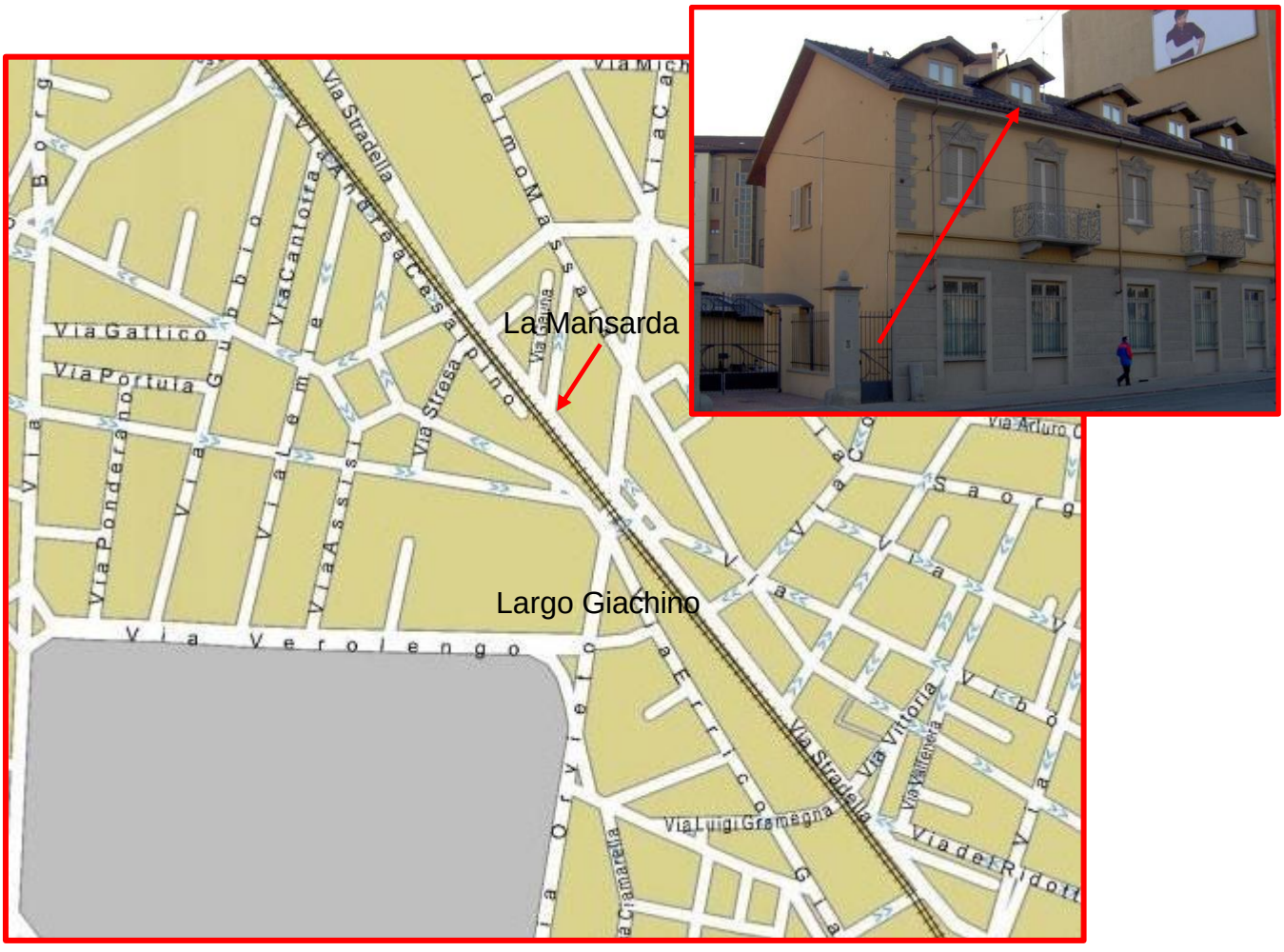
Carta dei Servizi
COMUNITÀ di tipo familiare “LA MANSARDA”
via Stradella, 130 – Torino



