ANTEO
IMPRESA SOCIALE

Carta dei Servizi
Comunità di tipo familiare
"Rosanna Benzi"

via Cappo 18/a
San Giusto Canavese (To)



Telefono/fax: 0124 493620
Posta elettronica: comunita.rosannabenzi@gruppoanteo.it
Sito internet: www.anteocoop.it

Rev. 03 del 01/01/2026

Indice:

Pagina

Caratteristiche della Carta dei Servizi 3
Dove raggiungerci 4
Chi siamo 5
La Comunità di Tipo Familiare 7
Caratteristiche principali 7
Servizi offerti 8
Servizi compresi nella retta 8
Servizi a pagamento 8
Retta 8
Servizi generali: mensa, pulizie, lavanderia 8
Dotazioni 9
Orari e modalità di accesso 9
Modalità di presa in carico (accoglienza, verifiche, dimissione) 10
Raccordo con l'Ente inviante 10
L'organizzazione della giornata 11
La gestione delle emergenze 11
Programmazione delle attività settimanali diurne 12
Programmazione del fine settimana 12
Gestione del periodo estivo 12
Consultazione dei documenti relativi alla gestione del Servizio 12
Rapporti con i familiari e/o altre parti interessate 12
I nostri Ospiti 13
I nostri Committenti 13
I nostri Operatori e le attività gestite 13
Principi fondamentali 14
Diritti e doveri degli ospiti (e loro familiari o parti interessate) 15
Come reclamare 16
Risarcimenti 16
Rapporti con il territorio 17
Rapporti con associazioni per favorire l'integrazione 17
La misurazione della qualità 18
Strumenti di valutazione della qualità percepita 18
Obiettivi per la qualità 18

Caratteristiche della Carta dei Servizi

La Carta è un patto che si stipula con il Cittadino/Ospite: il patto è un impegno.

Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla cooperativa **Anteo** presso la Comunità "Rosanna Benzi" e le garanzie offerte a coloro che lo utilizzano.

La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i "principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando dovessero intervenire significative modifiche a quanto descritto.

La Carta comprende anche supporti con dati ed informazioni a carattere variabile. Tali supporti hanno validità annuale e vengono distribuiti come la Carta del Servizio.

Tali supporti annuali riportano tra l'altro:

- gli obiettivi per la qualità riferiti alle prestazioni del servizio e gli standard (i valori attesi) che possono variare da un anno all'altro;
- i risultati delle rilevazioni periodiche della soddisfazione degli ospiti.

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Nella Comunità la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile, in quanto esposta.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento dei Responsabili del Servizio in base alle indicazioni del Responsabile Qualità, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli ospiti e/o Familiari nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del Responsabile Qualità ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

Dove raggiungerci

La Comunità di tipo familiare Rosanna Benzi si trova in via Cappo 18/a (angolo vicolo Guglielmo) a San Giusto Canavese in provincia di Torino.

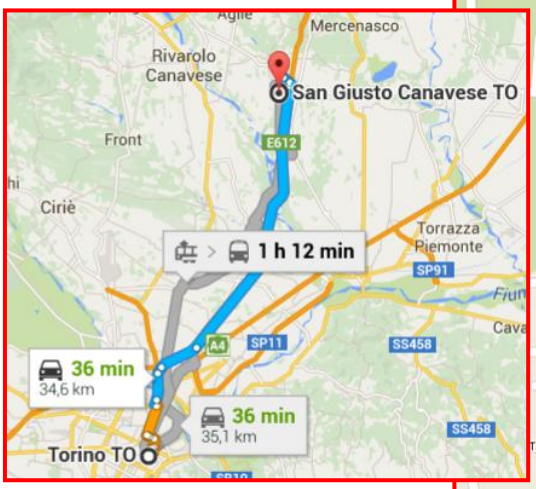
È raggiungibile attraverso le linee di trasporto pubblico della GTT Torino-Ivrea che partono rispettivamente da via Fiochetto a Torino o dalla Stazione ferroviaria di Ivrea.

