



CONVITTO

« POZZI »

CARTA DEI SERVIZI

1[^] Edizione - 15 marzo 2013

1[^] revisione - 29 giugno 2018

2[^] revisione - 31 luglio 2022

INDICE

| | | | |
|-----|--|------|----|
| 1. | PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE | | |
| 1.1 | Cos'è la Carta dei Servizi | Pag. | 3 |
| 1.2 | Un po' di storia | " | 3 |
| 1.3 | Mission | " | 5 |
| 1.4 | Principi e valori fondamentali | " | 5 |
| 2. | PARTE SECONDA: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI | | |
| 2.1 | Ubicazione della Casa | " | 8 |
| 2.2 | Come raggiungerci | " | 8 |
| 2.3 | Descrizione della struttura | " | 9 |
| 2.4 | Galleria fotografica | " | 10 |
| 3. | PARTE TERZA: ASPETTI ORGANIZZATIVI | | |
| 3.1 | Assetto organizzativo | " | 12 |
| 3.2 | Prenotazioni e tariffe | " | 12 |
| 3.3 | Tempi e modalità di pagamento | " | 13 |
| 3.4 | Privacy | " | 13 |
| 3.5 | Segnalazioni e reclami | " | 13 |
| 3.6 | Contatti | " | 14 |
| | Lo " <i>stile vincenziano</i> " | " | 15 |

1) PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE

1.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi costituisce un patto scritto con gli ospiti sulla fruizione dei servizi forniti presso il *Convitto dell'Istituto Pozzi*.

La Carta è lo strumento che permette ai cittadini il controllo sulla erogazione dei servizi anche in termini di qualità. Il riferimento normativo è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”* e dalla legge 328/00 che all'art. 13 afferma che, per tutelare le posizioni degli utenti, ogni Ente erogatore di servizi deve adottare la Carta dei Servizi Sociali dandone adeguata pubblicità.

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno del *Convitto Pozzi* a meglio definire i diritti degli utenti; in sintesi la Carta dei Servizi garantisce quattro principi fondamentali:

1. *sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;*
2. *tempestività nell'evasione delle richieste di prestazione di servizi;*
3. *accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti;*
4. *correttezza nella misura delle prestazioni erogate.*

Questo documento è uno strumento nelle mani dei cittadini ed è anche una finestra di dialogo fra l'Amministrazione e la comunità servita.

1.2 UN PO' DI STORIA

IL CONVITTO IERI...

L'Istituto Cornelia e Pasquale Pozzi-Tanzi è situato a Seregno, un comune dell'hinterland milanese.

La sua storia ha radici lontane. Tutto è cominciato nel 1875 con l'apertura del setificio Bonazzi di Germanedo (in provincia di Lecco), di proprietà dei signori Kramer e Muller di Zurigo. L'annesso Convitto ospitava le giovani lavoratrici, spesso orfane o provenienti da famiglie disagiate, insieme a una piccola Comunità di Figlie della Carità di San Vincenzo de' Paoli.

Il setificio continuerà la sua attività fino al 1929, anno in cui chiuderà i battenti lasciando senza lavoro decine di operaie. Tra le altre, una cinquantina di ragazze che si trovarono improvvisamente senza lavoro e con l'ordine di sgombrare l'Istituto che le ospitava.

Ma la Divina Provvidenza era già all'opera! Infatti due anni prima, nel 1927, nella cittadina di Seregno, il cotonificio dei fratelli Pozzi *“Electa”* attraversa un periodo di crisi: i movimenti politici e gli scioperi, rischiano di bloccare il lavoro in uno dei momenti più difficili per la sopravvivenza di queste piccole industrie della Brianza.

Per avere una manodopera sicura il dottor Pasquale Pozzi pensa alla creazione di un Convitto operaio, guidato da suore, nel quale le giovani possano ricevere l'educazione e la formazione alla vita, mentre egli dà lavoro e pane.

Fu così che il 5 gennaio 1930 la comunità di sei suore e una cinquantina di ragazze –trasferite da Germanedo– diedero inizio all'avventurosa vita dell'Istituto Pozzi di Seregno e alla sua storia; storia di lunghe giornate di lavoro, di difficoltà e sacrifici; storia di oltre ottocento giovani che, nei decenni successivi, hanno ritrovato nella Casa dell'Istituto la famiglia perduta e, in essa, comprensione e amore.

Passa il tempo e negli anni '70, a causa del flusso migratorio che vide molta gente lasciare la propria terra e trasferirsi in cerca di condizioni di vita migliori, l'Istituto fu pronto ad accogliere ragazze e donne provenienti dalle diverse Regioni del sud che, in quel periodo, rappresentano la forza lavoro.

...E OGGI

Oggi il *Convitto Pozzi* è un luogo di accoglienza per persone lontane da casa, con impegni di studio o di lavoro o di assistenza a malati spedalizzati o altri motivi contingenti.

