ANTEO
IMPRESA SOCIALE

Carta dei Servizi
Gruppo Appartamento

“Il Germoglio“

Via De Canal 37, Torino



Telefono: 011 3032898
Posta elettronica: ga.ilgermoglio@gruppoanteo.it
Sito internet: www.anteocoop.it

Rev. 03 del 01/01/2026

Indice:

Pagina

Caratteristiche della Carta dei Servizi 3
..... 3
Dove raggiungerci 4
Chi siamo 5
Il Gruppo Appartamento "Il Germoglio" 6
Caratteristiche principali 6
Servizi offerti 7
Servizi compresi nella retta 7
Servizi a pagamento 7
Retta 8
Servizi generali: pasti, pulizie, lavanderia 8
Dotazioni 8
Orari e modalità di accesso 9
Modalità di presa in carico (accoglienza, verifiche, dimissione) 9
Raccordo con l'Ente inviante 10
L'organizzazione della giornata 10
La gestione delle emergenze 10
Programmazione delle attività settimanali diurne 11
Programmazione del fine settimana 11
Gestione del periodo estivo 11
Consultazione dei documenti relativi alla gestione del Servizio 11
Rapporti con i familiari e/o altre parti interessate 11
I nostri ospiti 12
I nostri committenti 12
I nostri operatori e le attività gestite 12
Principi fondamentali 13
Diritti e doveri degli ospiti e loro familiari 14
Come reclamare 15
Risarcimenti 15
Rapporti con il territorio 16
Rapporti con associazioni per favorire l'integrazione 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 cooperativa **Anteo** presso il Gruppo Appartamento "Il Germoglio" e le garanzie per 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 nel Gruppo Appartamento, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

Nel Gruppo Appartamento la Carta dei Servizi aggiornata è esposta e consultabile.

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 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.





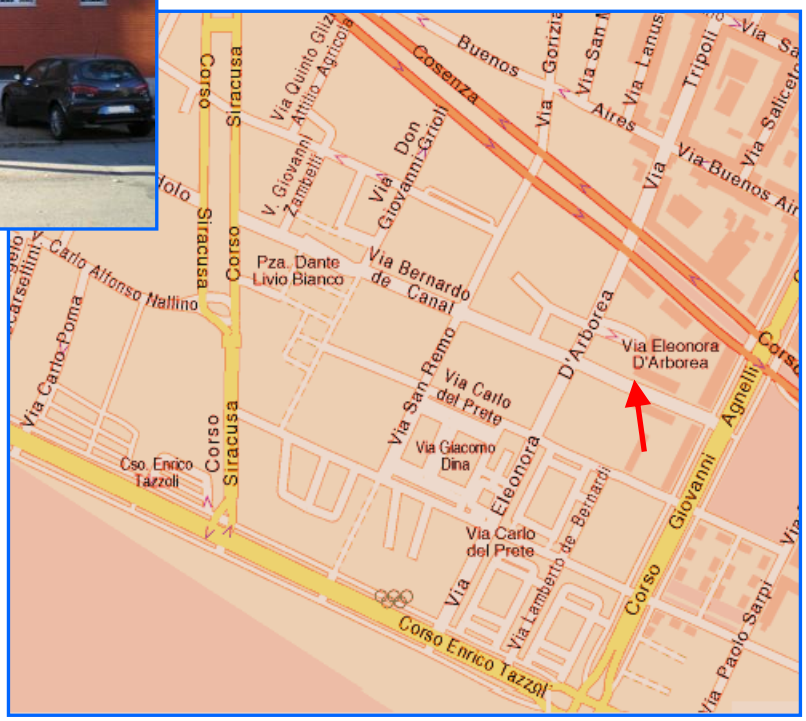
Dove raggiungerci

Il Gruppo Appartamento “Il Germoglio” si trova in Via Bernardo De Canal n. 37 a Torino, fra corso Agnelli e piazza Pitagora, non distante dal nuovo Stadio Olimpico, nel territorio della Circoscrizione 2 ed è facilmente raggiungibile attraverso le linee di trasporto pubblico n. 10, 58, 62.

