

Carta dei Servizi
Comunità Alloggio
“Stella Cometa”
via Como 18 int. 3/c, Torino

Telefono: 011 9503860
Posta elettronica: comunita.stellacometa@gruppoanteo.it
Sito internet: www.anteocoop.it

Rev. 08 del 01/01/2026

Indice:

Pagina

Caratteristiche della Carta dei Servizi....3
Dove raggiungerci....4
Chi siamo....5
La Comunità Alloggio Stella Cometa....6
Caratteristiche principali....6
Servizi offerti....7
Servizi compresi nella retta....7
Servizi a pagamento....7
Retta....7
Dotazioni....8
Orari e modalità di accesso....8
Modalità di accoglienza e dimissione....9
L'organizzazione della giornata....9
Le emergenze....10
Programmazione delle attività settimanali....10
I nostri committenti....10
I nostri ospiti....11
I nostri operatori....12
Principi fondamentali....13
Diritti e doveri degli ospiti (e loro familiari o parti interessate)....14
Segnalazioni e Reclami....15
Risarcimenti....15
Rapporti con il territorio....16
Con chi collaboriamo....16
La misurazione della qualità....17
Strumenti di valutazione della qualità percepita....17
Obiettivi per la qualità....17

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 **Impresa Cooperativa Anteo** presso la Comunità Alloggio "Stella Cometa" 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.

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

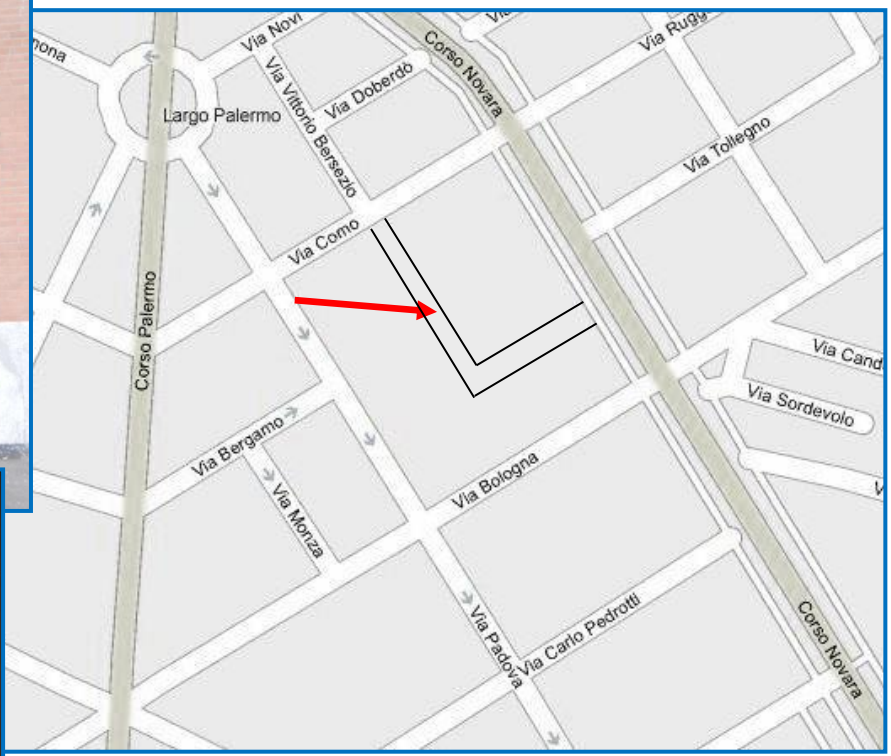
La Comunità "Stella Cometa" si trova in via Como 18, interno 3/c, a Torino. Nelle vie adiacenti è possibile trovare parcheggio. Sono presenti anche parcheggi riservati a persone con disabilità.

La Comunità si può raggiungere con le seguenti linee di trasporto pubblico:
8, 49, 57, 77 con fermate in via Bologna/corso Novara;
27 con fermata in corso Palermo;
4 con fermata in corso Giulio Cesare.

Responsabile Area disabilità: **dott. Dario Quesada**
Responsabile Servizio: **dott.ssa Veronica Baldini**
Consulente Progettuale: **dott. Mauro Mottura**
Telefono: **011 9503860**
Posta elettronica:**comunita.stellacometa@gruppoanteo.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, C

omunità, 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.

