



**ASSOCIAZIONE LA TENDA DI CRISTO**

**CARTA DEI SERVIZI  
STRUTTURA DI ACCOGLIENZA  
CASA PAOLA**



**1**

**ASSOCIAZIONE “LA TENDA DI CRISTO” ONLUS**

Via Oseline, 2 26037 San Giovanni in Croce (CR)

Tel. 0375/91852 - Fax. 0375/91183 - E-mail: [latendadicristo@libero.it](mailto:latendadicristo@libero.it)

Pec: [latendadicristo@pec.it](mailto:latendadicristo@pec.it) - Sito: [www.latendadicristo.it](http://www.latendadicristo.it)

Codice Fiscale: 93005360198 – P.IVA: 01698550199

## INTRODUZIONE

*“Non importa chi tu sia,  
dimmi se vuoi speranza”  
(Padre Francesco Zambotti)*

Questa Carta dei Servizi si propone come strumento di dialogo tra l’Associazione “La Tenda di Cristo” Onlus nelle sue diverse articolazioni, gli ospiti accolti e le loro famiglie, le organizzazioni istituzionali e del terzo settore con le quali si interfaccia ed il territorio.

Secondo la filosofia delle Tende, la narrazione e l’auto-narrazione risultano strumenti indispensabili per manifestare l’identità propria e la natura dei servizi prestati, periodicamente aggiornati attraverso la naturale interazione di tutti gli attori coinvolti (utenti, familiari, volontari, collaboratori, operatori...) nel raggiungimento del medesimo fine che è quello del bene comune (degli ospiti, delle figure a vario titolo coinvolte, del territorio).

E’ importante documento di trasparenza, comunicazione dei diritti ed illustrazione dei doveri, secondo un’ottica di libertà responsabile caratterizzante ogni percorso di vita.

Si basa sul rispetto dei principi generali quali l’uguaglianza, l’imparzialità, la libertà di scelta, la centralità dell’ospite e la libera espressione di religione.

### **Diffusione**

La diffusione della carta avviene grazie a

- pubblicazione sul sito: <https://www.latendadicristo.it/strutture/casa-paola/>
- disponibilità del documento nell’Ufficio di Coordinamento
- consegna (*brevi manu*, per posta ordinaria, elettronica o certificata) al momento della sottoscrizione del Contratto di ingresso agli ospiti, loro familiari o caregiver, tutori, amministratori di sostegno.

*Sono vietate la riproduzione e la distribuzione non autorizzate*

## INDICE

	<b>TITOLO</b>	<b>PAGINA</b>
1.	<b>L'ASSOCIAZIONE "LA TENDA DI CRISTO"</b>	<b>4</b>
2.	<b>LA COMUNITA' "CASA PAOLA"</b>	<b>5</b>
3.	<b>AMMISSIONE E DIMISSIONE DALLA COMUNITA'</b>	<b>7</b>
4.	<b>EQUIPE DI COMUNITA' (PROFESSIONISTI E VOLONTARI)</b>	<b>10</b>
5.	<b>FUNZIONAMENTO DELLA COMUNITA'</b>	<b>11</b>
6.	<b>REGOLAMENTO INTERNO, DIRITTI E OBBLIGHI DEGLI OSPITI</b>	<b>11</b>
7.	<b>OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI</b>	<b>12</b>
8.	<b>TUTELA DELLA PRIVACY</b>	<b>12</b>
9.	<b>NOTE DI REVISIONE</b>	<b>13</b>
10.	<b>ALLEGATI</b>	<b>14</b>

## 1. L'ASSOCIAZIONE “LA TENDA DI CRISTO”

L'Associazione nasce nel 1985 per opera di Padre Francesco Zambotti, sacerdote dell'ordine dei Camilliani, che attualmente la dirige insieme ai suoi collaboratori e volontari per accogliere i poveri delle tante periferie dell'umano, persone disorientate e ferite da egoismi, malattie o dipendenze, ragazze madri, anziani soli, famiglie e migranti.

“Ho pensato ad una tenda biblica che si erga nel deserto delle povertà, accogliendo i poveri, camminando con loro verso la libertà interiore fino a raggiungere la Palestina, il Cristo... La Tenda sarà una casa facile da spostare, simbolo della provvisorietà della vita, come una tenda di pastori (Is 38,12)” (Deserto di solitudini, F. Zambotti, 2004).

La sfida iniziale ed attuale è sempre la stessa: un metodo di formazione, una pedagogia di recupero delle prospettive di vita e di un orizzonte per il futuro, un viaggio di liberazione dal dolore assoluto, dall'annullamento totale, la possibilità di rinascere attraverso il valore dell'essenziale, delle piccole cose che esaltano la bellezza dell'animo umano”.

