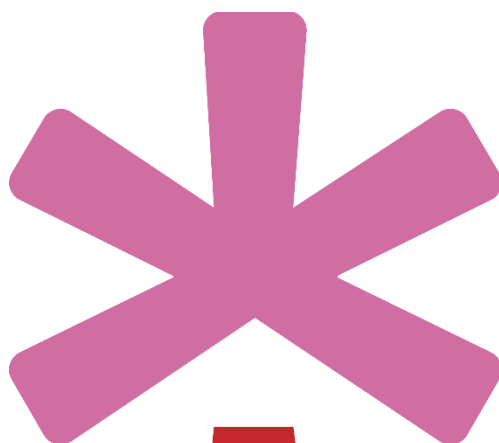


CARTA DELLA QUALITÀ CASA RAINBOW HAUS



Casa Rainbow Haus

Nella presente Carta della Qualità, viene descritto in modo dettagliato il Servizio erogato e sono definiti e garantiti i diritti delle e degli utenti. La Carta della Qualità è pubblicata sul sito web <https://www.centaurus.org/> e descrive il servizio e le prestazioni erogate dalla Casa Rainbow Haus. Inoltre è possibile informarsi telefonicamente rispetto alla Carta della Qualità e al servizio chiamando il numero 0471/970350 o scrivendo a casarainbowhaus@centaurus.org

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Casa Rainbow Haus mette a disposizione un appartamento, arredato e confortevole, che potrà ospitare persone maggiorenni SOGIESC caratterizzate da elementi di rischio di vulnerabilità sociale.

Casa Rainbow Haus, partendo da equipe multidisciplinari già consolidate, intende offrire a soggetti in situazione di vulnerabilità sociale un'esperienza di riconquista dell'autonomia sociale e accoglienza residenziale grazie a forme di accompagnamento che valorizzino la responsabilità personale, la partecipazione consapevole a percorsi condivisi, la capacità di orientarsi e di approcciarsi ed usufruire dei servizi del territorio.

Casa Rainbow Haus vuole rivolgersi alle persone SOGIESC (acronimo inglese di Orientamento sessuale, identità ed espressione di genere e caratteristiche sessuali - Sexual Orientation, Gender Identity and Expression, and Sex Characteristics).

L'aiuto offerto non dipende e non discrimina rispetto ai fattori etnici, religiosi o politici e, viceversa vuole adottare un approccio intersezionale che contempli che le persone SOGIESC rappresentano un gruppo diversificato e possono essere soggette a discriminazione multiple per motivi diversi e legati a: genere, età, cultura, religione, classe e orientamento di genere e sessuale.

La discriminazione e l'esclusione di fatto possono essere aggravate ulteriormente da una condizione di disabilità, giovinezza o anzianità, minoranza etnica e religiosa.

Il bacino d'utenza si riferisce a persone presenti sul territorio dell'Alto Adige Südtirol e del Trentino.

Un'accoglienza può essere rifiutata quando i criteri di accoglienza non vengono corrisposti, nel caso di un quadro clinico nel quale si evidenziano dipendenze patologiche, disturbi o disagi psichiatrici, o psico-fisici, che richiedono un accompagnamento terapeutico e/o

medico tale da non garantire sufficiente autonomia alla persona, o persone che presentano un pericolo per la propria incolumità o per terzi, persone che pur in assenza di quadro clinico specifico non hanno autonomie sufficienti per la gestione della cura di sé e degli spazi che abitano, persone che già sono state dimesse per non curanza del regolamento della casa protetta. Su richiesta, e previa valutazione dell'equipe multidisciplinare del servizio, possono essere offerti colloqui di consulenza al fine di far evolvere le suddette situazioni, prima di una eventuale accoglienza in struttura.

I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

- **Eguaglianza e imparzialità:** tutti le/gli ospiti vengono trattati in equo modo; il personale si impegna a rivolgersi a tutti in modo ugualmente oggettivo ed imparziale.
- **Trasparenza:** le/gli ospiti sono legittimati ad essere informate rispettivamente su tutte le prestazioni e offerte, nonché scadenze della struttura.
- **Partecipazione:** le/gli ospiti hanno diritto ad esprimere attraverso un questionario la propria esperienza ed osservazioni relativamente alla soddisfazione con il servizio e il personale. Questo permette un continuo aggiornamento della qualità del servizio stesso.
- **Efficienza ed effettività:** la struttura persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.
- **Continuità:** il servizio dell'associazione viene offerto in modo affidabile e continuativo compatibilmente e limitatamente alle temporalità previste dal servizio - 15 giorni di permanenza, prorogabili per ulteriori 15 giorni, per le accoglienze di emergenza/urgenza - 6 mesi di permanenza, prorogabili per ulteriori 6 mesi, per le accoglienze con progettualità. Questo include colloqui regolari con le/gli ospiti attività di gruppo, occasioni di formazione per le utenti e lavoro di rete, e altre iniziative per perseguire un progetto di autonomia della persona accolta.
- **Gentilezza e rispetto:** tutto il personale addetto si impegna a rivolgersi a tutte le/gli ospiti utenti in modo garbato, gentile e rispettoso della loro identità di genere e sessuale, oltre che ad esprimersi in modo comprensibile; questo include un'erogazione del servizio in entrambe le lingue ufficiali del territorio.