Il Consorzio Sociale RISO è una rete di imprese sociali. Nasce il 14 giugno 1999, in base alla legge 381 del 1991, quindi senza fini di lucro e con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini. Per raggiungere questo scopo RISO gestisce sia servizi socio-sanitari ed educativi (attraverso cooperative di tipo A come Anteo.), sia attività produttive finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (mediante cooperative di tipo B). Ciascuna cooperativa ha una sua specificità ed offre servizi nei settori che riguardano gli anziani, i minori, gli inserimenti lavorativi, le persone con disabilità, i pazienti psichiatrici e la riabilitazione.

Tra gli scopi principali del Consorzio ci sono il coordinamento, l'assistenza ed il supporto nei confronti delle cooperative socie.

La Comunità Alloggio Stella Cometa

Caratteristiche principali

La Comunità Alloggio di tipo C “Stella Cometa”, ai cui servizi è dedicata questa Carta, è destinata a 12 persone adulte con pluridisabilità ed eventuali compromissioni fisiche e/o comportamentali.

“Stella Cometa” è situata all’interno di un condominio di proprietà ATC, al primo piano, accessibile con ascensore, esposto al sole su tre lati.

Gli spazi interni sono composti da: cucina, sala pranzo, soggiorno, stanza “delle attività”, ufficio, cinque camere da letto doppie, due camere singole, sei bagni più un settimo con vasca assistita dedicati agli ospiti, una lavanderia, numerosi ripostigli ed un magazzino.

Ogni camera è arredata con materiali ignifughi, a norma di legge (tendaggi, tessuti e mobili in legno). I letti, attrezzati, sono muniti di telecomando per la movimentazione elettrica.



Servizi offerti

Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo, assistenziale, infermieristico e riabilitativo, come richiesti dall'Ente committente in relazione al 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 s'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, sono a carico dell'ospite, salvo diverso accordo con gli Enti committenti.

Retta

L'entità della retta è definita dall'Ufficio contribuzioni dell'Ente inviante, a seguito della presentazione da parte delle famiglie di tutta la documentazione economica relativa ai redditi degli ospiti.

La parte di retta di competenza del singolo ospite deve essere versata mensilmente, salvo diverso accordo con il Responsabile del Servizio, tramite bonifico bancario al conto corrente indicato all'atto della presa in carico.

Servizi generali

La gestione quotidiana di "Stella Cometa" è responsabilità degli operatori in turno, per quanto riguarda:

- la pulizia degli ambienti;
- il servizio interno di lavanderia;
- la preparazione dei pasti, il cui menù è regolarmente esposto;
- la gestione dei magazzini e della dispensa alimentare;

"Stella Cometa" offre inoltre, in collaborazione con le famiglie, la gestione accurata del vestiario, provvedendo agli acquisti (solo se esplicitamente incaricati), al riordino, all'immagazzinamento ed ai cambi di stagione.

Per l'approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l'igiene etc.), oltre naturalmente ad utilizzare le risorse commerciali del territorio, la Cooperativa si avvale di fornitori qualificati, il cui elenco è consultabile presso l'ufficio del Responsabile.

Dotazioni

Il servizio ha in dotazione:

- per la mobilità: automezzo 5 posti e furgone attrezzato da nove posti per il trasporto di persone in carrozzina, sollevatore per allettati, letti con movimentazione elettrica, sedia doccia, ascensore;
- per il comfort: erogatore acqua refrigerata gassata e naturale, 1 televisore, impianto stereo, lettore DVD, bicicletta da camera;
- per la produzione, gestione e archiviazione dati: personal computer, collegamento internet ADSL, stampante multifunzione, macchina fotografica digitale, videocamera, telefoni cordless e cellulare;
- per la sicurezza: sono presenti estintori, armadio farmaci con "tesoretto" per stupefacenti, carrello farmaci, armadi chiusi a chiave, lampade di emergenza, rilevatori di presenza nei corridoi della Comunità, luci notturne di cortesia lungo i corridoi, porte Rei a compartimentazione dei corridoi;
- per lo svolgimento di attività: spazi laboratoriali presso la RAF "Residenza Bertolla", sita in Strada Bertolla 31/, 10156, Torino.

Sono previste manutenzioni periodiche sugli impianti elettrici e sugli impianti di sicurezza, a cura di fornitori qualificati.

Orari e modalità di accesso

"Stella Cometa" eroga il proprio servizio 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

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 i Responsabili 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 i Responsabili del Servizio.

Gli orari di apertura hanno lo scopo di tutelare il diritto alla riservatezza e tranquillità dell'ospite durante alcune fasi della giornata, nonché di permettere agli operatori di svolgere con cura determinate funzioni del proprio lavoro.

Periodicamente è convocata una riunione allargata a tutte le famiglie e/o parti interessate per discutere sull'andamento generale del servizio, sulla soddisfazione percepita, sugli eventuali problemi ed attraverso tale confronto raccogliere idee, pareri, suggerimenti.

