

CARTA DEI SERVIZI

Piccola Casa Federico Ozanam

Settembre 2025

CARTA DEI SERVIZI

Nel documento sono descritte le finalità che la Piccola Casa Federico Ozanam ODV (di seguito anche l'Ente) intende perseguire, la metodologia di intervento, le procedure, i criteri di accesso e le prestazioni garantite.

L'Ente, in rete con altri enti del territorio, raccoglie, analizza ed interpreta in modo attento e puntuale i bisogni delle persone senza dimora, programmando interventi mirati a dare risposte concrete alle problematiche evidenziate.

CHI SIAMO

La Piccola Casa Federico Ozanam dal 1930 accoglie in via prevalente uomini senza dimora, con difficoltà economiche, italiani e stranieri senza alcuna discriminazione, con l'obiettivo di offrire loro non solo un riparo, ma soprattutto un percorso di reinserimento sociale basato su dignità, autonomia ed inclusione.

Attraverso il lavoro quotidiano di un'equipe multidisciplinare dedicata, accompagniamo quotidianamente chi vive situazioni di vulnerabilità attraverso l'ascolto, la condivisione e l'attivazione di percorsi personalizzati, volti al recupero delle autonomie.

Si punta alla creazione di un ambiente sano, in cui poter: instaurare legami interpersonali, sviluppare un senso di appartenenza, promuove la cultura della solidarietà, favorire l'autodeterminazione degli ospiti, lo sviluppo della capacità di azione e la responsabilizzazione degli stessi.

I NOSTRI PRINCIPI

- **Accoglienza** e **sostegno** dei più deboli
- **Trasparenza** nella comunicazione verso i **beneficiari** diretti ed indiretti, così come verso gli enti partner e gli altri attori istituzionali
- **Uguaglianza e uniformità** nell'erogazione e nell'accesso ai servizi
- **Rifiuto di ogni forma di discriminazione** in base alla provenienza geografica, alla religione, alle opinioni politiche o alle condizioni personali e sociali

LA NOSTRA MISSION

Offrire agli ospiti opportunità di crescita personale in un ambiente accogliente e stimolante.

Percorsi individualizzati, costruiti sulle reali esigenze di ciascun ospite, in modo che ognuno possa essere il principale attore della propria spinta verso l'autonomia.

Ozanam si impegna a garantire un'accoglienza rispettosa e personalizzata che, attraverso spazi di relazione, attività educative e percorsi di accompagnamento, promuova la crescita personale e il rafforzamento delle capacità individuali.

Il nostro obiettivo è creare un contesto in cui ognuno possa sentirsi accolto, riconosciuto e sostenuto nel proprio percorso di vita. Lavoriamo in rete con enti pubblici e privati per garantire un accompagnamento efficace e integrato.

LA NOSTRA VISION

Ridare fiducia e speranza alle persone in difficoltà.

In Ozanam accogliamo, sosteniamo e accompagniamo le persone in difficoltà nel riscoprire fiducia e speranza per la costruzione del proprio futuro.

Ozanam è un luogo di accoglienza dove chi si trova in situazioni di fragilità può sperimentare nuove modalità di azione e ritrovare fiducia nelle proprie capacità.

Attraverso un ambiente curato, la professionalità e la sensibilità di operatori dedicati, e la visione del Consiglio direttivo, aiutiamo le persone a far emergere le proprie risorse personali, affinché ciascuno possa affrontare il presente con maggiore consapevolezza e determinazione, immaginando e co-costruendo per sé un futuro fatto di autonomie e responsabilità.