IL SERVIZIO

L'EQUIPE E LE FUNZIONI

Per la realizzazione dei percorsi individuali dei soggetti accolti negli appartamenti, Centaurus Arcigay e Rete ELGBTQI* del Trentino Alto Adige mettono a disposizione esperienze, risorse e competenze specifiche di cui già dispongono all'interno delle rispettive organizzazioni.

Per le competenze aggiuntive si ricorrerà a consulenze e collaborazioni esterne al fine di efficientare al massimo le azioni del progetto e di massimizzare l'efficacia di esso nel raggiungimento degli obiettivi e dei risultati attesi.

L'equipe sarà così composta:

- 1 coordinatore/trice del progetto;
- 1 pedagogo/a per la progettualità di accompagnamento degli ospiti;
- 1 operatore/trice formato sulle tematiche LGBTQIA+ per la realizzazione del progetto di autonomia e cura della salute;

Inoltre possono essere attivati quando necessario:

- 1 consulente esterno/a psicologo/a;
- 1 consulente esterno/a avvocato/a.

Poiché il servizio è rivolto ad ospiti con un grado di autonomia sufficiente non è prevista una presenza costante notturna e/o diurna per il ruolo di coordinamento, accompagnamento e supporto precedentemente esplicitato.

E' assicurata una reperibilità telefonica notturna per le emergenze.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Casa Rainbow Haus intende mantenere il focus sulla persona considerata come risorsa il attraverso un accompagnamento che faccia leva su 3 linee di intervento: protezione/accoglienza, formazione/lavoro, servizi/comunità.

Casa Rainbow Haus vuole perseguire pertanto le seguenti finalità e obiettivi:

- promuovere la capacità di resilienza dei soggetti intesa come capacità di resistere, integrare e riorganizzare positivamente la propria vita nonostante l'aver vissuto situazioni difficili che facevano pensare a un esito negativo;

- favorire l'accesso a risorse materiali e a reti relazionali da parte di persone da essi escluse in certi momenti della loro vita;
- favorire il passaggio a vite adulte e/o autonome integrando la propria identità in progetti di vita centrati su un processo di empowerment, di scoperta delle proprie risorse e di nuova pensabilità positiva di sé con il radicamento in contesti relazionali in cui ciascuno possa divenire soggetto di cittadinanza attiva;
- attivazione delle/degli ospiti per mezzo di attività di orientamento, di riconoscimento di competenze, di rielaborazione della propria storia di vita, di capacità di interfacciarsi ed usufruire dei servizi.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Gli/le ospiti possono rivolgersi attraverso il numero 0471.976342 oppure contattando il punto unico di accesso per le domande d'aiuto help.point@centaurus.org; inoltre tutti gli interessati possono usufruire della pagina web www.centaurus.org per avere tutte le informazioni utili.

Protocollo di accoglienza e presa in carico per le situazioni di emergenza/urgenza

- L'accesso al servizio avviene o su richiesta dell'interessato o su invio di altri servizi pubblici o del privato sociale e previa verifica dell'effettività disponibilità dell'alloggio.
- L'accoglienza su urgenza prevede un colloquio o con la coordinatrice oppure con il pedagogo, che valuta il carattere d'urgenza attraverso la rilevazione della storia che ha condotto a quel momento di emergenza/urgenza.
- L'ingresso prevede la verifica dei documenti della persona;
- La persona sarà informata sulle regole della casa, che sottoscriverà
- Entro tre giorni dal primo contatto e ingresso nella casa la persona avrà un colloquio con la coordinatrice e il pedagogo, per un'ulteriore valutazione dei bisogni e verifica dei requisiti per la permanenza nella casa.