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 Responsabile di Area 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. Una volta analizzata la documentazione relativa all'ospite da inserire, il Responsabile di Servizio la illustra al gruppo di lavoro durante la riunione settimanale

I familiari e/o portatori di interesse della persona, prima dell'inserimento sono invitati a visitare il Servizio ed informati dal Responsabile sulle principali caratteristiche del Servizio stesso.

Al momento dell'inserimento della persona nella struttura, è 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 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 del Servizio.

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 del servizio con la collaborazione attiva di alcuni 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 che necessitano di sotegno intensivo dal punto di vista fisico sono accompagnati a letto, mentre gli altri ascoltano musica o vedono programmi televisivi. Sono previste periodiche uscite serali, per concerti, feste, spettacoli teatrali ed eventi in genere.

Le emergenze

In caso di emergenze di carattere non sanitario durante le ore notturne, l'operatore può avvalersi della collaborazione di un collega reperibile.

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

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

Nell'eventualità di ricovero urgente, se possibile si procede all'accompagnamento ed in ogni caso il Responsabile fornisce pronta comunicazione alla famiglia ed 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 propria casa vacanze di Imperia, "Villa Fabre dell'Armanna".

Programmazione delle attività settimanali

Coerentemente alla progettazione educativa 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 fisioterapica /logopedia;
- Massaggio e bagno in vasca assistita;
- Laboratori artistici;
- Laboratorio radio in collaborazione con Radio Banda Larga;
- Attività manuali;
- Ascolto musica e scelta consapevole dei brani;
- Lettura fiabe e book crossing;
- Interventi assistiti con animali.

Il calendario delle attività è consultabile sull'apposito modulo "Programmazione attività" esposto all'interno della Comunità.

Il fine settimana segue ritmi differenti dai giorni feriali, in modo da favorire l'incontro con i familiari; si organizzano feste di compleanno per gli ospiti, oltre a gite, partecipazione a manifestazioni, eventi vari sul territorio.

Durante il periodo estivo la programmazione può subire alcune modifiche, dato che la bella stagione permette di vivere un maggior numero di occasioni all'aperto.

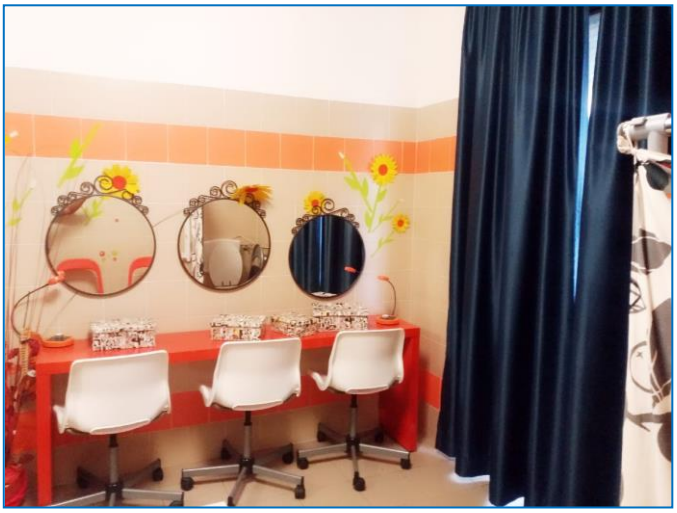
Generalmente si organizza un soggiorno estivo, secondo le indicazioni e gli impegni di spesa previsti dagli Enti committenti.

I nostri committenti

Il Comune di Torino e l'Asl Città di Torino

I nostri ospiti

Cittadini adulti in carico ai Servizi Socio Assistenziali, con pluridisabilità, compromissioni fisiche e/o comportamentali.







I nostri operatori

Il gruppo di lavoro di "Stella Cometa" esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- un Responsabile di Area con funzioni dirigenziali, interlocutore comune per tutti i portatori di interesse rispetto all'area disabilità residenziale;
- un 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;
- un Responsabile di Servizio, con il compito di seguire l'andamento quotidiano del gruppo di lavoro e del Servizio nel suo insieme, in stretto raccordo con il Coordinatore;
- educatori professionali che, su incarico dei Responsabili, si occupano di redigere i Progetti Educativi Individuali degli ospiti di cui sono nominati referenti, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupano inoltre di redigere, gestire e verificare i Progetti delle attività;
- operatori socio sanitari (O.S.S.), che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari;
- consulenti attività che affiancano gli educatori nella gestione delle attività;
- un'addetta alle pulizie che cura l'igiene degli spazi della Comunità;
- Infermieri professionali, che hanno il compito di collaborare con gli O.S.S. nell'analisi e gestione delle necessità di carattere sanitario ordinarie;
- terapisti della riabilitazione (fisioterapista, logopedista, ecc.), con funzioni di consulenza e trattamento delle problematiche in atto;
- un Medico, consulente sanitario, con funzioni di monitoraggio delle problematiche sanitarie e di consulenza farmacologica.