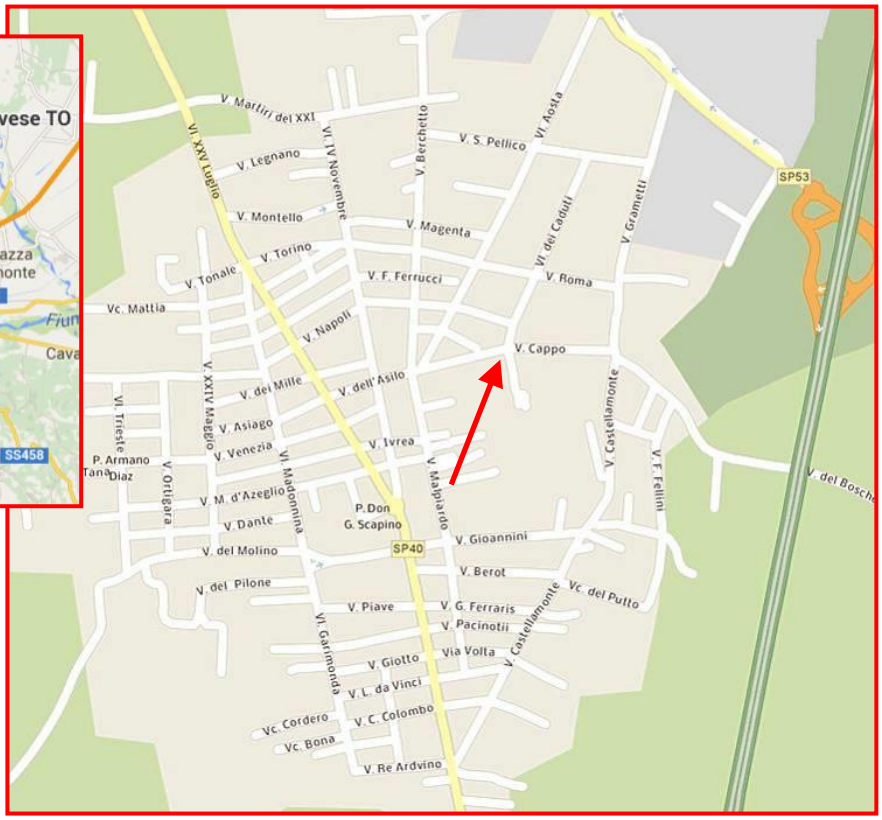
Si tratta della linea extraurbana 3133; occorre scendere alla fermata 13069 di San Giusto (adiacente il peso pubblico). La Comunità si trova a circa 500 metri di distanza.

In automobile: San Giusto Canavese è raggiungibile tramite le strade statali o per mezzo dell'autostrada Torino Aosta (uscita San Giorgio); è piuttosto agevole parcheggiare nel piazzale antistante alla struttura o nelle vie limitrofe.

Responsabile d'area: dott. Dario Quesada
Responsabile di Servizio: educatrice professionale Federica Caputo
Consulente progettuale: dott. Mauro Mottura

Telefono e fax 0124 493620
Posta elettronica: comunita.rosannabenzi@gruppoanteo.it
Sito internet www.anteocoop.it





Chi siamo

Anteo Impresa Sociale è una cooperativa di tipo A costituita a Biella nel 1993.

Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 150 strutture dislocate sul territorio nazionale: una rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano centinaia di professionisti ed in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario.

Gestisce strutture residenziali tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani con diversi livelli di non autosufficienza, Comunità, Nuclei di Convivenza e Gruppi appartamento per persone con disabilità o con patologie psichiatriche, Comunità Educative per minori con gravi problematiche familiari o in stato di abbandono.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente ed in partnership con committenti pubblici e privati, servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria (*Health-Care* e *Long-Term-Care*).

Gestisce inoltre servizi territoriali e domiciliari in ambito sociale che garantiscono, in particolare, cura, assistenza e aiuto alle famiglie e alle persone anziane, con disabilità, patologie psichiatriche o di dipendenza, adulte e minori fragili e vulnerabili.

