ANTEO
IMPRESA SOCIALE





Carta dei Servizi

COMUNITÀ ALLOGGIO

"DEL BORGO"

via Mottarone, 6 bis – Torino

Telefono e fax: 011 2483037
Posta elettronica: comunita.delborgo@grupppoanteo.it
Sito internet: www.anteocoop.it

Edizione 16 del 01/01/2026

Indice:

Pagina

Caratteristiche della Carta dei Servizi 3
Dove raggiungerci 4
Chi siamo 4
La Comunità del Borgo 5
Caratteristiche principali 5
Servizi offerti 6
Servizi compresi nella retta 6
Servizi a pagamento 6
Retta 6
Servizi generali 7
Dotazioni 7
Orari e modalità di accesso 8
Modalità di accoglienza e dimissione 8
L'organizzazione della giornata 8
Le emergenze 9
Programmazione delle attività settimanali 10
I nostri ospiti 10
I nostri committenti 10
I nostri operatori 11
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
Con chi collaboriamo 15
La misurazione della qualità 15
Strumenti di valutazione della qualità percepita 16
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 "del Borgo" 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 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 Qualità ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.





Dove raggiungerci

La Comunità del Borgo si trova in via Mottarone 6 bis a Torino, fra corso Vercelli e via Cigna, nel territorio della Circoscrizione VI.

A 50 metri da corso Vercelli ed a 100 metri da piazza Crispi, è facilmente raggiungibile attraverso le linee di trasporto pubblico n. 4, 46, 46/, 49, 51, 77.

In automobile: normalmente reperibili parcheggi nella stessa via o nelle vie limitrofe.

Responsabile Area disabili: dott. Dario Quesada
Responsabile Comunità: educatore professionale Roberto Labriola
Consulente progettuale: dott. Mauro Mottura

Telefono e fax: 011 2483037
Posta elettronica: comunita.delborgo@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 del Borgo

Caratteristiche principali

Comunità alloggio "*di tipo C"*, **del Borgo** è destinata ad ospiti adulti, in carico ai Servizi Socio Assistenziali, portatori di deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica. Esprime quindi come vocazione prevalente l'ospitalità a persone con "*pluri-disabilità*".

La Comunità è situata in un edificio di inizio 1900, completamente ristrutturato, di proprietà della cooperativa **Anteo**; tale stabile è collocato nel contesto urbano della VI Circoscrizione, a poca distanza dal centro Cittadino.

Al piano terreno dello stabile, la Comunità si affaccia su un ampio cortile di circa 250 mq; gli spazi interni, oggetto di ristrutturazione ed ampliamento nell'estate 2012, sono composti da: un ufficio, un'ampia sala da pranzo con angolo cucina, due soggiorni, cinque camere da letto doppie ed una stanza doppia ad uso singolo. I locali igienici a disposizione sono: quattro bagni per gli ospiti (tre con doccia ed uno assistito con vasca) più un bagno per gli operatori. I locali di servizio consistono in una piccola lavanderia, un ripostiglio ed alcuni magazzini nei locali interrati.

Lo stesso immobile ospita al primo piano due Gruppi Appartamento ed un Servizio di autonomia per persone con disabilità, gestiti dalla nostra Cooperativa.



Servizi offerti

Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo, assistenziale, infermieristico e riabilitativo 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.
L'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale.
In caso di ricovero ospedaliero, il servizio si impegna ad erogare la prestazione prevista dal 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, l'eventuale assistenza infermieristica o la presenza del personale della Comunità in ospedale oltre le ore definite dall'accreditamento, è a carico dell'ospite salvo suo diverso accordo con l'Ente committente.

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 con il Responsabile del Servizio, tramite bonifico bancario.

Servizi generali

La gestione quotidiana della Comunità è responsabilità degli operatori in turno i quali collaborano con la Colf per quanto riguarda:

- la preparazione dei pasti in relazione alle indicazioni mediche; la programmazione del menù settimanale è consultabile in cucina;
- la pulizia degli ambienti;
- la gestione dei magazzini (in collaborazione con gli ospiti secondo il relativo progetto attività);
- l'organizzazione della dispensa alimentare;
- il servizio interno di lavanderia.

La Comunità offre inoltre, in collaborazione con le famiglie, la gestione del vestiario provvedendo alle riparazioni, all'acquisto, al riordino, all'immagazzinamento e al cambio di stagione.

Per l'approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l'igiene etc.), oltre ad utilizzare i servizi commerciali presenti sul territorio, la Comunità si avvale di fornitori qualificati il cui elenco è consultabile presso l'ufficio del Responsabile.