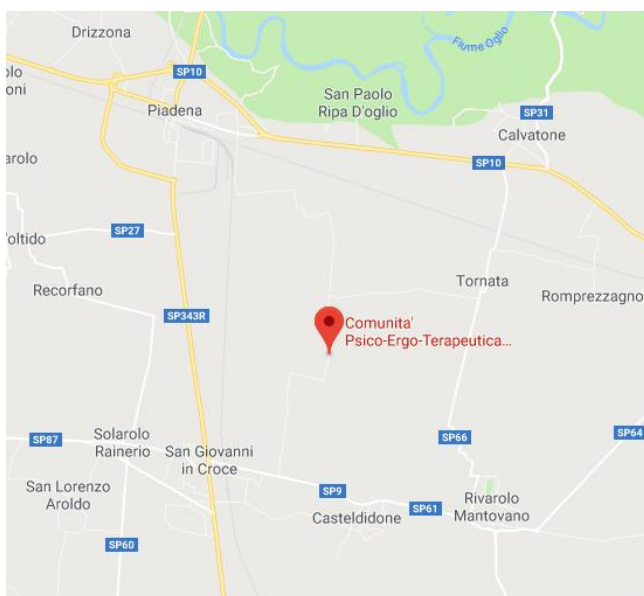
Nei teatri delle tragedie, l'applicazione della “filosofia dell'asino” - mediante la cura del Sè, la meditazione, l'attenzione all'Alter – pare far dilatare i tempi e gli spazi, permettendo in tal modo una riprogettazione degli orizzonti personali e di comunità.

*Abbiamo superato l'Oceano  
per porgere la carezza  
della Tua Misericordia,  
per dire loro che tu li ami,  
ed il viaggio è stato breve.  
Siamo stati in ascolto  
per udire i tuoi passi e  
per cogliere il tuo invito  
ad andare incontro ai fratelli,  
con passo leggero,  
e donare l'acqua e il pane della comunione,  
condividendo momenti difficili e duri...*

## 2. LA COMUNITA' "CASA PAOLA"

### 2.1 - Dove ci troviamo

La struttura si trova nel Comune di Rivarolo del Re ed Uniti (CR), in strada Gialdine n. 8. E' una tipica corte agricola cremonese completamente ristrutturata nel 2010; rappresenta il "quartier generale" dell'Associazione. E' una realtà estremamente dinamica, con una serie di servizi ed una tipologia di accoglienze variegata.



### 2.2 – Come raggiungerci

Dall'Autostrada A21:

uscita al casello di Cremona, tenere le indicazioni per Parma e seguire le indicazioni per Casalmaggiore / San Giovanni in Croce SP87, una volta giunti a San Giovanni in Croce prendere la direzione verso Casteldidone Sp9, seguire la SP61 in direzione Rivarolo Mantovano,

proseguire in direzione Rivarolo del Re sulla SP 64 e successivamente a sinistra sulla SP42 e girare a sinistra dopo circa 500 metri seguendo le indicazioni dei cartelli stradali.

Dall' Autostrada A22: uscita casello autostradale di Mantova Sud seguire le indicazioni per Mantova e seguire la SP10 fino a Piadena. Una volta giunti a Piadena seguire le indicazioni per Casalmaggiore / San Giovanni in Croce SP343R, una volta giunti a San Giovanni in Croce prendere la direzione verso Casteldidone Sp9 dopo il passaggio a livello e il cimitero seguire via Strada Oseline sulla sinistra. Siamo la prima cascina a destra.

## 2.3 – Descrizione degli ambienti

All'interno della casa si trovano

- 1 camera singola con bagno privato
- 23 camere doppie con bagno privato
- 1 camera da tre letti con bagno privato
- 1 camera da quattro letti con bagno privato
- 4 appartamenti indipendenti.

Lungo il porticato sono dislocati gli ambienti di servizio quali ufficio, infermeria, sala da pranzo, cucina e dispensa, lavanderia, sartoria, cappella, sala riunioni e punto di comunità.

All'esterno la casa è circondata da uno spazio verde molto curato, un orto in condivisione con Casa Diego, un piccolo parco attrezzato con i giochi per i bimbi.

## 2.4 – Capacità ricettiva

La comunità ha una capienza massima di 70 posti. In media il numero di accoglienze, varia da un minimo di 65 ad un massimo di 70 ospiti.