Anteo realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione ed a intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

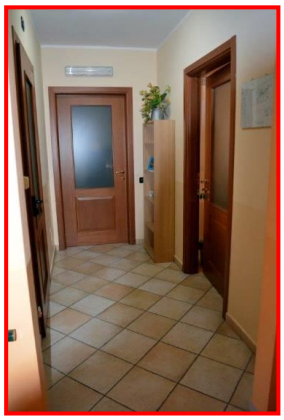
Denominatore comune è *dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà*.

A garanzia della serietà e solidità della Cooperativa, si evidenzia che Anteo è certificata in conformità alle norme: UNI EN ISO 9001 (sistemi di gestione per la qualità), UNI ISO 45001 (sistemi di gestio-ne salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (sistemi di ge-stione ambientale), UNI PdR 125:2022 (sistema di gestione per la parità di genere), PAS 24000 (sistema di gestione sociale), UNI 10881 (Servizio di assistenza residenziale per anziani), UNI 11034 (gestione dei servizi per l'infanzia). Tali certificazioni hanno validità internazionale e sono state rilasciate da Ente certificatore accreditato.

La nostra Impresa Sociale ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (cosiddetto MOGC) ed aggiornato il proprio Codice Etico in applicazione del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 – "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni …". Il MOGC ed il Codice Etico intendono formalizzare i principi, le regole e le procedure, i comportamenti individuali, finalizzati a prevenire comportamenti illeciti da parte di dipendenti e collaboratori esterni, nello svolgimento delle rispettive attività.

Nei nostri servizi la progettazione educativa e più in generale la concettualizzazione della disabilità fanno riferimento alla "ICF-Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute" elaborata dall'Organizzazione Mondiale

della Sanità. Operiamo nel rispetto della Convenzione ONU sui diritti delle Persone con Disabilità.





La Comunità di Tipo Familiare

Caratteristiche principali

La Comunità "*di Tipo Familiare*" è un servizio residenziale destinato ad adulti in carico ai Servizi Socio Assistenziali, portatori di disabilità anche con disturbi del comportamento.

La particolare dotazione strutturale e gestionale del Servizio lo rende anche adatto a persone con disabilità motoria.

I posti residenziali offerti sono 6.

La Comunità è situata in una villetta libera su tre lati, a circa 500 metri dalla piazza principale del paese.

La Comunità si trova al piano terreno della casa ed è accessibile alle persone con disabilità motoria.

Attraverso un porticato si accede agli spazi interni composti da: ingresso, salone, cucina, tre camere a due letti e due bagni. Tutti i servizi generali (lavanderia, magazzini, locali di sgombero) si trovano sullo stesso piano. Ogni ambiente è stato reso estremamente confortevole da una completa ristrutturazione avvenuta nel 2007. Al primo piano dell'edificio è attualmente presente un altro servizio gestito dalla Cooperativa.

La struttura dispone anche di un ampio cortile posteriore per il relax e la coltivazione di fiori e piante.

Servizi offerti

Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo ed assistenziale richiesti dagli Enti committenti sulla base dei parametri regionali relativi a questo tipo di struttura. Sono da considerarsi inclusi tutti gli interventi di tipo assistenziale, il vitto, l'alloggio, il riscaldamento, il trasporto, la lavanderia, le attività educative e di risocializzazione, i servizi generali e collettivi.

L'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale.

In caso di ricovero ospedaliero, il servizio si impegna ad erogare la prestazione definita nel contratto con gli Enti committenti.

Servizi a pagamento

La retta non comprende le spese per ausili sanitari e protesi ortopediche, il parrucchiere, l'estetista, la pedicure, i prodotti per l'igiene personale di uso non quotidiano, i farmaci di uso non comune, i ticket sanitari per medicinali o per analisi in genere.

Non comprende inoltre i costi del soggiorno estivo.

In caso di ricovero ospedaliero, l'eventuale assistenza infermieristica o la presenza del personale della Comunità, eccedente quanto disposto da Enti committenti o richiesto dai medici curanti dell'Ospedale è a carico dell'ospite salvo diverso accordo con gli Enti committenti.