Protocollo di accoglienza e presa in carico per le accoglienze in progettualità

- L'accesso al servizio avviene o su richiesta dell'interessato o su invio di altri servizi pubblici o del privato sociale.
- L'accoglienza avviene unicamente dopo un primo colloquio (personale o telefonico) con l'operatore, attraverso il quale si cerca di raccogliere le richieste specifiche e i bisogni delle e degli ospiti e si forniscono le informazioni generali circa il servizio e previa verifica della disponibilità effettiva dell'alloggio.

- L'ingresso prevede la verifica dei documenti della persona;
- La persona sarà informata sulle regole della casa, che sottoscriverà.

Un secondo colloquio viene svolto tra la o l'ospite con la coordinatrice e/o il pedagogo durante il quale si colgono in forma più articolata le criticità, vulnerabilità, spazi di risorse e di empowerment delle e degli ospiti. Questi vengono inoltre informati del progetto socio-pedagogico dell'accoglienza e del sostegno definito "progetto di autonomia", delle azioni che questo prevede, della durata dell'ospitalità e del regolamento della casa.

- Dopo tale colloquio l'equipe valuta e decide su una possibile accoglienza e stende il progetto individualizzato.
- Entro il lasso di tempo di una settimana la o l'ospite saranno informati della decisione di accoglienza e del progetto individuale a cui aderirà. Tale progetto unitamente al regolamento della casa sarà firmato dalla o dall'ospite.
- L'accoglienza definitiva avviene dopo un periodo di prova di 14 giorni, durante il quale verrà verificato se sono corrisposte tutte le regole della casa, nel rispetto della propria e dell'altrui incolumità. Nel caso di inadempienza del regolamento della casa il progetto può essere concluso anzitempo.

COSTI DEL SERVIZIO

L'accoglienza per le situazioni di emergenza/urgenza è gratuita.

Per le accoglienze in progettualità il primo mese di accoglienza all'interno della struttura è gratuito. Successivamente avverrà una valutazione economica della persona accolta, per verificare se potrà effettuare del servizio gratuitamente oppure se verrà calcolata una tariffa di compartecipazione alle spese che l'ospitalità residenziale comporta. Questa valutazione verrà rivalutata bimestralmente.

È prevista la richiesta di una cauzione pari ad euro 50,00. Questa cauzione, al termine dell'accoglienza e verificato che non sono stati prodotti danni all'appartamento, agli arredi e ai corredi, verrà integralmente restituita.

LA CASA D'ACCOGLIENZA

La Casa Rainbow Haus è un appartamento situato in un condominio nel territorio della Provincia A. di Bolzano ad indirizzo riservato. L'appartamento è ammobiliato e include una cucina abitabile, accessoriata e lavatrice. La casa dispone di un massimo di 3 posti letto.

La casa è fornita di stoviglie e biancheria da bagno e da letto. La manutenzione è garantita dall'associazione Centaurus.

PRESTAZIONI E SOSTEGNO PER LE E GLI OSPITI

Organizzazione dell'accoglienza e accompagnamento delle e degli ospiti presso la struttura

- Colloqui di consulenza specifici in situazioni di emergenza.
- Colloqui di sostegno continuativi.
- Colloqui di gruppo a richiesta; riunioni per la risoluzione costruttiva di conflitti.
- Lavoro in rete con altri servizi e strutture psicosociali e sanitarie.
- Supporto nell'adempimento di questioni burocratiche.
- Informazione su offerte di aiuto e sostegno per la ricerca sempre più autonoma di un lavoro e/o una casa, sostegno finanziario ed altro.
- Accoglienza temporanea in ambiente abitativo autonomo.

L'ASCOLTO DELLE E DEGLI OSPITI

Per un incremento continuo di una cultura dell'ascolto, della qualità del servizio e delle prestazioni, nonché del dialogo e della relazione con le e gli ospiti, sono previste diverse modalità di rilevazione della soddisfazione delle utenti:

Le e gli ospiti sono invitati, durante la loro accoglienza e prima della loro uscita dalla casa, a compilare un questionario di valutazione rispetto alla loro permanenza e alle offerte di sostegno recepite nella struttura protetta. Il questionario è anonimo e contiene una restituzione sul personale e sul sostegno recepito. Nell'atrio della casa è collocata una casetta delle lettere, attraverso la quale le utenti possono comunicare in qualsiasi momento le loro osservazioni, critiche e/o proposte. Le restituzioni scritte sulla soddisfazione vengono presentate dal coordinatore al team e discusse. Inoltre possono essere avanzati eventuali reclami durante il colloquio settimanale, in un contatto diretto, e quindi individuare soluzioni condivise. Il servizio effettua l'analisi di tutti i suggerimenti e i reclami pervenuti e verifica regolarmente il rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta dei Servizi.