I turni di lavoro settimanale degli operatori possono essere consultati in un apposito raccoglitore situato all'interno dell'ufficio 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 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.

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 al Responsabile di Struttura;
- indirizzare un messaggio di posta elettronica all'indirizzo della Struttura, riportato nell'ultima pagina di questa Carta dei Servizi;

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 Servizio 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 "Stella Cometa" hanno fatto la scelta di operare in sinergia con Associazioni, Gruppi di volontariato, Aggregazioni spontanee di Cittadini, Scuole, Parrocchie, Esercenti 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 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.

Con chi collaboriamo

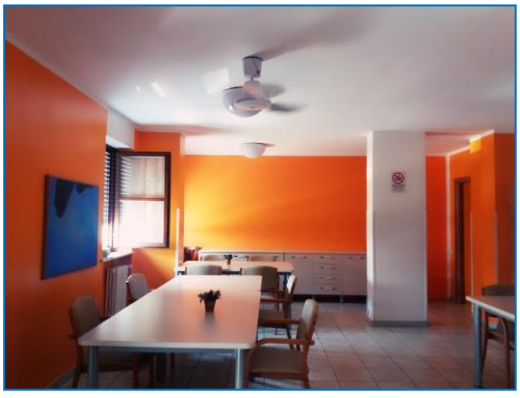
"Stella Cometa" partecipa alle iniziative ed ai progetti promossi dalla Cooperativa e dal Consorzio R.I.S.O.

Il nostro Servizio inoltre favorisce percorsi di formazione, offrendosi come luogo di tirocinio professionale per operatori O.S.S. ed educatori professionali, come sede di servizio per volontari del servizio civile e dell'associazionismo. Tramite il Forum del Volontariato offre agli allievi di Istituti scolastici percorsi alternativi alle sanzioni disciplinari (sospensione scolastica). Stipuliamo accordi e protocolli di intesa con Agenzie formative, Università, Associazioni, Ministero del Welfare.

Nella quotidianità collaboriamo principalmente con:

- Associazioni,
- Cooperative,
- Curia e Parrocchie,
- Biblioteche,
- Istituti e agenzie di formazione e lavoro,
- Servizi socio-assistenziali e sanitari
- Università,
- Scuole.
- Enti locali

Nella Relazione annuale sull'andamento del Servizio sono dettagliati i rapporti in essere.





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 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 periodicamente a questionari di soddisfazione, al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio e della Cooperativa.

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 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	*Standard*	Modalità di rilevazione
1. Controllo costante sull'avvenuta assunzione delle terapie farmacologiche prescritte. Responsabilità: Responsabile Servizio	Firme controllo avvenuta assunzione Assunzione farmaci previste	100%	Foglio terapie
2. Monitoraggio della regolarità nel controllo sanitario (visite medicina generale e specialistiche). Responsabilità: Responsabile Servizio	Visite effettuate Visite programmate	100%	Registro sanitario Scadenzario medico/sanitario
3. Raggiungimento obiettivi della progettazione educativa individuale. Responsabilità: Responsabile Servizio	Obiettivi raggiunti Obiettivi previsti	75%	Cartelle Personali
4. Raggiungimento obiettivi della progettazione attività. Responsabilità: Responsabile Servizio	Obiettivi raggiunti Obiettivi previsti	75%	Dossier Progetti Attività
5. Incontri periodici assembleari con le famiglie degli ospiti. Responsabilità: Responsabile Servizio	Incontri annuali	1	Verbali di riunione
6. Incontri individuali con familiari, rappresentanti istituzionali dell'ospite, altri portatori di interesse. Responsabilità: Responsabile Servizio	Incontri garantiti per ciascun ospite	2	Verbali di riunione
7. Offrire agli ospiti un puntuale servizio di rendicontazione mensile relativo alle piccole spese personali. Responsabilità: Responsabile Servizio	Disponibilità rendicontazione individuale	Entro il giorno 30 del mese successivo	Moduli registrazione cassa
8 Integrazione con il mondo della formazione e del volontariato (numero di tirocini, collaborazioni). Responsabilità: Resp.le Servizio	Numero di esperienze ogni anno	=>6	Convenzioni, documenti specifici