Retta

L'entità della retta a carico della persona inserita viene definita dall'Ente inviante a seguito della presentazione da parte di tutta la documentazione economica relativa.

La parte di retta di competenza dell'ospite deve essere versata mensilmente, salvo diverso accordo con il Responsabile del Servizio, tramite bonifico bancario.

Servizi generali: mensa, pulizie, lavanderia

La gestione quotidiana della Comunità è responsabilità degli operatori in turno, in collaborazione con l'addetta alle pulizie.

- **Il servizio mensa** prevede la preparazione dei pasti da parte degli operatori in turno, nel rispetto delle eventuali diete personalizzate su prescrizione medica, basandosi su una programmazione del menù stagionale, impostato su sette giorni e quattro settimane, sempre consultabile in cucina; la seguente tabella esprime gli orari indicativi dei pasti.

8.30	Colazione
10.30	Eventuale idratazione
12.30 -13.30	Pranzo
16.30	Merenda
19.00 – 20.00	Cena

- **Il servizio pulizie e sanificazione** quotidiana degli ambienti è garantito dal personale addetto, attivo 6 giorni la settimana, mentre nei giorni festivi è il personale in turno a provvedere; periodicamente sono programmati interventi di pulizia straordinaria in tutti i locali.
- **La gestione dei magazzini e della dispensa alimentare** (anche in collaborazione con gli ospiti, secondo il relativo progetto attività) è curata in particolare dal personale OSS; per gli approvvigionamenti (alimentari, prodotti per l'igiene etc.) il Servizio si avvale di fornitori qualificati il cui elenco è consultabile presso l'ufficio del Responsabile; inoltre si utilizzano i servizi commerciali presenti sul territorio, anche al fine di integrazione degli ospiti.
- **Il servizio di lavanderia e guardaroba**, con lavaggio e stiratura degli effetti personali degli ospiti, è gestito all'interno del Servizio; in caso di necessità può essere utilizzata una lavanderia esterna professionale per la biancheria piana. Il Servizio, in accordo e collaborazione con le famiglie, può provvedere alle riparazioni degli indumenti, al loro acquisto, al riordino, all'immagazzinamento ed al cambio di stagione.

Dotazioni

La Comunità ha in dotazione:

- *per la mobilità*: è presente un furgone attrezzato (5 posti + 1 per persone non deambulanti).
- *per il comfort*: riscaldamento a pavimento, serrande elettriche, Smart Tv, impianto stereo, letti a movimentazione elettrica, vasca da bagno attrezzata.
- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: collegamento Internet ADSL, Personal Computer, stampante, scanner, macchina fotografica digitale, telefax;
- *per la sicurezza*: lampade di emergenza, campanelli di chiamata nelle camere, estintori, cassaforte, armadi chiusi a chiave.
- per lo svolgimento di attività laboratoriali: spazi polifunzionali di via Taneschie, 14 a Ciriè (TO).

Sono effettuate manutenzioni annuali sugli impianti elettrici, semestrali sugli impianti di sicurezza e sulle caldaie.

Orari e modalità di accesso

La Comunità eroga il proprio servizio 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

Il servizio notturno è garantito da un operatore reperibile sul luogo (dalle 24,00 alle 07,00).

Le visite sono possibili dalle ore 10.00 alle 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 18,00, dal lunedì alla domenica, salvo diverso accordo con il Responsabile del Servizio. Gli operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire ai familiari informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti il percorso progettuale degli ospiti, è necessario fissare telefonicamente un appuntamento con il Responsabile.

Gli orari di apertura della Comunità, intesa come luogo "aperto", tengono in considerazione il diritto alla riservatezza dell'ospite durante alcune fasi della giornata e permettono agli operatori di svolgere con cura alcune funzioni del proprio lavoro.

Periodicamente ci si rende disponibili a convocare una riunione allargata ai portatori di interesse per discutere sull'andamento generale del servizio, sugli eventuali problemi ed attraverso tale confronto raccogliere idee, pareri, suggerimenti.