Si colloca come "struttura recettiva" che eroga *servizi di accoglienza e ospitalità "low cost" a quanti lo richiedono, ma privilegiando le fasce deboli e fragili del tessuto sociale*, offrendo la possibilità di un alloggio temporaneo.

È gestito dalla *San Vincenzo Cooperativa Sociale*, Ente no profit, che pone al *centro dei servizi la persona*.

Presenta caratteristiche ambientali e strutturali tali da garantire flessibilità e adattabilità, capaci di soddisfare richieste diverse. Inoltre, recenti interventi di manutenzione straordinaria hanno reso l'Istituto privo di barriere architettoniche e l'hanno adeguato alle normative antincendio.

UN VALORE AGGIUNTO. La *San Vincenzo Cooperativa Sociale* non mette a disposizione solo i muri: al loro interno, infatti, vive una Comunità che, nella sua piccolezza, aiuta a far sì che l'ospite si senta a suo agio e "in famiglia". Lo stile di servizio è semplice, familiare, accogliente, discreto, disponibile.

1.3 MISSION

Il *Convitto Pozzi* è organizzato per proporre un ambiente ospitale e sereno, ove l'ospite ha l'opportunità di vivere relazioni umane assertive in un clima di rispetto e cordialità. Nello stile di semplicità, il *Convitto Pozzi* garantisce un'accoglienza umana che, senza pretese di lusso o di comodità superflue, aiuta l'ospite a sentirsi come a casa propria, agendone la convinzione che **«non basta fare il bene: bisogna farlo bene!»**(San Vincenzo)

1.4 PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI

Il valore cardine a cui sono ispirati tutti i servizi del *Convitto Pozzi* è la centralità della persona, che significa, con riferimento ai diritti universali dell'uomo, riconoscere la persona come soggetto portatore di diritti e in quanto essere umano. In quest'ottica, la relazione si costruisce nell'accoglienza, nel rispetto dell'unicità delle storie, nella solidarietà. I servizi alla persona svolgono anche una funzione educativa ponendo la persona al centro della progettazione e della realizzazione delle attività di servizio, con la consapevolezza che il benessere individuale non può essere disgiunto dal sistema di relazioni interpersonali e comunitarie in cui essa è inserita.

L'organizzazione dei servizi è coerente con la finalità espressa nell'art. 3 dello Statuto:

"La Cooperativa assume il Carisma Vincenziano come riferimento valoriale e metodologico; aderisce e promuove il progetto mondiale dell'Economia di Comunione."

Attività di monitoraggio del lavoro svolto e valutazione della qualità dei servizi offerti costituiscono un elemento fondamentale che qualifica l'approccio della *San Vincenzo Cooperativa Sociale* nello svolgimento delle proprie iniziative di utilità sociale.

Il *Convitto Pozzi* eroga i servizi di accoglienza e ospitalità nel rispetto dei seguenti principi:

UGUAGLIANZA

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione tra le persone e non come generica uniformità delle prestazioni. L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. In particolare il principio di uguaglianza fa sì che venga evitata ogni differenza *«salvo a dimostrare che le differenze introdotte siano rilevanti per un*

trattamento prescritto o siano richieste e giustificate per “discriminare” positivamente i soggetti più deboli» (C.Viafora).

IMPARZIALITÀ

Il Convitto Pozzi assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.

CONTINUITÀ

Il Convitto Pozzi assicura tutti i giorni la regolare erogazione dei servizi di ospitalità. In caso di funzionamento irregolare o interruzioni del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

BENEFICIALITÀ

Il Convitto Pozzi intende soddisfare questo principio «*Agendo in maniera tale che tutte le prestazioni erogate risultino a vantaggio del bene dell'Ospite nella sua integrità personale*», ponendo l'accento sull'attenzione globale e integrale e al benessere della persona ospitata.

UMANITÀ

L'attenzione primaria degli operatori del *Convitto Pozzi* è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

PARTECIPAZIONE

Alla persona che soggiorna presso *il Convitto Pozzi* è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale, mediante questionari di gradimento e moduli di reclamo. La residenza, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo i criteri dell'efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato di strumenti e risorse, e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere. *Il Convitto Pozzi* si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi di ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati ottenuti.

2) PARTE SECONDA: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI

2.1 UBICAZIONE DELLA CASA

Il Convitto Pozzi è situato nel Comune di SEREGNO (MB), CAP 20831, in Via Vittorio Alfieri n. 8, a circa 20 Km da Milano e 10 Km da Monza.

2.2 COME RAGGIUNGERCI

IN AUTO:

- ☞ Per chi proviene da Milano: A 4 per Venezia, uscita Viale Zara, Cinisello, Sesto S. Giovanni - Proseguire per Lecco SS 36, uscita Seregno S. Salvatore - Prendere direzione centro - Alla rotonda 3^ uscita via Montello - Superare il semaforo - Al primo incrocio svoltare a destra Via Alfieri.
- ☞ Per chi proviene da Como: Prendere provinciale per Lecco - Continuare su SS 342 - Prendere SS 36 - Uscita Seregno S. Salvatore.

