Carta dei Servizi 2026

COMUNITÀ ALLOGGIO "LE TRE VALLI"

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook Anteo Impresa Sociale

Data di emissione: gennaio 2026
Revisione n. 09

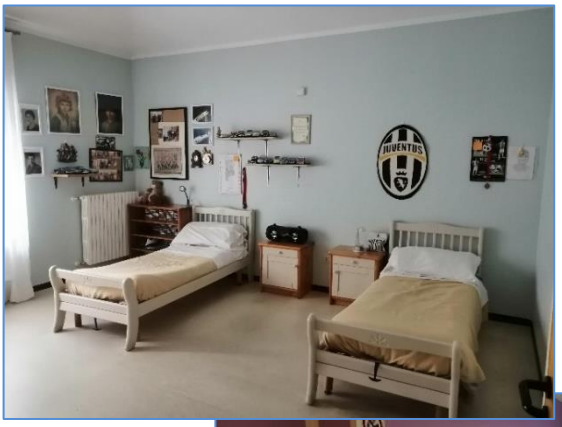
Indice:

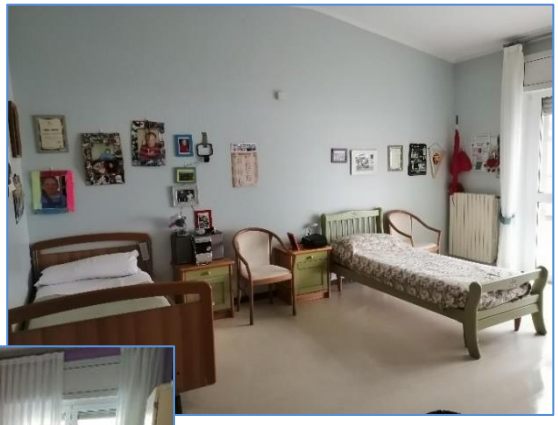
La Carta dei Servizi 6
Come raggiungere la Struttura..... 7
Chi siamo..... 8
La Comunità Alloggio "Le Tre Valli" 9
Caratteristiche principali 9
Servizi offerti 11
Servizi compresi nella retta 11
Servizi a pagamento 11
Servizio di ricovero di sollievo e pronto intervento 12
Retta 13
La gestione della quotidianità 13
Dotazioni 14
Orari e modalità di accesso 14
Modalità di accoglienza e dimissione 15
L'organizzazione della giornata 16
Le emergenze 17
Programmazione delle attività 17
I nostri Ospiti..... 18
I nostri Committenti 18
I nostri Operatori 18
Principi fondamentali 20
Diritti e doveri degli ospiti (e loro familiari o chi li rappresenta) .. 21
I Diritti: 21
I Doveri: 22

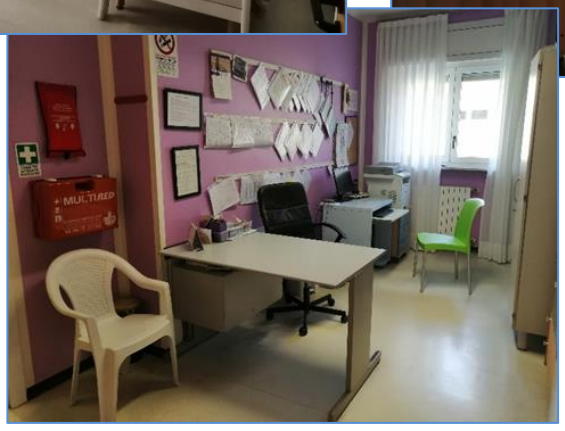
Segnalazioni e Reclami 23
Risarcimenti 24
Rapporti con il territorio 25
Con chi collaboriamo 25
La misurazione della qualità 27
Strumenti di valutazione della qualità percepita 27
Obiettivi per la qualità 28
Dati del soggetto gestore 31






JUVENTUS





La 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 "Le tre valli" 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 annuale e viene riesaminata nel mese di gennaio di ogni anno a conferma e aggiornamento di quanto descritto.