Modalità di presa in carico (accoglienza, verifiche, dimissione)

A seguito di segnalazione da parte degli Assistenti sociali del Settore disabili dell'Ente inviante, la persona viene valutata dall'U.M.V.D. (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità) territorialmente competente. L'Ente quindi, attraverso gli Assistenti sociali e/o gli Educatori del territorio, prende contatti con il Responsabile d'area e/o Coordinatore Progettuale per fornire informazioni sulla persona. Una volta analizzata la documentazione relativa all'ospite da inserire, la stessa viene illustrata al gruppo di lavoro durante la riunione settimanale.

I familiari (o altre parti interessate) della persona di possibile inserimento vengono invitati a visitare la Comunità ed informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto.
Al momento dell'inserimento della persona in Comunità, viene stipulato un "Contratto di Ospitalità" che definisce le modalità della presa in carico ed i relativi diritti/doveri sia dell'ospite che dell'Ente gestore.

All'ingresso, **il Responsabile individua formalmente i *tutor*/referenti del nuovo ospite** tra il personale educativo ed il personale assistenziale, sulla base dello stato di salute della persona e dei carichi di lavoro già assegnati a ciascun operatore.

Al termine di un primo periodo di osservazione, viene formulata dall'équipe multiprofessionale la specifica progettazione individuale; prendono così il via le **verifiche periodiche** sull'andamento dello stato di salute della persona, sul raggiungimento degli obiettivi individuati e la progettazione viene progressivamente aggiornata, con il coinvolgimento ove possibile dei familiari.

Raccordo con l'Ente inviante

Tale raccordo è costante, sia sul piano documentale (relazioni periodiche o straordinarie, documenti di progettazione educativa ed assistenziale) che sul piano operativo (contatti telefonici, incontri cadenzati con i funzionari di riferimento dell'ospite sia nelle loro sedi che nel Servizio, controlli delle Commissioni di Vigilanza).

Per quanto concerne la fase di eventuale **dimissione dell'ospite**, è necessaria una valutazione partecipata fra i Responsabili del servizio, i riferimenti territoriali sanitari e socio educativi, per l'ottenimento di una rivalutazione da parte dell'U.M.V.D.

L'organizzazione della giornata

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima familiare che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti, bilanciando l'esigenza della persona di disporre di tempo libero e di attività strutturate.

Le prime ore del **mattino** sono dedicate al risveglio, alla colazione ed alla cura dell'igiene personale, con orari e ritmi che tengono conto delle attività programmate, degli impegni giornalieri e della cura degli spazi della Comunità.

Durante la mattinata sono previste attività educative, riabilitative, risocializzanti. Tali attività sono elencate nella "Programmazione attività", modulo sempre consultabile all'interno della Comunità.

Sono inoltre frequenti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e gli adempimenti di carattere sanitario.

Il primo **pomeriggio** è generalmente dedicato al riposo, seguito dalle attività programmate e da eventuali uscite che mirano a soddisfare le richieste degli ospiti.

Grande attenzione è dedicata alle fasi del pranzo e della cena che costituiscono occasione di socializzazione fra ospiti ed operatori.

Dopo i pasti si procede al riordino della Comunità con la collaborazione attiva degli ospiti, nel rispetto delle capacità di ognuno e sempre in un'ottica di vita comunitaria e aiuto reciproco.

La **sera** è un momento generalmente non strutturato, durante il quale gli ospiti si relazionano, ascoltano musica, vedono programmi televisivi o partecipano ad attività di animazione. Sono previste anche periodiche uscite serali.

La gestione delle emergenze

In caso di emergenze di carattere non sanitario durante le ore notturne, l'operatore può avvalersi della collaborazione di un collega reperibile, il quale è sempre presente in struttura dalle ore 24,00 alle ore 07,00.

Durante le ore del giorno, gli operatori oltre ai colleghi in turno possono far riferimento ai Responsabili del servizio.

Per eventuali emergenze di carattere sanitario, sia diurne che notturne, gli operatori si avvalgono del servizio di guardia medica e/o di pronto soccorso, s'impegnano all'accompagnamento in caso di ricovero ed in questo caso il Responsabile del servizio fornisce pronta comunicazione alla famiglia e agli Enti committenti.