Telefono: 011 2296819
Posta elettronica: comunita.lamansarda@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 4
La Comunità di Tipo Familiare 5
Caratteristiche principali 5
Servizi offerti 5
Servizi compresi nella retta 5
Servizi a pagamento 6
Retta 6
Servizi generali: mensa, pulizie, lavanderia 6
Dotazioni 7
Orari e modalità di accesso 7
Modalità di presa in carico (accoglienza, verifiche, dimissione) 8
Raccordo con l'Ente inviante 8
L'organizzazione della giornata 8
La gestione delle emergenze 9
Programmazione delle attività settimanali diurne 9
Programmazione del fine settimana 9
Gestione del periodo estivo 10
Consultazione dei documenti relativi alla gestione del Servizio 10
Rapporti con i familiari e/o altre parti interessate 10
I nostri Ospiti 10
I nostri Committenti 10
I nostri Operatori e le attività gestite 10
Principi fondamentali 12
Diritti e doveri degli ospiti (e loro familiari o parti interessate) 13
Come reclamare 14
Risarcimenti 14
Rapporti con il territorio 15
Rapporti con associazioni e agenzie formative per favorire l'integrazione 15
La misurazione della qualità 15
Strumenti di valutazione della qualità percepita 15
Obiettivi per la qualità 16

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 "La Mansarda" 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 la relazione periodica inerente:

- i risultati degli obiettivi per la qualità riferiti alle prestazioni del servizio e gli standard (i valori attesi), con gli eventuali aggiornamenti;
- 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.

Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

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 "La Mansarda" si trova in via Stradella n. 130 a Torino, pochi metri dopo Largo Giachino viaggiando in direzione corso Grosseto.

È facilmente raggiungibile attraverso le linee di trasporto pubblico n.11, 77, 60, 72, 72/, 75, 10, 21, 52.

In automobile: sono piuttosto scarsi i parcheggi reperibili nella stessa via o nelle vie limitrofe e dunque si consiglia di utilizzare i numerosi e frequenti mezzi pubblici.

Responsabile d'area: dott. Dario Quesada
Responsabile servizio: educatrice professionale Enza Gatta
Consulente progettuale: dott. Mauro Mottura

Telefono 011 2296819
Posta elettronica: comunita.lamansarda@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*" La Mansarda, è destinata ad Ospiti adulti, in carico ai Servizi Socio Assistenziali, portatori di deficit intellettivi e cognitivi anche con disturbi del comportamento.

I posti residenziali offerti sono 6.

La Comunità è situata in un edificio completamente ristrutturato, di proprietà della Cooperativa; tale stabile è collocato nel contesto urbano della Circoscrizione V, in una zona molto servita dai mezzi pubblici.

La Comunità si trova al secondo piano mansardato dello stabile ed è dotata oltre alle scale di elevatore per disabili. Si affaccia su un cortile utilizzabile come luogo di svago e che può essere aperto alle iniziative di quartiere.

Gli spazi interni sono composti da: una cucina *living*, due camere a due letti e due camere ad un letto, due bagni. Tutte le camere dispongono di almeno un balconcino con vista su via Stradella o sul cortile interno. Tutti i servizi generali (lavanderia, magazzini, locali di sgombero) si trovano al piano interrato. Ogni ambiente è stato reso estremamente confortevole da una completa ristrutturazione che ne ha preceduto l'apertura. Nell'edificio è attualmente presente un altro servizio per persone disabili, la comunità alloggio di Tipo C "La Stradella".

Servizi offerti

Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo ed assistenziale previsti dall'Ente committente nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione al tipo di struttura. Sono quindi 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, i costi del soggiorno estivo (a parte le spese strettamente personali).

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 non dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale, i ticket sanitari per medicinali o per analisi in genere.
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 viene definita dall'Ufficio contribuzioni dell'Ente inviante a seguito della presentazione da parte delle famiglie di tutta la documentazione economica relativa ai redditi dell'Ospite.
La parte di retta di competenza dell'Ospite deve essere versata mensilmente, salvo diverso accordo, tramite bonifico bancario alle coordinate IBAN indicate dal Responsabile del Servizio.

Servizi generali: mensa, pulizie, lavanderia

La gestione quotidiana della Comunità è responsabilità degli operatori in turno.

- **Il servizio mensa** prevede la preparazione dei pasti da parte degli operatori in turno, con il coinvolgimento attivo delle persone ospitate e nel rispetto delle eventuali diete personalizzate su prescrizione medica; il menù segue le linee guida ASL e si basa su una programmazione stagionale ed è impostato su sette giorni e quattro settimane, sempre consultabile in cucina: La seguente tabella esprime gli orari indicativi dei pasti.

