giorni per i residenti).

In situazioni normali questi utenti stazionano presso la struttura dalle 17.00 alle 9.00 del mattino. Hanno a disposizione un posto letto in camere da max 3 persone. Vi è la dotazione di biancheria pulita sia da letto e da bagno ed usufruiscono della cena, della colazione nonché del servizio di lavanderia degli effetti personali.

Durante il periodo di pandemia gli utenti hanno stazionato in struttura per tutto il giorno usufruendo anche del pranzo.

Servizio per le attività sociali del Comune di Trento su progetto individuale

Casa Maurizio ospita persone inviate dal Comune di Trento che si trovano in uno stato di particolare vulnerabilità. Questi utenti sono

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

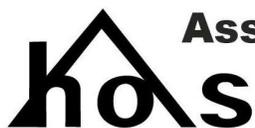
E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



seguiti dal Servizio Sociale del Comune con un progetto specifico personalizzato teso a ricondurre la persona verso una situazione di normalità, il tempo e le modalità di permanenza presso la struttura sono stabiliti dal progetto stesso. Il Comune concorre alla spesa per vitto e alloggio oltre a mantenere la gestione del progetto personalizzato.

Tribunale di Trento

Altro ente è il Tribunale di Trento che invia i così detti “lavoratori per pubblica utilità ovvero i LPU” soggetti che in presenza di condanna penale, in alternativa al carcere, chiedono attraverso il proprio difensore di scontare la loro pena, anche pecuniaria, presso la nostra organizzazione, eseguendo lavori socialmente utili. Questi soggetti sono per la maggioranza coloro che sono stati condannati per abuso di alcool o uso di stupefacenti (rispettivamente art. 186 e 187 del codice della strada) mentre si trovavano alla guida di automezzi o lavoratori che vengono posti in affidamento in prova ai servizi sociali per le condanne passate in giudicato in via definitiva dopo tre gradi di giudizio e che avrebbero come alternativa ai lavori di pubblica utilità la sola detenzione carceraria. Normalmente questi utenti sono presenti in struttura e prestano la loro opera solo in orario diurno per un n. di ore complessive stabilite dal Tribunale e puntualmente rendicontate. Se il soggetto è obbligato ad espletare l'attività sia al mattino che al pomeriggio usufruisce gratuitamente del pasto di mezzogiorno.

Forze dell'Ordine

Anche le Forze dell'Ordine a volte inviano presso Casa Maurizio persone che per particolari situazioni devono essere allontanate dal proprio domicilio anche in questo caso le modalità e la durata della permanenza, normalmente breve, è stabilita dall'ente inviante.

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

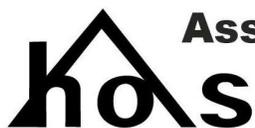
E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



Utenti e/o loro familiari

Durante il periodo estivo anche gli utenti stessi possono richiedere di soggiornare presso Casa Maurizio, si tratta per lo più di lavoratori stagionali che trovano difficoltà nel reperire un alloggio per un tempo ridotto. Questi ultimi concorrono alle spese di vitto e alloggio.

Modalità di gestione di Casa Maurizio

La gestione della struttura è in mano esclusivamente a volontari e ad Hope (utenti che hanno acquisito particolari competenze nella gestione della struttura). La presenza di Hope appartenenti a etnie diverse è un valore aggiunto che facilita la comunicazione interna promuovendo, nel contempo, una cordiale e rispettosa convivenza. L'accoglienza dell'utente è effettuata presso la segreteria gestita da tre volontari. L'attività di segreteria consiste nella "Gestione ospiti" in particolare nel prendere in carico la persona verificando che i dati anagrafici siano corrispondenti alle informazioni trasmesse, tramite software specifico, dallo Sportello provinciale o dagli altri Enti invianti. Espleta inoltre tutte le incombenze relative alle informazioni da inoltrare agli organi di Pubblica Sicurezza.

L'assegnazione e l'accompagnamento dell'utente al proprio posto letto è effettuato da un Hope referente il quale fornirà anche gli orari e tutte le regole interne di funzionamento della struttura in particolare: orari di ingresso e uscita giornaliera, uso del bagno e della biancheria da letto, richiesta di lavaggio biancheria personale, orario sia della colazione che della cena.

Le attività di pulizia giornaliera e periodica, la raccolta settimanale della biancheria da letto per consegna alla lavanderia esterna assegnataria dell'appalto, l'attività di lavaggio presso la struttura della biancheria personale, le attività di cucina e quant'altro è necessario per una corretta gestione della struttura sono eseguite da Hope che sono già in possesso delle specifiche competenze o che

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



le hanno acquisite nel tempo anche con corsi specialistici di formazione.

Tutta l'attività di accoglienza è impostata per promuovere la cura della persona e il rispetto delle regole interne, particolare attenzione viene anche riservata alla preparazione dei cibi in linea con sani stili di vita e di specifiche regole religiose. La struttura Casa Maurizio è dotata di varie zone adibite ad attività ricreative che offrono momenti di aggregazione e zone adibite a servizi formativi. A cura di volontari interni si organizzano anche corsi di cucito. Questa iniziativa non solo fornisce agli utenti delle abilità ma promuove anche il valore della cura e manutenzione del proprio vestiario quando necessita esclusivamente di piccole riparazioni.