Nel caso infine di emergenze di carattere strutturale che rendessero temporaneamente inagibile il Servizio, la Cooperativa può disporre di una soluzione abitativa immediata presso la Casa Vacanze "Villa Fabre dell'Armanna" di Imperia (20 posti letto), già abitualmente utilizzata per i soggiorni estivi.

Programmazione delle attività settimanali diurne

Coerentemente al Progetto Educativo Individuale ed al Progetto di Servizio, ogni anno il Gruppo di lavoro progetta e verifica numerose attività strutturate.

La programmazione attività indicativamente prevede:

- Animazione musicale
- Riabilitazione in piscina
- Riabilitazione fisioterapica
- Danze popolari
- Spesa settimanale

Programmazione del fine settimana

Il fine settimana segue ritmi differenti dagli altri giorni, in modo da favorire l'incontro con i familiari, le gite e la partecipazione a manifestazioni, eventi, feste sul territorio.

Il calendario delle attività è sempre consultabile sull'apposito modulo "Programmazione attività" affisso sulla bacheca interna alla Comunità.

Gestione del periodo estivo

Durante il periodo estivo la programmazione subisce alcune modifiche, potendo usufruire di maggiori occasioni all'aperto e sul territorio quali gite, brevi soggiorni nei fine settimana, feste ed eventi che vedono la partecipazione di tutti i Servizi per persone con disabilità gestiti dalla Cooperativa ed aperti a familiari e cittadini (es.: grigliate, festa di primavera, concerto estivo, apericena, ecc.).

Viene inoltre organizzato un **soggiorno estivo**, seguendo le indicazioni e gli impegni di spesa previsti dall'Ente committente.

Consultazione dei documenti relativi alla gestione del Servizio

Nel rispetto della normativa vigente relativa alla privacy (Reg. UE N. 679/16 - GDPR), tutta la documentazione è custodita presso l'ufficio interno del Responsabile Servizio; i documenti che descrivono la programmazione quotidiana (es. turni, attività, menù, ecc.) sono esposti e/o consultabili a richiesta.

Rapporti con i familiari e/o altre parti interessate

Sin dalla fase di conoscenza e presa in carico dell'ospite, ove possibile il Servizio cerca di valorizzare i legami familiari attraverso il coinvolgimento di genitori e parenti nelle iniziative comunitarie e nelle riunioni collettive periodiche. I familiari sono coinvolti nella progettazione educativa e periodicamente ne condividono verifiche e risultati, attraverso incontri periodici individuali. Appositi colloqui o riunioni sono fissati sulla base di particolari necessità o sviluppi, sia con il Responsabile che con altre figure professionali (es. educatore referente) od attraverso riunioni allargate anche ai Servizi Sociali invianti.

I nostri Ospiti

Cittadini adulti con disabilità eventualmente associata a disturbi del comportamento e/o esiti di dipendenze pregresse, in carico ai Servizi socio assistenziali e sanitari.

I nostri Committenti

Comuni, Consorzi di Comuni e Aziende Sanitarie Locali.

I nostri Operatori e le attività gestite

Il gruppo di lavoro della Comunità esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- 1 Responsabile di Area con funzioni dirigenziali, interlocutore comune per tutti i portatori di interesse rispetto all'area disabilità residenziale;
- 1 Psicologo Coordinatore Progettuale che ha la funzione di dialogare con l'Ente committente, i riferimenti sociali sul territorio, gli ospiti e le loro famiglie per tutti i temi relativi all'andamento progettuale ed organizzativo del servizio;
- 1 Responsabile che segue l'andamento quotidiano del gruppo di lavoro e della Comunità nel suo insieme, in stretto raccordo con il Coordinatore ed il Responsabile d'area;
- 1 educatore professionale che, su incarico del Responsabile, si occupa di redigere i Progetti Educativi Individuali degli ospiti, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupano inoltre di redigere, gestire e verificare i Progetti delle attività;
- 3 operatori socio sanitari (O.S.S.), che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari.