Una copia della Carta è 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 Sistema Gestione, 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 Sistema Gestione ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

Come raggiungere la Struttura

La Comunità Alloggio “Le tre valli” è situata in Via Bocciarelli 2, Lanzo t.se (To) situata nel verde, all’interno del comprensorio dove è situata l’ASL e il Centro di Salute Mentale.

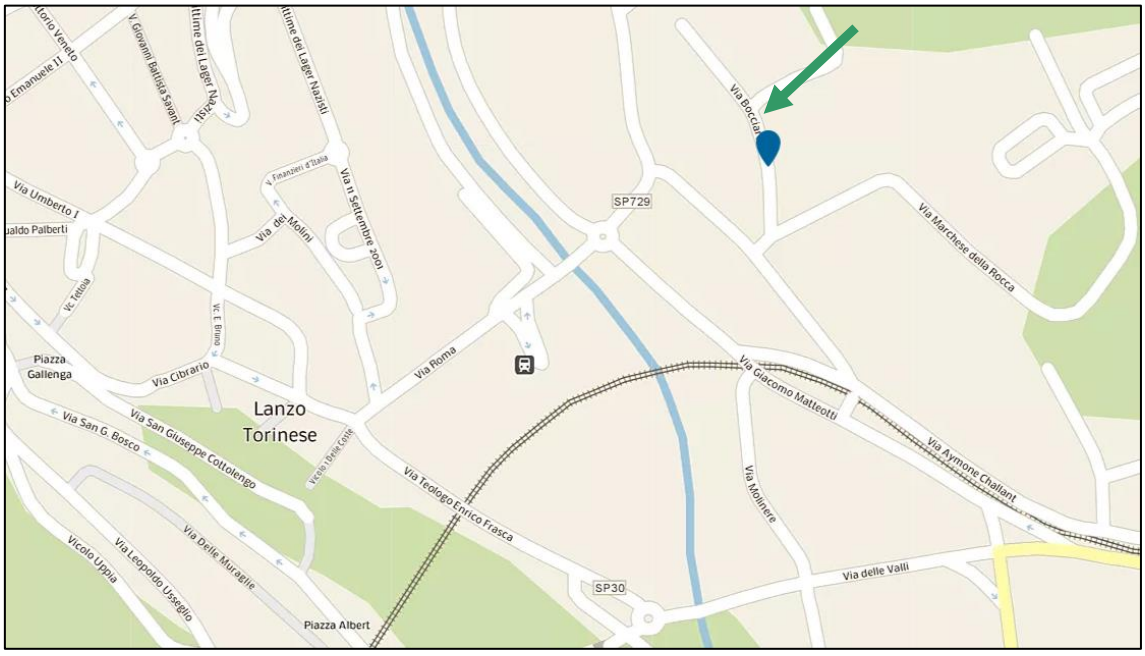
Per raggiungerci esistono diverse possibilità:

In automobile, tramite le strade provinciali SP1 (da Venaria) o tramite la SP2 (da Ciriè) si seguono le indicazioni per Lanzo t.se e poi, una volta entrati nel paese, si seguono le indicazioni per l’ospedale Mauriziano; la Comunità è situata all’inizio della salita (per l’ospedale), sulla sinistra.

Tempo di percorrenza 40 minuti circa da Torino.

In treno/autobus, da stazione Porta Susa verso la stazione Lanzo torinese. Percorrenza a piedi per 8 minuti circa, seguendo le indicazioni per l’ospedale Mauriziano; la Comunità è situata all’inizio della salita (per l’ospedale), sulla sinistra.

Tempo di percorrenza 50 minuti circa da Torino.



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 d'eccellenza, in cui lavorano centinaia di professionisti in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale e sanitario.

Gestisce strutture residenziali tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani con diversi livelli di non autosufficienza, Comunità, Nuclei di convivenza e gruppi per minori con gravi problematiche familiari o in stato di abbandono.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente e in partnership con committenti pubblici e privati, servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria (healtcare 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 intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

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 gestione salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (sistemi di gestione 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 MOCG) ed aggiornato il proprio codice Etico in applicazione del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n.231- "Disciplina delle 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 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 Alloggio "Le Tre Valli"

Caratteristiche principali

Comunità alloggio di tipo B, per n. 10 persone adulte con disabilità, conformemente alle D.G.R. n. 230-23699 del

22/12/97, n. 11-24370 del 15/04/98, n. 51-11389 del 23/12/03.