Arrivando in automobile, sono normalmente reperibili parcheggi nella stessa via o nelle vie limitrofe.

Responsabile Area: dott. Dario Quesada
Responsabile Servizio: educatrice Rita laneve
Consulente progettuale: dott. Mauro Mottura
Telefono: 011 3032898
Posta elettronica: ga.ilgermoglio@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.





Il Gruppo Appartamento “Il Germoglio”

Caratteristiche principali

Il Gruppo Appartamento ”Il Germoglio” è un servizio residenziale che può ospitare fino a 5 persone disabili adulte e si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, al mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti ed al percorso di crescita personale ed inserimento sociale. Viene classificato come Gruppo Appartamento “per disabili”/fascia media ex DGR n. 18 dell’11/05/2018 ed accoglie quindi prevalentemente ospiti con disabilità intellettiva di grado medio e medio grave che può essere associata a disturbi del comportamento.

Il Germoglio è situato in un condominio di proprietà della Città di Torino collocato nel contesto urbano della Circoscrizione 2 sul territorio dell’ex ASL TO 1.

Il Gruppo Appartamento è situato al piano rialzato e si affaccia esternamente su una via alberata ed internamente su un giardino condominiale. L’accesso risulta facilitato dalla presenza di un montascale elettrico.

L’alloggio, completamente ristrutturato, è costituito da un ampio ingresso, soggiorno con cucina, tre camere da letto singole, una doppia e doppi servizi accessibili.

Servizi offerti

ASSISTENZA ALLA PERSONA

- Monitoraggio e aiuto per l'igiene personale
- Monitoraggio dello stato di salute
- Monitoraggio e aiuto nell'assunzione dei farmaci
- Aiuto nella preparazione dei pasti
- Accompagnamenti

SOSTEGNO ALLA PERSONA

- Nella gestione della casa
- Nella gestione del denaro
- Nel mantenimento e nel recupero delle proprie capacità
- Nella relazione con gli altri conviventi
- Nel mantenimento o recupero dei rapporti con i familiari
- Nelle attività esterne all'alloggio

AUTONOMIA E SOCIALIZZAZIONE

- Supporto nelle relazioni con i vicini di casa
- Sostegno per l'integrazione nel contesto sociale
- Utilizzo delle risorse territoriali
- Progettazione di percorsi volti all'inserimento o al mantenimento in contesti lavorativi o para-lavorativi
- Collaborazione con gruppi formali e informali presenti sul territorio
- Organizzazione di attività nel tempo libero

Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo ed assistenziale previsti dall'Ente committente nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione alle caratteristiche del presidio. Sono quindi da considerarsi inclusi gli interventi di tipo assistenziale, il vitto, l'alloggio, il riscaldamento, il trasporto, la lavanderia, le attività educative e di risocializzazione, i servizi generali e collettivi.

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

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

Servizi a pagamento

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

Non comprende inoltre i costi del soggiorno estivo.

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

Retta

L'entità della retta mensile a carico dell'Ospite o del suo familiare è determinata dall'Ufficio Contribuzioni dell'Ente committente di riferimento a seguito della presentazione da parte delle famiglie della documentazione economica relativa ai redditi dell'ospite.

L'importo mensile è da considerarsi in relazione ai giorni di effettiva presenza nel presidio.