La pianta organica può variare sulla base dell'intensità riconosciuta dall'U.M.V.D. agli ospiti ed al loro numero. Gli orari settimanali sono esposti o consultabili in un apposito raccoglitore situato all'interno della Comunità.

*Gli operatori di **Anteo** nella loro attività quotidiana perseguono **il rispetto della dignità della persona, l'ascolto dei suoi bisogni e la massima cortesia nella relazione**.*



Principi fondamentali

Eguaglianza: tutti i Servizi erogati dalla cooperativa Anteo guardano al "principio di eguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità sociale (…) senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali". Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile "abito su misura" per il cittadino/ospite.

Imparzialità e continuità: la cooperativa Anteo svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, la cooperativa Anteo s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

Partecipazione: la cooperativa Anteo al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza ed efficacia: l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La cooperativa Anteo s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dell'ospite, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza: è la "caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità" (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Diritti e doveri degli Ospiti (e loro familiari o parti interessate)

I DIRITTI:

1. L'ospite ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

2. L'ospite ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori e dagli altri abitanti la Comunità.

3. L'ospite ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto e delle esigenze degli altri abitanti la Comunità.

4. L'ospite ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.

5. L'ospite ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.

6. L'ospite ha il diritto di conoscere gli operatori che lo supportano durante la vita in Comunità.

7. L'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati.

8. L'ospite ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.

9. L'ospite ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed all'ospite deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.

10. L'ospite ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

I DOVERI:

1. L'ospite, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori d'appoggio al servizio.

2. L'ospite, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti del Servizio di autonomia, con particolare riferimento a quanto stabilito nelle riunioni ospiti.

3. L'ospite ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità.

4. L'ospite e/o i familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.

5. L'ospite e/o i familiari hanno il dovere di fornire notizia delle principali abitudini dell'ospite e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie.

6. L'ospite e/o i familiari hanno il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute dell'ospite stesso, del personale e degli altri ospiti.

7. L'ospite ed i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori del servizio.

Come reclamare

Il Servizio garantisce agli ospiti ed altre parti interessate la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.
Quanto ricevuto sarà utilizzato per gestire e risolvere le problematiche eventualmente presenti ed intraprendere azioni volte al miglioramento dei servizi erogati.
La procedura di reclamo prevede le seguenti possibilità:

- rivolgersi di persona o telefonicamente al Responsabile/Direttore di Struttura;
- indirizzare un messaggio di posta elettronica all'indirizzo della Struttura, riportato nell'ultima pagina di questa Carta dei Servizi;
- compilare la "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la Struttura, da imbucare nella cassetta appositamente predisposta.

In alternativa, è possibile la segnalazione diretta alla sede centrale, nei seguenti modi:

- a mezzo e-mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- a mezzo posta ad ANTEO Impresa Sociale - Ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'Ufficio reclami nel secondo.
In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Risarcimenti

L'ospite può richiedere il deposito delle somme di denaro necessarie alle spese di minuto mantenimento. Al momento della consegna il Responsabile rilascia apposita ricevuta.

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'ospite presso di sé, la Cooperativa non assume alcuna responsabilità.

In seguito a reclami motivati, la Direzione valuta l'eventuale rimborso dei danni arrecati a beni di proprietà degli ospiti.

Rapporti con il territorio

La nostra Cooperativa e di conseguenza la Comunità Benzi hanno fatto la scelta di operare in sinergia con Associazioni, Gruppi di volontariato, Aggregazioni spontanee di Cittadini e altre Cooperative sociali consorziate e/o esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una "Rete di Risorse" per l'aiuto e il sostegno della persona.

La "Rete" è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.

Per favorire il coinvolgimento di nuove risorse la cooperativa **Anteo** si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- l'inserimento *on line* in Internet (www.anteocoop.it) di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
- l'organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

Rapporti con associazioni per favorire l'integrazione

La Comunità Benzi favorisce percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per operatori O.S.S. ed Educatori professionali, nonché come sede di servizio per Volontari del servizio civile e dell'associazionismo; ciò attraverso protocolli di intesa con Agenzie formative, Università, Associazioni, Ministero del Welfare.