## 2.5 – Orari di funzionamento

La comunità funziona ininterrottamente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

## 2.6 – Natura dell'accoglienza

La tipologia di accoglienza delle comunità è tecnicamente definibile di “bassa soglia”, ovvero riferibile a quel modello di intervento sociale indirizzato ad adulti e famiglie in situazione di estrema difficoltà, contraddistinto da servizi fondati sulla “riduzione del danno”, sulla prevenzione primaria e sul massimo livello di accessibilità.

La **relazione** che si instaura e regola la vita comunitaria, pertanto, **non è di tipo terapeutico**: l'ospite - che non è un utente - non deve rispettare patti o percorsi particolari, se non quelli finalizzati:

- al rispetto delle norme che regolano la convivenza

- ad una presa in carico “leggera” capace di “agganciarsi” a quella dei servizi più specializzati.

Gli interventi previsti dal Progetto Personalizzato, pertanto, convergono su quelli definiti dal più ampio **lavoro di rete** tra le agenzie sociali e socio-sanitarie, che hanno in carico la persona.

### **3. AMMISSIONE E DIMISSIONE DALLA COMUNITA’**

#### **3.1 – i destinatari**

Vengono accolti ospiti ambosessi, di ogni età o nazionalità, richiedenti asilo e migranti titolari di permesso di soggiorno, persone senza fissa dimora, donne inserite in progetti di protezione, persone affette da problematiche psichiatriche, famiglie con figli che hanno subito uno sfratto, in generale si tratta di un’accoglienza di prima emergenza.

Le richieste possono pervenire dai Servizi Sociali dei Comuni, da Associazioni di volontariato od altri organismi del Terzo Settore, Parrocchie e Caritas, cittadini privati.

Non sono previsti particolari requisiti territoriali, pertanto la provenienza del richiedente ed il Comune di residenza non rappresentano criteri di accesso in comunità.

#### **3.2 – l’accoglienza in struttura**

##### **Valutazione dell’ingresso**

Ricevute la segnalazione e la richiesta di ingresso, i responsabili della comunità incontrano la persona ed eventualmente le sue figure di riferimento (familiari, rappresentante legale, operatori sociali...) mediante uno o più colloqui.

Si riservano il tempo necessario per le valutazioni di merito ed opportunità, anche attraverso il confronto con l’equipe di coordinamento ed il medico di comunità.

##### **Procedura di pre-ingresso**

Nella fase preliminare viene aperto un fascicolo personale dell’ospite contenente:

- documenti di identità in corso di validità (carta di identità, titolo di soggiorno e passaporto in caso di ospite straniero)
- tessera sanitaria ed eventuali tesserini di esenzione ticket
- copie dei verbali di invalidità civile e/o di riconoscimento dei benefici della L. 104/92
- copia del decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno
- storia clinica, refertazioni sanitarie, terapia farmacologica in corso
- segnalazione medica di eventuali allergie.

Vengono consegnate una copia della presente Carta dei servizi (contenente in allegato anche il regolamento della Casa) e dell'informativa sulla raccolta ed il trattamento dei dati personali, chiedendone il consenso attraverso la firma di un apposito modulo (D. Lgs n. 196 del 30-06-2003 e dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679).

### **3.3 – il Progetto Personalizzato**

L'obiettivo iniziale della permanenza a Casa Paola, è quello di permettere il graduale recupero delle proprie risorse, grazie al rispetto delle esigenze personali.

Il Progetto è semplice, condiviso con l'ospite e gli altri soggetti significativi, appartenenti alla sua rete; si rende necessario per focalizzare i suoi principali bisogni e così definire alcuni micro-obiettivi evolutivi, raggiungibili attraverso azioni finalizzate all'innalzamento del benessere bio-psico-sociale, come definito dall'O.M.S..

Si privilegia, pertanto, un approccio che integri gli strumenti di tipo educativo, psicologico e relazionale favorenti l'ampliamento dell'area di sviluppo prossimale, perciò l'innalzamento progressivo del livello di autonomia della persona.

Tra essi, una particolare valenza socio-psico-pedagogica, viene attribuita al lavoro.

Il documento è firmato dal referente comunitario, dall'ospite e/o dai familiari di riferimento, dall'Assistente Sociale e dagli altri operatori istituzionali rientranti nella progettazione individualizzata.



In esso vengono anche definiti modalità e tempi di verifica dell'andamento dell'accoglienza.

### **Inserimento**

Il giorno previsto per l'ingresso in comunità, uno degli operatori è appositamente incaricato di:

- presentare il nuovo arrivato agli altri operatori, ospiti e volontari
- mostrare la struttura e spiegare il funzionamento della casa
- accompagnarlo/a nella camera assegnata, ove sistemerà i propri bagagli.