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

Servizi generali: pasti, pulizie, lavanderia

- **Il servizio pasti** prevede la preparazione dei pasti a cura degli ospiti, con l'appoggio degli operatori, seguendo un menù settimanale concordato, tenendo conto di eventuali indicazioni mediche a seconda delle esigenze personali. Tale menù è presente ed esposto nel Gruppo Appartamento. È presente una piccola dispensa, gestita da operatori e ospiti. La seguente tabella esprime gli orari indicativi dei pasti:

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

- **Il servizio pulizie e sanificazione** quotidiana degli ambienti è curato dagli ospiti, con l'appoggio degli operatori; periodicamente sono programmati interventi di pulizia straordinaria in tutti i locali.
- **Il servizio di lavanderia e guardaroba** viene gestito direttamente dagli ospiti, sempre con l'appoggio e la supervisione degli operatori, nella misura necessaria per ciascuna persona. Gli operatori supportano gli ospiti se necessario anche nell'acquisto, nel riordino e nei cambi di stagione.

Dotazioni

Il Gruppo Appartamento dispone:

- *per la mobilità*: automobile 7 posti;

-per il comfort: Tv color, impianto stereo, dvd, forno a micro-onde, lavatrice, asciugatrice, lavastoviglie, telefono cordless e altri elettrodomestici di uso comune;

- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: Personal Computer, connessione Internet ADSL , stampante, scanner e macchina fotografica digitale;

- *per la sicurezza*: serrande elettriche, rilevatore fughe d'acqua, estintore, armadi chiusi a chiave, cassaforte;

- *per lo svolgimento di attività:* laboratori della "Bottega dei ghirigori" in via Verolengo 109 a Torino.

Vengono effettuate manutenzioni annuali sugli impianti elettrici, semestrali sugli impianti di sicurezza, sulla caldaia e sull'igiene ambientale.

Orari e modalità di accesso

Il Gruppo Appartamento eroga il proprio servizio 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

Nel Gruppo Appartamento è garantita la presenza diurna degli operatori secondo gli standard definiti dall'accreditamento; la presenza notturna viene erogata come reperibilità sul posto.

Familiari e amici si possono incontrare tenendo conto delle esigenze degli altri abitanti della casa e con l'eventuale presenza dell'operatore se ritenuto necessario dall'equipe educativa o richiesto dagli Enti committenti.

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.

Riunioni semestrali coi familiari/tutori ai quali partecipano i Responsabili del Gruppo Appartamento sono previste con l'obiettivo di illustrare l'andamento generale del servizio.

Qualora necessario i familiari/tutori vengono invitati a partecipare ad incontri ad équipe allargata, con l'obiettivo di analizzare tematiche specifiche riguardanti la singola persona.

I Responsabili del servizio sono disponibili previo appuntamento.

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

A seguito di segnalazione da parte dei servizi 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.

I familiari (o altre parti interessate) della persona di possibile inserimento sono invitati a visitare il Gruppo appartamento ed informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto.

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.

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

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

Raccordo con l'Ente inviante

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

Per quanto concerne la fase di eventuale **dimissione dell'Ospite**, è necessaria una valutazione partecipata fra 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.

- **Al mattino** cura dell'igiene personale (con attenzione allo sviluppo dell'autonomia pratica e della consapevolezza inerente la cura della propria persona);
- impostazione degli impegni personali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);
- organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, necessità di spesa e cucina).

Il resto della giornata è scandito dagli impegni personali e dalla programmazione attività di ogni ospite.

È impegno degli operatori favorire l'unità del gruppo ospiti in corrispondenza dei pasti principali.

La sera è un momento generalmente non strutturato, durante il quale gli ospiti si relazionano, ascoltano musica, guardano programmi televisivi o partecipano ad attività di animazione.

La gestione delle emergenze

In caso di emergenze di carattere non sanitario durante le ore notturne, è presente sul piano l'operatore notturno al quale ogni ospite può fare riferimento.

Durante le ore del giorno, gli operatori oltre ai colleghi di 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 118 (soccorso urgente); in questo caso il 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 propria Casa Vacanze "Villa Fabre dell'Armanna" di Imperia (20 posti letto).