La sala polifunzionale è dotata di 4 postazioni computer collegati alla rete e di macchine da cucire. Gli utenti possono accedere seguendo le regole di utilizzo.

La dotazione sia di spazi che di attrezzature permette di prevedere, anche in collaborazione con altre strutture del settore, le seguenti iniziative formative/informative:

- almeno 1 iniziativa all'anno riguardante uno dei seguenti obiettivi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani.
- almeno 2 iniziative all'anno riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana.
- almeno 1 iniziativa di informazione e formazione all'anno rivolta agli utenti sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e la gestione dei compiti quotidiani della vita.

Tutta la gestione è comunque costantemente sotto la supervisione del Presidente, dei volontari amministrativi e del responsabile interno qualità.

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



2. Distribuzione alimenti

Duranti i periodi in cui a Trento non sono presenti mense giornalieri gli operatori di Casa Maurizio addetti alla cucina, preparano dei pasti caldi e viveri da distribuire gratuitamente a diversi utenti e famiglie in difficoltà. La distribuzione è giornaliera ed è attuata anche con la collaborazione di altre strutture del privato sociale.

Una o due volte in settimana anche i Volontari di strada si riforniscono gratuitamente presso Casa Maurizio di viveri e bevande nonché di tutta l'attrezzatura necessaria alla distribuzione.

3. Distribuzione vestiario

L'Associazione Amici dei senza tetto è anche stazione appaltante ed in base all'Avviso 4 – un bando europeo – acquista direttamente indumenti nuovi compreso scarpe ed intimo, kit igienici e kit d'emergenza da distribuire a chi dorme all'addiaccio. Gli utenti vengono segnalati dal Punto d'incontro, dove vanno a pranzare i senza dimora, o dalla mensa dei cappuccini, dove vanno a cenare sempre i senza dimora. La distribuzione avviene due volte alla settimana con l'impiego degli operatori interni. I costi dei manufatti sono a carico del Servizio Sociale della Provincia Autonoma di Trento in collaborazione con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

4. Housing led

E' una attività di accoglienza per coppie o singoli in particolari condizioni, anche senza dimora, ma con contratto di lavoro e quindi necessitati a ricercare un posto letto adeguato che gli permette di essere integri per svolgere le proprie mansioni lavorative. Questi ultimi contribuiscono in parte alle spese usufruendo, inoltre, di servizi in comune quali colazione, pranzo, cena e il lavaggio degli abiti.

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994



Fattori e standard di qualità

La Carta dei servizi rappresenta un valido strumento per la verifica della qualità dei servizi erogati dall'Associazione Amici dei senza tetto ODV non solo verso gli utenti diretti ma anche rispetto al contesto cittadino in cui opera.

Partendo da tale assunto per l'Associazione, oltre all'impegno assunto di perseguire e rispettare determinati standard qualitativi, è fondamentale il ruolo riservato all'ascolto di tutti i differenti soggetti che usufruiscono dei servizi o che ne sono in qualche misura coinvolti. L'Associazione Amici dei senza tetto ODV vuole garantire quindi sia l'ascolto di coloro che, in prima persona, beneficiano delle differenti attività previste dall'Associazione sia di tutti coloro che, stante l'ubicazione della struttura Casa Maurizio (contesto cittadino), abbiano qualsiasi cosa da riferire.

Per far ciò, l'Associazione internamente è costantemente in monitoraggio attento ed all'ascolto degli utenti per qualsiasi problematica possa sorgere nell'espletamento delle attività.

L'ascolto interno è facilitato anche dalla presenza di hope, normalmente stranieri e quindi capaci linguisticamente di interagire con l'utenza e supportare i volontari nella gestione complessiva.

L'Associazione organizza tutti i reclami, le lamentele ed i suggerimenti in schede raccolte ed archiviate presso la segreteria. Ogni scheda è regolarmente vagliata e posta all'attenzione del presidio qualità al fine di tendere ad un continuo miglioramento e mantenere elevati standard di qualità dei servizi.

Anche per tutte le segnalazioni provenienti dall'esterno si provvede a mettere in campo ogni azione possibile al fine di eliminare la causa dalla lamentela. A seguito appunto di segnalazione proveniente dal vicinato è stata implementata la procedura periodica di raccolta cartacce e pulizia dei marciapiedi e strade limitrofe la struttura Casa Maurizio effettuata dagli ospiti presenti in struttura.

Casa Maurizio e Sede Legale: Via Bezzecca, 10
38122 Trento | Tel./Fax 0461 19 95 889

Casa Paola: Frazione Belvedere di Ravina, 57
38123 Trento | Tel. 0461 19 95 616

Casa Baldè: Via Fiume, 32
38122 Trento | Tel. 334 72 57 697

Presidente: cell. 335 28 33 51 | E-mail: palatucci@hotmail.it

E-mail associazione: homelessshelterz@gmail.com

E-mail pec: ast.tn@pec.it

Sito web: amicisenzatetto.github.io

C.F.: 96097940223

Volksbank Iban: IT88 Q058 5601 8010 8357 1282 994