COSA OFFRIAMO

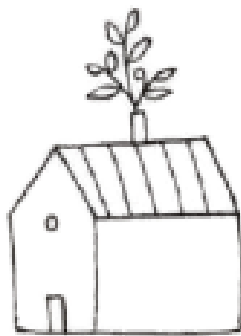
Casa Ozanam

Piccola Tetto Ozanam

Progetto Vitanova

Piccolo Ostello Ozanam

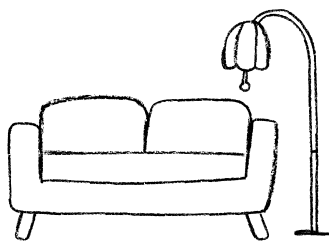




CASA OZANAM

La Casa di Accoglienza Ozanam, sita in via Enrico Cosenz n. 14, accoglie uomini senza dimora dalle 16:00 alle 8:30 del giorno successivo per 365 giorni l'anno. È dotata di 30 posti letto in camere singole o condivise, disposte su due piani, con bagni in comune o bagni privati. Nel corpo centrale della struttura si trovano gli uffici, uno spazio ristoro ed una sala ritrovo con televisione e biblioteca; al piano inferiore sono situati la cappella intitolata a don Sandro Della Vigna, la cucina ed il refettorio intitolato a Umberto Bianchi, in cui alle 19:30 viene servita la cena. Sempre al piano inferiore sono presenti la lavanderia, presso cui ogni settimana viene effettuato il lavaggio di lenzuola, asciugamani e indumenti personali e guardaroba – vestiario, a cui gli ospiti possono accedere gratuitamente in caso di necessità. Vi sono poi un deposito bagagli, per custodire i beni dei nostri ospiti che non trovano posto in camera, e un locale infermeria. Oltre alla cena, i nostri ospiti possono beneficiare ogni mattina di una colazione self-service. Completa l'offerta il servizio di pulizie, che viene effettuato quotidianamente in ogni stanza e locale condiviso.

La recente costituzione di un'equipe multidisciplinare di grande esperienza ci ha consentito di ampliare la nostra offerta che oggi prevede, oltre all'accoglienza, completo supporto pratico nel disbrigo delle pratiche burocratiche e nella ricerca di soluzioni lavorative e abitative, attività educative quotidiane, laboratori di pittura, informatica, yoga, sportello di ascolto, sportello legale, sportello medico, assistenza infermieristica in collaborazione con l'Associazione Palma, attività ludico ricreative condotte da educatori e volontari di gruppi scout e professionisti, incontri informativi su temi di rilevanza sociale e benessere personale (ad esempio, alimentazione, fumo, prevenzione, affettività), sessioni formative gratuite in tema di salute e sicurezza (ad esempio primo soccorso, HACCP base), gite sul territorio, assistenza notturna a cura di volontari che spesso instaurano con gli ospiti ottime relazioni umane, elemento fondamentale per la costruzione di una maggior fiducia in sé stessi.



PICCOLO TETTO OZANAM

Dalla prima fase di sola ospitalità serale si è aggiunto, nel 2015, il progetto Piccolo Tetto Ozanam, **spazio diurno** aperto **dalle 8:30 alle 16:00** per **365 giorni** all'anno, rivolto alle persone in situazione di difficoltà economica con **disagio psico – fisico**, per le quali il percorso inclusivo e riabilitativo è spesso difficoltoso al di fuori di contesti **protetti e monitorati** professionalmente.

Lo spazio diurno si sviluppa all'interno di **ambienti familiari**: cucina, soggiorno, sala da pranzo, una stanza computer/relax e servizi igienici. Le persone accolte vengono coinvolte nelle **azioni di vita quotidiana** per la cura della **casa** (per esempio occuparsi della pulizia, preparare la colazione, lavare le stoviglie, apparecchiare e sparecchiare). Gli **educatori professionali** affiancano e accompagnano gli ospiti nella partecipazione ad **attività e laboratori** (per esempio il laboratorio del verde attraverso l'orto verticale disposto nel cortile, il laboratorio di cucina e molti altri). La **presa in carico** degli ospiti è totale e in particolare riguarda i seguenti ambiti: **abitativo, lavorativo, economico, relazionale e sanitario**.



PROGETTO VITANOVA

A queste due prime fasi si è aggiunto, nel **2023**, il terzo e ultimo step del **percorso riabilitativo**: Vitanova, progetto finalizzato alla realizzazione di appartamenti destinati all'**housing sociale** per accogliere persone senza dimora con l'obiettivo di far acquisire loro le capacità di **gestione autonoma** in una casa prima di trovare una **soluzione abitativa indipendente**. Al momento sono quattro bilocali che accolgono dal 2023 in via Leoni circa **8 ospiti** suddivisi negli appartamenti con 2 posti letto.