Dotazioni

La Comunità ha in dotazione:

- *per la mobilità*: furgone attrezzato per il trasporto di persone in carrozzina, sollevatore per allettati, ascensore dal piano terra al primo piano dello stabile.
- *per il comfort*: 2 Tv color con lettore di files multimediali, impianto stereo.
- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: Personal Computer, collegamento Internet ADSL, stampante, scanner, macchina fotografica e videocamera digitali, telefoni cordless, fax.
- *per la sicurezza*: rilevatori di fumo, rilevatori di gas, rilevatore di movimento nei locali comuni, lampade di emergenza, estintori, armadio farmaci con cassaforte per stupefacenti e carrello farmaci, armadi chiusi a chiave.
- *per lo svolgimento di attività:* laboratori interni alla cooperativa e associazioni presenti sul territorio di Torino.



Sono 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.

Le visite sono possibili dalle ore 09.30 alle 11.30 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 il Coordinatore 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.

Alla presenza di tutte le figure di Responsabilità, periodicamente 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 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 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.

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.

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.

Le emergenze

In caso di emergenze di carattere non sanitario durante le ore notturne, l'operatore può avvalersi della collaborazione di un collega reperibile, il quale è sempre presente in struttura dalle ore 23,00 alle ore 07,00.

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

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

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

Programmazione delle attività settimanali

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	- Musicoterapia
- Attività di basket	- Teatro terapia
- Riabilitazione fisioterapica	- Spazio Dance
- Danze popolari	- Arte terapia

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

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.



Durante il periodo estivo la programmazione subisce alcune modifiche, potendo usufruire di maggiori occasioni all'aperto e sul territorio.

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

I nostri ospiti

Cittadini adulti del territorio Torinese con pluri-disabilità medio-grave e grave, in carico ai Servizi socio assistenziali e sanitari, portatori di deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica.

I nostri committenti

Il Comune di Torino e l'ASL Città di Torino.

I nostri operatori

Il gruppo di lavoro della comunità 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;
- 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 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 vengono nominati referenti, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupano inoltre di redigere, gestire e verificare i Progetti delle attività;
- Consulenti attività, che affiancano gli Educatori nella gestione delle attività;
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari;
- Un'Addetta ai servizi generali che affiancando gli O.S.S. cura l'igiene e il riordino degli spazi della Comunità e collabora alla preparazione dei pasti;
- Infermieri, che hanno il compito di raccordarsi con il Medico di Medico di medicina generale, organizzare le eventuali visite specialistiche, supportare ed indirizzare gli O.S.S. nell'ambito delle attività ordinarie di carattere sanitario;
- un Fisioterapista, 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 della Comunità.

Gli operatori dell'impresa 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 riservati.

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

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

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

I DOVERI:

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

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

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

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

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

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

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

Come reclamare

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

- rivolgersi di persona o telefonicamente al Responsabile;
- 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 "del Borgo" 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

La Comunità "del Borgo" è parte della rete di associazioni e cooperative che operano sul territorio di Barriera di Milano, 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/delle 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.

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	Standard	Indicatore/ indice	Modalità di rilevazione	Raccolta dati
1. Controllo costante sull'avvenuta assunzione delle terapie farmacologiche prescritte. Responsabilità: Responsabile Servizio	100%	Firme controllo avvenuta assunzione Assunzione farmaci previste	Scheda terapie	Resp.le Servizio
2. Monitoraggio della regolarità nel controllo sanitario (visite medicina generale e specialistiche). Responsabilità: Responsabile Servizio	100%	Visite effettuate Visite programmate	Registro sanitario Scadenzario medico/sanitario	Resp.le Servizio
3. Raggiungimento obiettivi della progettazione educativa individuale. Responsabilità: Responsabile Servizio	50%	Obiettivi raggiunti Obiettivi previsti	Cartelle Personali	Resp.le Servizio
4. Raggiungimento obiettivi della progettazione attività. Responsabilità: Responsabile Servizio	75%	Obiettivi raggiunti Obiettivi previsti	Dossier Progetti Attività	Resp.le servizio
5. Incontri periodici con le famiglie degli ospiti. Responsabilità: Responsabile Servizio	1	Incontri annuali	Verbali di riunione	Resp.le Servizio
6. Aggiornamenti specifici a familiari, rappresentanti istituzionali dell'ospite, altri portatori di interesse. Responsabilità: Responsabile Servizio	1	Aggiornamento annuale minimo garantito per ciascun ospite	Verbali di riunione/Foglio di rilevazione	Resp.le Servizio

Obiettivi	Standard	Indicatore/ indice	Modalità di rilevazione	Raccolta dati
7. Offrire agli ospiti un puntuale servizio di rendicontazione mensile relativo alle piccole spese personali. Responsabilità: Responsabile Servizio	Entro il giorno 30 del mese successivo	Disponibilità rendicontazione individuale	Moduli registrazione cassa	Resp. Servizio
8 Integrazione con il mondo della formazione e del volontariato (numero di tirocini, collaborazioni). Responsabilità: Resp.le Servizio	=>6	Numero di esperienze ogni anno	Convenzioni, documenti specifici	Resp.le Servizio