La Struttura ospita persone adulte con disabilità psico-fisiche medio-gravi, in carico ai Servizi socio-assistenziali.

La comunità è stata aperta il 2 maggio 2005, è situata al primo piano di un ampio edificio adibito ad altri servizi socio-assistenziali.

Nell'edificio di fronte si trovano alcuni ambulatori dell'ASL TO4 ed a pochi metri l'antica 'Villa Bocciarelli", che dà il nome al parco ed attualmente sede di altri servizi ASL.

Gli spazi della Comunità, al primo piano e serviti con comodo ascensore, sono ampi e funzionali, luminosi e soleggiati. Le camere degli ospiti sono 5, doppie. Sono a disposizione 4 bagni accessibili di cui 1 con vasca per il bagno assistito.

Davanti all'ingresso è predisposto un salottino di attesa, per eventuali necessità.

Oltre ad un locale ad uso magazzino ed all'ufficio degli operatori, vi è un grande e luminoso salone, dove sono serviti i pasti veicolati dal centro cottura gestito dalla nostra Cooperativa. Il salone è il luogo deputato ai momenti di animazione e socializzazione.

Unita al salone è presente una piccola cucina, utilizzata per preparare le colazioni e le merende. Un vasto terrazzo coperto lungo il lato sud della Comunità: d'estate è attrezzato con tavoli, sedie, e ombrelloni per momenti di relax e feste organizzate.

La Comunità ha disposizione all'esterno della struttura un ampio giardino utilizzato per alcune attività di socializzazione.

All'interno del comprensorio dove è presente la Comunità è presente un ampio parcheggio.

Servizi offerti

Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo richiesti dall'Ente committente. Sono da considerarsi inclusi tutti gli interventi erogati: il vitto, l'alloggio, il riscaldamento, il trasporto, la lavanderia, le attività educative e di risocializzazione, l'accompagnamento alle visite mediche (comprese le visite in ospedale in caso di ricovero), le visite domiciliari ed il rapporto con familiari, tutori e/o altri portatori di interesse, l'aiuto nella gestione del denaro per le spese giornaliere (sigarette, farmaci a pagamento, vestiario, prodotti specifici per l'igiene personale, ecc.)

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.

Sono inoltre compresi nella retta le gite, le uscite ed i momenti di aggregazione ed animazione.

Servizi a pagamento

Sono a carico dell'ospite:

•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;

- l'eventuale assistenza infermieristica o la presenza del personale della Comunità in caso di ricovero (salvo diverse indicazioni dell'Ente committente);
- le spese straordinarie di socializzazione

Per queste spese, l'utente o chi lo rappresenta deve periodicamente versare una quota anticipata alla Comunità che fornirà periodicamente la loro rendicontazione e consegnerà i giustificativi di spesa.

Servizio di ricovero di sollievo e pronto intervento

La Struttura è predisposta per ad accogliere persone in modalità di "ricovero sollievo" e/o di "pronto intervento".

Il Ricovero di sollievo prevede l'inserimento della persona per un periodo transitorio e si attiva nel caso di necessità programmate nel tempo, ad esempio per temporanei sgravi delle famiglie dall'accudimento.

Il Ricovero di pronto intervento non è programmabile in quanto collegato ad emergenze (sanitarie, abitative, altro) che colpiscano la persona con disabilità e/o la propria famiglia. La durata del pronto intervento è variabile e dura in genere sino al venir meno dell'emergenza che lo ha causato.

I cittadini del territorio che intendano usufruire per i propri congiunti di questi servizi devono contattare con anticipo il Servizio Socio-assistenziale del proprio Comune, che procederà a valutarne l'opportunità e fattibilità.

Retta

Il costo dell'inserimento (sia a tempo indeterminato che a tempo determinato) è suddiviso in quota sanitaria (a carico ASL) e quota di compartecipazione socio-assistenziale (a carico della persona coinvolta).