Per tale soluzione di accoglienza, la nostra équipe multidisciplinare offre **interventi domiciliari di affiancamento e monitoraggio**, al fine di rafforzare le **capacità personali** di ripresa dell'autonomia dei singoli ospiti. Nel periodo di permanenza viene opportunamente condiviso con la persona e l'ente inviante un **piano finanziario di risparmio e gestione delle risorse** disponibili.

Ozanam promuove una cultura di **solidarietà** favorendo **l'autodeterminazione** degli ospiti, lo sviluppo della capacità di azione e la responsabilizzazione degli stessi.

Collaboriamo con gli enti locali, le realtà del terzo settore e molti altri stakeholders della provincia di Como; siamo parte della rete dei servizi per la grave marginalità "**Vicini di Strada**", che coinvolge 18 organizzazioni di volontariato istituzionali e non ed enti informali che promuovono progetti sperimentali per migliorare la **qualità di vita** delle persone senza dimora.



PICCOLO OSTELLO OZANAM

Dal 2024, è attivo il progetto di **semi autonomia** denominato “**Piccolo Ostello Ozanam**”, promosso dall’Associazione Piccola Casa Federico Ozanam. L’iniziativa è nata inizialmente all’interno di una **rete di collaborazione** con altre associazioni ed enti del Terzo Settore del territorio, con l’obiettivo condiviso di **accompagnare e sostenere giovani migranti** in uscita dai percorsi di tutela previsti per i minori stranieri non accompagnati.

L’intervento si inserisce nell’ambito delle **azioni di transizione verso l’età adulta** e mira a offrire un **supporto** concreto e personalizzato per il raggiungimento di una progressiva **autonomia abitativa, lavorativa e sociale**.

A seguito della prima fase sperimentale, l’Associazione Piccola Casa Federico Ozanam ha scelto di proseguire e consolidare il progetto in modo autonomo, mettendo a disposizione **un appartamento con tre posti letto**. All’interno dello spazio abitativo,

Il progetto prevede:

- **Accoglienza** in ambiente protetto e semi-autonomo
- Supporto educativo **individualizzato**
- **Orientamento** e accompagnamento al lavoro
- Sostegno nella ricerca e gestione della **casa**
- Attività di **inclusione** sociale e culturale

L’intervento si fonda su un **approccio educativo e relazionale** che promuove la **responsabilizzazione**, l’**autodeterminazione** e la valorizzazione delle **risorse personali** di ciascun beneficiario, nel rispetto della sua **storia**, dei suoi **bisogni** e delle sue **aspirazioni**.



STRUMENTI DI SUPPORTO

Per garantire percorsi efficaci, vengono utilizzati diversi strumenti:

REGOLAMENTO INTERNO

Regole condivise per garantire una convivenza rispettosa.

CONSENSO INFORMATO

Documento che tutela la privacy e regola la collaborazione con i servizi sociali.

COLLOQUI DI VERIFICA PERIODICI

Momenti di confronto per monitorare i progressi e ridefinire gli obiettivi.

ATTIVITÀ RICREATIVE E CULTURALI

Momenti di socializzazione e crescita personale attraverso laboratori, incontri formativi, gite sul territorio.



COME ACCEDERE

L'accesso avviene su **segnalazione** dei Servizi Sociali degli enti locali, dei Servizi Specialistici, su segnalazione di Porta Aperta (Caritas) o altri enti attivi sul territorio o su **richiesta diretta** della persona in difficoltà. L'inserimento è valutato sulla base dei seguenti criteri:

- Essere uomini maggiorenni senza dimora
- Essere autosufficienti
- Non avere dipendenze attive da alcool o sostanze
- Non presentare patologie infettive incompatibili con la convivenza

Il percorso viene costruito insieme all'ospite e ai servizi invianti, con un progetto individualizzato che tiene conto delle sue necessità e risorse.



DURATA E STRUTTURAZIONE DEL PERCORSO

Ozanam si avvale di un'équipe multidisciplinare composta da assistente sociale, educatori professionali e personale ausiliario. Il lavoro di équipe, coordinato dalla responsabile della riabilitazione, è volto a garantire il raggiungimento degli obiettivi personali di ogni persona accolta, favorendo un ambiente sereno, accogliente e stimolante.