IN TRENO - STAZIONE FF.SS.

- ☞ Bus: linea Z233, fermata Montello
- ☞ A piedi (20'): V. Mazzini, Via Stefano da Seregno, Via S. Benedetto, Via Montello, Via Alfieri

2.3 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il *Convitto Pozzi* si sviluppa su tre piani fuori terra, e un piano semi interrato.

Risponde adeguatamente a tutti i requisiti minimi strutturali previsti dalla normativa vigente è totalmente privo di barriere architettoniche e gli spazi disponibili sono assolutamente usufruibili da tutti.

Il *Convitto Pozzi*, caratterizzato da ambienti confortevoli e familiari, è ubicato in centro abitato e dispone di:

- 34 camere singole con bagno
- sala da pranzo
- ascensore
- connessione internet e wi-fi
- distributore bevande calde
- lavatrice a moneta
- sala TV
- cappella
- ampio parcheggio interno
- giardino

È assicurato il rispetto della normativa in tema di igiene/sicurezza/manutenzione/prevenzione incendi. Sono favoriti i collegamenti con le città limitrofe, e con ogni parte della città, attraverso i mezzi pubblici. Il servizio di ristorazione è espletato dalla cucina interna.

2.4 GALLERIA FOTOGRAFICA





Sala da pranzo



Camera da letto

3) PARTE TERZA:ASPETTIORGANIZZATIVI

3.1 ASSETTO ORGANIZZATIVO

La Direzione e Amministrazione della Casa viene coordinata direttamente dalla Cooperativa, mentre la gestione quotidiana del servizio viene espletata dal personale addetto.

Per facilitare la vita all'interno della struttura gli ospiti aderiscono ad un *Regolamento di Ospitalità* che viene consegnato al momento dell'arrivo dove, tra le altre informazioni, sono indicati gli orari di apertura della Casa.

3.2 PRENOTAZIONI E TARIFFE

Si accettano prenotazioni, a breve termine, per singoli o piccoli gruppi, tramite telefono o e-mail.

Le rette sono fissate annualmente dal Consiglio di Amministrazione. Si diversificano in rapporto ai giorni di permanenza e comprendono i seguenti servizi:

- servizi alberghieri di pernottamento e consumazione pasti;
- utilizzo degli spazi comuni;
- utilizzo parcheggio interno.

Attualmente le rette sono definite come segue:

| PERMANENZA | € al giorno |
|---------------------------------|-------------|
| Retta giornaliera | € 37,00 |
| Retta mensile | € 700,00 |
| Retta mensile + parcheggio auto | € 715,00 |

3.3 TEMPI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per soggiorni brevi il pagamento si effettua prima della partenza; per soggiorni oltre i 30 gg, il pagamento dovrà essere effettuato entro il 15° giorno di permanenza nelle seguenti modalità:

- ✓ in contanti
- ✓ tramite assegni bancari
- ✓ mediante Bonifici Bancari su: BANCO POPOLARE - filiale di Seregno IBAN: IT 29 S 05034 33840 000000002619

Agli Ospiti sarà rilasciata fattura elettronica attestante il pagamento effettuato.

3.4 PRIVACY

In base alla normativa nazionale sul diritto alla riservatezza (art. 13 del Dlgs. 30 Giugno 2003 n° 196), i dati di ciascun utente sono trattati in forma scritta o su supporto cartaceo, magnetico, elettronico, ottico e telematico, sia manualmente sia con l'ausilio di strumenti elettronici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.

I dati su supporto cartaceo sono contenuti in fascicoli riservati accessibili solo ai responsabili dei servizi e sono utilizzati solo per i fini istituzionali del servizio e nell'esclusivo interesse dell'utente.

3.5 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali reclami scritti sono effettuati con lettera indirizzata alla Direzione del Convitto e recapitata presso la sede in via V. Alfieri 8.

Entro 15 gg dalla data di ricevimento è inviata al mittente la risposta scritta in merito alle decisioni e/o azioni intraprese per la risoluzione del problema evidenziato.

Per quanto riguarda invece semplici segnalazioni, è sufficiente darne comunicazione verbale alla referente presente in struttura, la quale si attiverà per la risoluzione del problema.

3.6 CONTATTI

SAN VINCENZO COOPERATIVA SOCIALE

Via Vittorio Alfieri, 8
20831 -S E R E G N O (MB)

Tel. 0362. 231217

E-mail: istitutopozzi@email.it

Web:<http://www.sanvincenzocooperativasociale.com/>

C.F. e P. IVA 07319490962
Iscrizione Albo Coop. n. A211040
n. REA 1876194

LO "STILE VINCENZIANO "

*«Il vero amore si esercita
in due modi:*

l'uno affettivo, l'altro effettivo.

*L'amore affettivo è
la tenerezza nell'amore...*

*l'amore effettivo è
la dedizione concreta
nel servizio agli Ospiti
eseguito con gioia e coraggio,
competenza e costanza.»*

(San Vincenzo de' Paoli)