Sulla base dei redditi del richiedente, il Servizio Sociale di riferimento può farsi carico di parte della quota socio-assistenziale.

Attualmente la retta di compartecipazione viene versata direttamente al servizio socio-assistenziale inviante.

La gestione della quotidianità

La gestione quotidiana della comunità è responsabilità degli operatori in turno che durante la giornata devono assicurare:

- l'igiene quotidiana del singolo ospite;
- la vestizione la cura della persona;
- il lavaggio e riordino di biancheria ed indumenti;
- l'aiuto alla somministrazione, il supporto nell'assunzione delle terapie e la gestione dei farmaci con relative forniture;
- l'accompagnamento dell'ospite a visite mediche programmate;
- le attività continuative o estemporanee rivolte agli ospiti;

All'operatore addetto alle pulizie è demandata l'igienizzazione degli ambienti.

Dotazioni

La Comunità ha in dotazione:

- per la mobilità: furgone da nove posti con pedana elevatrice per eventuale trasporto di disabili motori e automobile da 5 posti;
- per il comfort: ove necessario messa a disposizione di letti elettrici a tre snodi sollevabili, Smart TV, impianto stereo, Karaoke;
- per la produzione, gestione e archiviazione dati: 2 personal computer, collegamento Internet ADSL, stampante multifunzione, telefono cordless e cellulare di servizio;
- per la sicurezza: lampade di emergenza, rilevatore di fumi e gas, estintori, armadio farmaci con cassetta di sicurezza per stupefacenti, carrello farmaci, armadi a serratura, cassaforte;

Si effettuano regolari manutenzioni sugli impianti elettrici, termoidraulici e sugli impianti di sicurezza.

Orari e modalità di accesso

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

La Comunità è intesa come luogo "aperto" ma in alcune fasi della giornata deve essere tenuto in considerazione il diritto alla riservatezza degli ospiti e la necessità di svolgimento del lavoro da parte degli operatori in turno; pertanto l'orario predefinito di visita è il seguente: dalle ore 09,30 alle 11,30 e

dalle ore 16,30 alle ore 18,30. Deroghe a tali orari possono essere concordate con il Responsabile del Servizio.

I familiari o altre parti interessate possono concordare telefonicamente con il Responsabile specifici incontri con le famiglie.

Modalità di accoglienza e dimissione

A seguito di segnalazione da parte degli Assistenti sociali al 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 Coordinatore progettuale per fornire informazioni sulla persona. Una volta analizzata la documentazione, la si illustra al gruppo di lavoro durante la riunione quindicinale.

I familiari e/o altri portatori di interesse della persona da accogliere, sono 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.

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell'ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra le figure di responsabilità, l'Assistente sociale e/o l'Educatore del territorio, 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 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.

Le emergenze

Per eventuali emergenze di carattere sanitario, sia diurne che notturne, gli operatori si avvalgono del servizio di guardia medica e/o del numero di emergenza 112.

In caso di ricovero si garantisce pronta comunicazione a famiglie/tutori ed Enti committenti.

Nel caso di emergenze di carattere strutturale che rendessero temporaneamente inagibile la Comunità, la Cooperativa può mettere a disposizione una soluzione abitativa immediata presso la Casa Vacanze "Villa Fabre dell'Armanna" ad Imperia (proprietà del Consorzio R.I.SO).

Programmazione delle attività

Le attività programmate sono registrate sull'apposito modulo "Programmazione attività" esposto presso l'ufficio della Comunità.

Le attività possono andare dalle semplici uscite sul territorio (ad esempio per la visita ai mercati locali) alle attività strutturate e continuative nel tempo, individuate sulla base di interessi e bisogni degli ospiti.

A titolo esemplificativo, possono essere presenti le seguenti attività:

- Yoga
- Teatro
- Pet-therapy
- Animazione musicale
- Laboratorio di cucina
- Mantenimento dell'alfabetizzazione
- Circo
- Piscina
- Cura del sè

Nei mesi estivi la Comunità organizza frequenti gite, usufruendo delle risorse presenti sul territorio.

I nostri Ospiti

Persone adulte con disabilità, in carico ai Servizi socio assistenziali e sanitari.