7.30	Colazione
10.00	Merenda
12.30 -13.30	Pranzo
16.00	Merenda
19.00 – 20.00	Cena

- **Il servizio pulizie e sanificazione** quotidiana degli ambienti è garantito ogni giorno dal personale in turno; 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. Il lavaggio e la consegna della biancheria piana è affidato ad una Cooperativa che opera all'interno del carcere "Lorusso-Cotugno".

- 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*: sono presenti un'automobile per il trasporto di persone; vi è inoltre un elevatore disabili dal piano terra al secondo piano dello stabile.
- *per il comfort*: televisione, bicicletta da camera, pale di ventilazione in ogni camera, aria condizionata nella zona giorno, impianto per l'erogazione di acqua filtrata, refrigerata e frizzante.
- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: collegamento internet ADSL wi-fi, personal computer, stampante, scanner, macchina fotografica digitale;
- *per la sicurezza*: rilevatore di gas, lampade di emergenza, estintori, cassaforte, armadio farmaci con cassaforte per stupefacenti, armadi chiusi a chiave.

Vengono effettuate manutenzioni annuali sugli impianti elettrici, semestrali sugli impianti di sicurezza e sulla centrale termica.

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 16,00 alle ore 18,30, 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 del servizio.

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.

Ogni anno viene convocata una riunione allargata a tutte le famiglie 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 gli operatori di riferimento 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 notturno al piano sottostante, il quale è sempre presente in struttura dalle ore 22,00 alle ore 08,00.

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
- Attività di coro con Ass.ne ErreMusica
- Attività Happy Games con Ass.ne Contesto
- Spesa settimanale, uscite risocializzanti sia collettive che individualizzate
- Attività creative presso Raf "Residenza Bertolla"

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 fini 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 del territorio torinese con disabilità intellettiva eventualmente associata a disturbi del comportamento, in carico ai Servizi Socio Assistenziali.

I nostri Committenti

Il Comune di Torino, l'Unione NET di Settimo T.se, l'ASL Città di Torino e l'ASL TO 4

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 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 del Servizio, educatore professionale 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 dei Responsabili, si occupano 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;
- 4 operatori socio sanitari (O.S.S.), che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari.

Per problematiche di carattere sanitario è possibile utilizzare il servizio infermieristico e di consulenza sanitaria attivo presso la Comunità alloggio "La Stradella", operante nel medesimo edificio.

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

*Gli operatori della cooperativa **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 segreti.

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 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 e agenzie formative per favorire l'integrazione

La Comunità "La Mansarda" è parte della rete di associazioni e cooperative che operano sul territorio di Borgo Vittoria, con l'obiettivo di favorire e curare i processi di integrazione e armonizzazione tra le associazioni, migliorare efficacia e adeguatezza della progettazione, facilitare e sostenere aggregazione, partecipazione e iniziativa degli abitanti, sviluppare la cura di luoghi e beni comuni, essere motore di sviluppo culturale e sociale locale.

La Comunità inoltre favorisce percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per 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.

Nella quotidianità collaboriamo principalmente con:

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

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. Controllo costante sull'avvenuta assunzione delle terapie farmacologiche prescritte.	Firme controllo avvenuta assunzione Assunzione farmaci previste	100%	Scheda terapie
2. Monitoraggio della regolarità nel controllo sanitario (visite medicina generale e specialistiche).	Visite effettuate Visite programmate	100%	Registro sanitario Scadenzario medico/sanitario
3. Raggiungimento obiettivi della progettazione educativa individuale.	Obiettivi raggiunti Obiettivi previsti	75%	Cartelle Personali
4. Raggiungimento obiettivi della progettazione attività.	Obiettivi raggiunti Obiettivi previsti	75%	Dossier Progetti Attività
5. Incontri periodici con le famiglie degli ospiti.	Incontri annuali	1	Verbali di riunione
6. Incontri individuali con familiari, rappresentanti istituzionali dell'ospite, altri portatori di interesse.	Incontri garantiti per ciascun ospite	1	Verbali di riunione

Obiettivi	Indicatore/ indice	Standard	Modalità di rilevazione
7. Offrire agli ospiti un regolare servizio di rendicontazione mensile relativo alle piccole spese personali sostenute.	Disponibilità rendicontazione individuale	A 90 giorni dalla chiusura mese	Moduli registrazione cassa
8 Integrazione con il mondo della formazione e del volontariato (numero di tirocini, collaborazioni).	Numero di esperienze ogni anno	2	Convenzioni, documenti specifici