Nelle settimane successive, quando possibile, l'ospite viene gradualmente inserito nelle diverse attività proposte, acquisendo i ritmi e le regole comunitarie.

### **3.4 – le dimissioni**

Le dimissioni dalla struttura possono avvenire per i seguenti motivi:

- raggiungimento degli obiettivi progettuali indicati nel Progetto Individualizzato
- allontanamento del soggetto a seguito di gravi comportamenti disfunzionali alla vita comunitaria
- violazione ripetuta delle regole di convivenza
- trasferimento in altra struttura e/o prosecuzione del Percorso personale in altra comunità
- interruzione volontaria da parte dell'ospite che ne comunica le motivazioni.

Alle dimissioni verranno sempre restituiti tutti gli effetti personali, e ogni documentazione depositata nella sede dell'Ufficio.

In accordo con i Servizi Sociali di riferimento, su richiesta è possibile rilasciare una relazione finale di dimissioni.

## **4. EQUIPE DI COMUNITA' (PROFESSINISTI E VOLONTARI)**

Il personale della Comunità è composto da:

- Fondatore, Presidente dell'Associazione, Responsabile spirituale che garantisce un servizio religioso giornaliero
- 1 Coordinatore di comunità, Vice-Presidente dell'Associazione
- 1 Operatrice amministrativa e di supporto al coordinamento
- 1 Operatore addetto all'orientamento istituzionale, progettazione e organizzazione
- 1 Operatore socio-assistenziale
- 1 Operatore volontario addetto ad attività laboratoriali, di animazione e sostegno all'organizzazione interna

### **Medico di struttura**

E' prevista la figura di un Medico di Comunità che riceve in uno spazio adibito ad ambulatorio interno.

### **Consulenti**

L'Ufficio di Coordinamento di Casa Paola si avvale delle consulenze fornite da uno Studio Associato di Commercialista e Consulente del lavoro, e da organi di coordinamento degli Enti del Terzo Settore (es. CSV Lombardia Sud).

### **Volontari**

I volontari dell'Associazione "La Tenda di Cristo" rappresentano una ricchezza fondamentale per la sussistenza e l'animazione delle sue comunità, segno e testimonianza dell'Operosa azione della Provvidenza. Essi garantiscono i servizi di approvvigionamento ed organizzazione delle dispense, il funzionamento della cucina, le pulizie generali dei vari ambienti, la cura del verde, delle aree cortilizie e dell'orto, i servizi di trasporto protetti.

## **5. FUNZIONAMENTO DELLA COMUNITA'**

### **6.1 – Organizzazione della “Giornata tipo”**

Ogni ospite gode della massima libertà nella gestione della propria giornata, tenendo conto degli orari di seguito indicati:

- dalle ore 7.30 alle ore 8.00 – colazione
- dalle ore 9.00 alle ore 12.00 – attività comunitarie
- dalle ore 12.30 alle ore 13.30 – pranzo
- dalle ore 14.00 alle ore 16.00 – riposo diurno
- dalle ore 16.00 alle ore 18.00 – attività comunitarie
- ore 18.00 – S. Messa nella Cappella
- dalle ore 19.30 alle ore 20.30 – cena
- dalle ore 23.00 alle ore 6.30 – riposo notturno

Le attività comunitarie vengono assegnate agli ospiti in grado di svolgerle, secondo turnazioni settimanali.

Alle ore 23.00 è previsto il rientro in Comunità, salvo deroghe concordate con l'Ufficio Coordinamento.

## **6. REGOLAMENTO INTERNO, DIRITTI ED OBBLIGHI DEGLI OSPITI**

La vita comunitaria è scandita da regole molto semplici, necessarie a garantire il funzionamento e l'organizzazione di una famiglia numerosa.

Si rimanda all'allegato “Regolamento della Comunità”.

## 7. OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

I servizi inviati, gli utenti, i loro familiari o altri soggetti interessati al benessere degli ospiti, possono far pervenire liberamente alla Comunità, eventuali osservazioni, in relazione al trattamento riservato, i percorsi predisposti, aspetti organizzativi e gestionali.

Le osservazioni possono essere presentate compilando l'apposito modulo, scaricabile dal sito internet, disponibile presso la comunità ed allegato alla presente Carta dei Servizi.

Non verranno prese in considerazione osservazioni anonime o incomplete.