I nostri Committenti

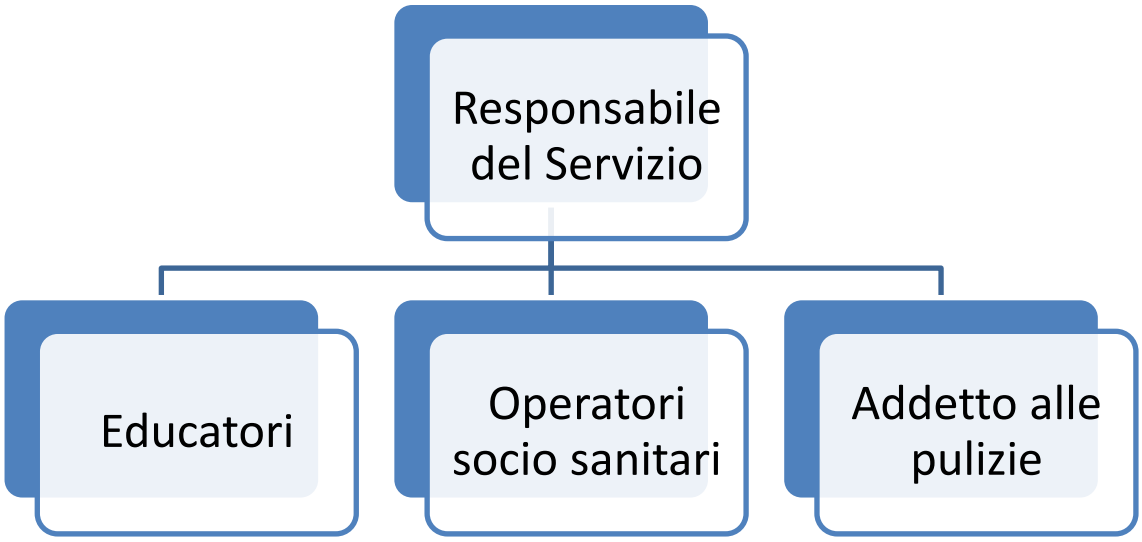
I Comuni facenti parte del Servizio socio-assistenziale C.I.S. Ciriè, l'ASL TO4 ed eventuali altri Servizi socio-assistenziali e sanitari.

I nostri Operatori

La nostra équipe di lavoro è composta da:

- un Responsabile di Area con funzioni dirigenziali, interlocutore comune per tutti i portatori di interesse rispetto all'area disabilità residenziale;
- uno 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;
- un Responsabile di Servizio, educatore, che segue l'andamento quotidiano del gruppo di lavoro e della Comunità nel suo insieme, in stretto raccordo con le altre figure di responsabilità;

- educatori professionali, che in specifico si occupano di predisporre i Progetti Educativi degli ospiti, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupano inoltre di approntare, gestire e verificare i Progetti delle attività;
- operatori socio sanitari, che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari;
- un addetto alle pulizie, che cura l'igienizzazione della Comunità.



I turni di lavoro settimanale degli operatori sono esposti all'interno dell'ufficio del Responsabile.

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 Pro.ge.s.t. 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 Pro.ge.s.t. 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 Pro.ge.s.t. s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

Partecipazione: la Cooperativa Pro.ge.s.t. 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 Pro.ge.s.t.. 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 chi li rappresenta)

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 dell'orario di visita e delle esigenze degli altri abitanti la Comunità.

4.L'ospite ha il diritto di essere informato sui nomi degli operatori e dei compagni di Comunità nonché delle eventuali variazioni che dovessero intervenire.

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 essere 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.

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.

Segnalazioni e Reclami

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 quotidiane. Al momento della consegna il Responsabile del Servizio rilascia apposita ricevuta. Non si effettua custodia di altri valori, salvo diversi accordi con il Responsabile

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 ed altre cooperative sociali consorziate e/o esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una "Rete di risorse" per l'aiuto ed 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. si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

-La pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
-L'inserimento on line in Internet (www.gruppoanteo.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.