Al personale in organico si uniscono i tanti volontari che nel corso dell'anno offrono il loro tempo per preparare i pasti domenicali agli ospiti, svolgere attività ricreative (laboratori, corsi, incontri formativi, ecc.) o trascorrere la sera e/o la notte in Ozanam.

Il percorso riabilitativo è sempre individuale, pertanto la tempistica differisce di volta in volta in base alle necessità condivise e si concretizza come segue:

- Valutazione della segnalazione ricevuta dall'ente proponente;
- Colloquio di conoscenza a cura della responsabile della riabilitazione e dell'assistente sociale
- Esame della Mantoux (tubercolosi) per consentire l'ingresso in un contesto comunitario
- Individuazione della finalità, degli obiettivi condivisi e delle tempistiche
- Monitoraggio e verifica del percorso con cadenza periodica, a partire dal primo mese di osservazione
- Conclusione dell'inserimento con eventuale destinazione a servizi specifici o soluzioni autonome



DIMISSIONI

La **conclusione del percorso** di accoglienza può avvenire per:

- ✓ **Raggiungimento** degli obiettivi concordati
- ✓ Trasferimento in **soluzioni abitative autonome** o in **altri servizi** ritenuti più idonei
- ✓ **Violazione grave** del regolamento, come comportamenti aggressivi, uso di sostanze, **mancata collaborazione** nel percorso concordato, insolvenza prolungata del soggetto

COSTI E RETTE

Il Consiglio direttivo delibera il corrispettivo per le prestazioni erogate in struttura, definendo le rette giornaliere e provvedendo ad eventuali aggiornamenti delle stesse.

La **retta per l'accoglienza** può essere corrisposta direttamente dall'ospite, dall'ente inviante o prevedere una **quota di compartecipazione** a parziale copertura della stessa.

Ogni ospite è tenuto **mensilmente** a contribuire al **piano di accantonamento** personale con una quota stabilita in base alle reali possibilità, così da garantirgli all'uscita **un'autonomia concreta**.

In questa sezione si delineano le condizioni economiche per i diversi servizi erogati, a garanzia di trasparenza ed equità tra i beneficiari.

VARABIALITÀ DELLE TARIFFE

Per ciascuno dei **progetti di accoglienza**, l'equipe definisce **discrezionalmente** l'importo della retta all'interno di **fasce di tariffazione** di seguito definite. Le tariffe variano sulla base dei seguenti fattori:

- **Condizione economica** dell'ospite contribuente
- **Intensità** dell'assistenza richiesta
- **Durata** del progetto

SERVIZI AGGIUNTIVI

In caso di **malattia certificata**, sarà possibile fermarsi all'interno dello spazio diurno ad un costo di **10€/giorno** per un massimo di 8 giorni.

Dopo gli 8 giorni, ogni caso sarà valutato a sè.

PAGAMENTO E DEPOSITO

Al momento dell'**ingresso in struttura**, a ciascun ospite viene richiesto un **deposito cauzionale di €50,00** che sarà restituito al termine del progetto, a condizione che non ci siano debiti o danni.

Il **saldo della retta mensile** deve essere versato **entro il 10° giorno** di ogni mese, tramite bonifico bancario, bollettino postale o contanti.

Accoglienza notturna (per ospiti indigenti)	Da 10€ a 20€ / notte
Accoglienza notturna (con sostegno di Enti)	Da 20€ a 30€ / notte
Accoglienza residenziale (h24)	60€ / giorno
Progetto "Vitanova"	Da 300€ a 400€ / mese
Piccolo Tetto frequenza diurna	35€ / giorno
Piccolo Ostello Ozanam	200€ / mese

Se l'ospite non mantiene l'impegno economico concordati, i familiari o i servizi sociali possono essere chiamati a contribuire, salvo casi particolari o disposizioni diverse.

In caso di **mancato pagamento per due mensilità** consecutive, l'ospite dovrà lasciare la struttura.

CONTATTI

Piccola Casa Federico Ozanam

Indirizzo: Via Enrico Cosenz 14, Como

Telefono: +39 329 6978024

Email: info@ozanamcomo.it

Web: www.ozanamcomo.org