Osservazioni e suggerimenti possono essere inviati mediante una delle seguenti modalità:

- tramite PEC a: [latendadicristo@pec.it](mailto:latendadicristo@pec.it)
- a mezzo fax al numero: 0375/91183
- a mezzo Raccomandata A/R scrivendo a: Coordinatore Comunità Casa Paola, Strada Gialdine n. 8, 26036 Rivarolo del Re ed Uniti (CR)

L'Ufficio Coordinamento si impegna a rispondere per iscritto entro sessanta giorni dal ricevimento della comunicazione (osservazione, reclamo, suggerimento).

## 8. TUTELA DELLA PRIVACY

La Comunità assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri ospiti e ai loro garanti o tutori, avvenga nel rispetto del Regolamento Generale per la Protezione dei Dati Personali (GDPR) n. 2016/679. E' responsabile della corretta applicazione della normativa.

Tutti gli operatori, volontari e professionisti, sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la riservatezza delle informazioni acquisite.

L'ospite e i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle procedure messe in atto presso la Comunità.

## 9. NOTE DI REVISIONE

DATA	REV	MOTIVO	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
01/02/2019	0	PRIMA EMISSIONE	OPERATORE ADDETTO PROGETTAZIONE	COORDINATORE	RAPPRESENTANTE LEGALE

## 10. ALLEGATI

- 1) Regolamento della Comunità
- 2) Modulo delle osservazioni

# ALLEGATI

## REGOLAMENTO

Tutte le persone sono le benvenute a Casa Paola.

Il presente Regolamento vuole essere uno strumento semplice e nel limite del possibile, flessibile, al fine di garantire una convivenza pacifica e realizzare un clima di famiglia.

Chi varca la soglia della Comunità, si impegna all'accoglienza di uno spirito di collaborazione e mutua accettazione, nel rispetto delle persone che la abitano, degli ambienti, degli animali e della natura circostante, indipendentemente dal proprio credo religioso e da ogni altra convinzione o scelta personale.

1. Vengono forniti all'atto dell'ingresso, a ciascun ospite - secondo principi di sobrietà e limitazione delle forme di spreco: set di biancheria da letto, corredo di base per la cura e l'igiene personale.  
Si chiede all'ospite, pur nell'espressione dei propri gusti personali, il rispetto del decoro, dell'igiene e della cura individuale.
2. La quotidiana convivenza è caratterizzata dall'operosità tipica di ogni famiglia. La giornata è scandita da momenti di lavoro, spiritualità (nella massima libertà) e convivialità, come specificato nella Carta dei Servizi (Organizzazione della "giornata tipo").
3. A chi è in grado e secondo quanto indicato nel Progetto Personalizzato, in base a turni di servizio settimanali, viene richiesto di partecipare al buon funzionamento ed organizzazione della Casa.
4. Si chiede il rispetto degli orari comunitari, così come indicati nella Carta dei Servizi. Eventuali deroghe servono per andare incontro ad esigenze di lavoro, istruzione/formazione, motivi sanitari o gravi impedimenti.
5. Uscite, ritardi ed assenze devono essere anticipatamente comunicati all'Ufficio Coordinamento.
6. Nel limite del personale e degli automezzi disponibili, per gli ospiti che non possono provvedere autonomamente, si cerca di garantire l'accompagnamento

- degli ospiti c/o Presidi Ospedalieri e ambulatoriali, Uffici vari per disbrigo di pratiche amministrative, stazioni dei bus e treni per esigenze di trasporto.
7. Anche gli spazi non comuni assegnati agli ospiti, come le stanze da letto, sono soggetti a sopralluogo da parte dei coordinatori, operatori o volontari all'uopo incaricati, al fine di verificare il rispetto delle norme indicate.
  8. E' fatto assoluto divieto di:
    - fumare
    - introdurre materiale pornografico
    - detenere o consumare bevande alcoliche o stupefacenti nelle stanze e in qualsiasi ambiente della Casa.
  9. E' fatto assoluto divieto dell'esercizio di:
    - ogni forma di violenza fisica, psicologica o verbale
    - molestie di qualsiasi natura
    - linguaggi volgari, offensivi e irrispettosi delle opinioni e scelte altrui.
  10. Non è consentito l'utilizzo di apparecchi televisivi nelle stanze.

Ripetute violazioni a tali semplici disposizioni, potranno costringere i Coordinatori a procedere alla revoca delle misure di accoglienza al fine di tutelare il maggior bene comune, per il quale la Comunità esiste.

## MODULO DELLE OSSERVAZIONI

Il/la sottoscritto/a

---

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

- ospite
- ex ospite
- familiare di ospite o ex ospite
- servizio inviante
- altro servizio che ha o ha avuto in carico l'ospite

esprime il seguente (barrare la casella corrispondente)

- suggerimento
- osservazione

in relazione al servizio ricevuto nella Comunità:

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_