Con chi collaboriamo

- Centro Diurno Disabili di via Bocciarelli, Lanzo;
- Centro Diurno Disabili "La Rugiada", Ciriè;
- Centro Diurno Psichiatrico Villa Peradotto;
- Centro Diurno Disabili "La Coccinella" (C.I.S.), Mathi;
- Gruppo Integrazione Disabili;

- Residenza Villa Remmert (ANTEO) Cafasse;
- Istituto Scolastico Comprensivo “G.Cena”;
- Liceo socio-psico-pedagogico “F. Albert”;
- Associazione “Lanzo è..”;
- Associazione “Special Olimpics” (sport per disabili), Ciriè
- Club Alpino Italiano, sezione Lanzo;
- Gastronomia “D’altri tempi”, Lanzo;
- Palestra “Palextra”, Cafasse;
- Centro Diurno Disabili “Falkabeti, Torino;
- Supermercato “Carrefour”, Lanzo;
- Casa di Carità Arti e Mestieri, Lanzo;
- C.I.A.C. agenzia formativa, Ciriè e Rivarolo;
- Salotto e Fiorito agenzia formativa, Rivoli;
- Confcooperative/Federsolidarietà Piemonte;
- Università di Torino (Interfacoltà, Scienze Educazione, Psicologia).
- Casa Circostanza
- Brangi’s, fattoria didattica
- Cascina dei Tigli
- Kairos, centro socio educativo cinofilo

La misurazione della qualità

La nostra Cooperativa 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 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. Altra modalità che può essere utilizzata è quella del focus group, che prevede un confronto guidato da un conduttore allo scopo di individuare i problemi chiave e/o i fattori di qualità del servizio.

Periodicamente anche gli operatori impiegati nel Servizio rispondono ad un questionario di soddisfazione, al fine di dar loro modo di esprimersi sulla qualità del lavoro dal punto di vista interno.

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 seguente sono 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	Valore atteso	Modalità di rilevazione
1. Costante aggiornamento sulla situazione ospiti con i soggetti referenti della Committenza.	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.	Attività effettivamente svolte / Attività programmate	70%	Programm.ne attività, Diario Comunità
3. Definizione della progettazione educativa individuale (a periodo di osservazione concluso).	Totale P.E.I. / Totale ospiti	100%	Cartelle personali ospiti
4. Incontri individuali a richiesta o programmati con le famiglie degli ospiti.	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.	Partecipazione ad eventi/feste	≥ 10	Diario Comunicazioni, Planning
6. Rendicontazione periodica relativa alle piccole spese personali ospite.	Disponibilità rendicontazione individuale	90 giorni	Registrazioni cassa
7. Controllo costante sull'avvenuta assunzione delle terapie farmacologiche prescritte.	Firme controllo avvenuta assunzione / Assunzione farmaci previste	100%	Scheda Terapie

Obiettivi	Indicatore/ indice	Valore atteso	Modalità di rilevazione
8. Monitoraggio della regolarità nel controllo sanitario (visite medicina generale e specialistiche).	Visite effettuate	80%	Registro sanitario, Scadenzario medico/sanitario
	Visite programmate		
9 Integrazione con il mondo della formazione e del volontariato (numero di tirocini, borse lavoro, collaborazioni).	Numero di esperienze ogni anno	≥ 2	Convenzioni, documenti specifici

Dati del soggetto gestore

Comunità Alloggio “Le Tre Valli”

Via Bocciarelli 2,
10074 Lanzo Torinese (TO),
Tel. 0123 320463
E-mail: comunita.letrevalli@gruppoanteo.it
Responsabile del Servizio: Roberto Labriola
Responsabile Area: Dario Quesada
Coordinatore Progettuale: Mauro Mottura

Anteo Impresa Sociale

via Felice Piacenza 11
13900 Biella
P.IVA 01758780025
Codice SDI: SUBM70N
Tel. 015.813401
Fax 015.8134090
E-mail: anteo@gruppoanteo.it
Pec: anteocooperativa@legalmail.it
www.anteocoop.it

La Carta dei Servizi viene riesaminata ogni anno, nel mese di gennaio, al fine di garantirne l’attendibilità dei contenuti.


ANTEO
IMPRESA SOCIALE