La nostra Cooperativa da anni gestisce servizi similari per persone con disabilità e ha costruito una fitta rete di collaborazione e rapporti sul territorio di Torino e Provincia.

Nella quotidianità collaboriamo principalmente con:

- Associazioni,
- Cooperative,
- Curia e Parrocchie,
- Biblioteche,
- Istituti di formazione e lavoro,
- Enti pubblici con specifici uffici e servizi,
- Università,
- Scuole.

Alcuni esempi:

Associazioni
- Associazione "Cirimela"
- Associazione "Vivere a colori"
- Associazione "Papa Giovanni XXIII"
-Pro Loco comunale

Parrocchie
- Santi Fabiano e Sebastiano

Attività
- Unitre di San Giorgio C.se
- Laboratori "Spazio 14" Ciriè
- Centro Polisportiva Rivarolese
- Piscina comunale di Rivarolo C.se
- Salone polifunzionale" Gioannini" San Giusto

Formazione
- Ciac di Rivarolo C.se
- Università degli Studi di Torino (Filosofia e Scienze dell'Educazione, Scienze della Sanità, Psicologia, Management)

La misurazione della qualità

La cooperativa **Anteo** ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dall'ospite e dall'Operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: obiettivi per la qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dall'ospite (e/o dai suoi Familiari) nel processo di erogazione del servizio sono il questionario di soddisfazione e l'intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso *job satisfaction*. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni dell'ospite e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Obiettivi per la qualità

Nella tabella che segue vengono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Cooperativa s'impegna a perseguire, rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il valore atteso, cioè il livello qualitativo che il Servizio vuole garantire ai propri Ospiti. Oltre al contenuto della tabella, molti standard sono implicitamente contenuti nella Carta: ad esempio orari di ricevimento, tempi per le risposte al reclamo, ecc..



Obiettivi	Indicatore/ indice	*Standard*	Modalità di rilevazione
1. Costante aggiornamento sulla situazione ospiti con i soggetti referenti della Committenza. Responsabilità: Responsabile Servizio	Frequenza contatti annuali (telefonici, via posta elettronica, riunioni)	≥ 6	Comunicazioni /Telefonate/ Planning Verbale di riunione
2. Garantire le attività educative, risocializzanti, riabilitative come da programmazione e progettazione pur facendo fronte agli imprevisti insiti alle problematiche dell'ospite. Responsabilità: Responsabile Servizio	Attività effettivamente svolte / Attività programmate	70%	Modulo di Programm.ne attività e Diario Comunità
3. Definizione della progettazione educativa individuale (a periodo di osservazione concluso). Responsabilità: Responsabile Servizio	Totale P.E.I. / Totale ospiti	100%	Cartelle personali ospiti
4. Incontri individuali a richiesta o programmati con le famiglie degli ospiti. Responsabilità: Responsabile Servizio	Incontri individuali con le famiglie	≥ 2	Verbali di riunione / Diario individuale
5. Partecipazione alle diverse manifestazioni/feste organizzate sia dalla Cooperativa che dalle risorse del territorio. Responsabilità: Responsabile Servizio	Partecipazione ad eventi/feste	≥ 10	Diario Comunicazioni/ Planning
6. Rendicontazione periodica relativa alle piccole spese personali ospite. Responsabilità: Responsabile Servizio	Disponibilità rendicontazione individuale	90 giorni	Moduli registrazione cassa
7. Controllo costante sull'avvenuta assunzione delle terapie farmacologiche prescritte. Responsabilità: Responsabile Servizio	Firme controllo avvenuta assunzione / Assunzione farmaci previste	100%	Scheda terapie
8. Monitoraggio della regolarità nel controllo sanitario (visite medicina generale e specialistiche). Responsabilità: Responsabile Servizio	Visite effettuate / Visite programmate	80%	Registro sanitario/ Scadenzario medico/sanitario
9 Integrazione con il mondo della formazione e del volontariato (numero di tirocini, borse lavoro, collaborazioni). Responsabilità: Responsabile Servizio	Numero di esperienze ogni anno	≥ 2	Convenzioni, documenti specifici