Programmazione delle attività settimanali diurne

Coerentemente al Progetto Educativo ed al Progetto di Servizio, ogni anno il gruppo di lavoro programma attività individuali o di gruppo; a titolo di esempio:

- scuola di alfabetizzazione	- laboratorio di cucina
- laboratori teatrali	- laboratorio di creta
- animazione musicale	- manutenzione piccole aree verdi
- danze popolari	- bricolage e laboratori artistici

Per alcune attività sono utilizzati gli spazi laboratoriali della “Bottega dei ghirigori”, gestita dalla Cooperativa, con sede in via Verolengo n. 109 a Torino.

Il calendario delle attività è consultabile sull’apposito modulo “Programmazione attività” presente nel Gruppo Appartamento.

Programmazione del fine settimana

Il fine settimana segue ritmi differenti dagli altri giorni e pur prevedendo il supporto degli operatori mira anche a stimolare l’autodeterminazione di momenti dedicati soprattutto ad aspetti risocializzanti (feste, compleanni, cinema, stadio, gite fuori porta).

Il calendario delle attività è sempre consultabile sull’apposito modulo “Programmazione attività” affisso sulla bacheca interna al Gruppo Appartamento.

Gestione del periodo estivo

Durante il periodo estivo la programmazione subisce alcune modifiche in relazione al termine od alla sospensione di parte delle attività; prevalgono momenti di svago e si usufruisce maggiormente di occasioni all’aperto e sul territorio quali gite, brevi soggiorni nei fine settimana, feste ed eventi che vedono la partecipazione di tutti i Servizi per persone con disabilità gestiti dalla Cooperativa ed aperti a familiari e cittadini (es.: grigliate, festa di primavera, concerto estivo, apericena, ecc.).

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

Consultazione dei documenti relativi alla gestione del Servizio

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

Rapporti con i familiari e/o altre parti interessate

Sin dalla fase di conoscenza e presa in carico dell’ospite, il Servizio cerca di valorizzare ove possibile i legami familiari attraverso il coinvolgimento di genitori e parenti, nelle iniziative aperte ed in eventuali riunioni periodiche. I familiari, se opportuno, possono essere coinvolti nella progettazione educativa e nelle verifiche periodiche dei risultati. Appositi colloqui o riunioni possono essere fissati sulla base di particolari necessità o sviluppi, sia con il Responsabile che con altre figure professionali (es. educatore referente) od attraverso riunioni allargate anche ai Servizi Sociali invianti.

I nostri ospiti

Cittadini adulti del territorio torinese, con disabilità intellettiva di grado medio e medio grave che può essere associata a disturbi del comportamento.

I nostri committenti

Il Comune di Torino, il C.I.S.S.A di Venaria, le ASL Città di Torino e ASL TO 3.

I nostri operatori e le attività gestite

L'équipe di lavoro del Gruppo Appartamento esprime le seguenti competenze multi professionali:

- un Responsabile di Area con funzioni dirigenziali, interlocutore comune per tutti i portatori di interesse rispetto all'area disabilità residenziale.
- un Coordinatore Progettuale, Psicologo 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;
- gli 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 la programmazione delle attività;
- gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), che si occupano dei bisogni assistenziali, domestici, dell'espletamento degli adempimenti sanitari e del supporto alle attività;

I turni di lavoro settimanale degli operatori sono esposti e possono essere consultati all'interno del Servizio.

*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 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 del 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

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 del Gruppo Appartamento.
3. L'ospite ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto per gli altri abitanti del Gruppo Appartamento.
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 anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la vita al Gruppo Appartamento.
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 al ospite deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
10. L'ospite ha il diritto di essere periodicamente consultato 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 del 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 Gruppo Appartamento, 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 del 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 del 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 quotidiane. 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 il Gruppo Appartamento hanno fatto la scelta di operare in sinergia con associazioni, gruppi di volontariato, aggregazioni spontanee di cittadini e altre cooperative sociali consorziate e/o esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una "Rete di Risorse" per l'aiuto e il sostegno della persona.

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

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

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

Rapporti con associazioni per favorire l'integrazione

La Cooperativa 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 abitanti, sviluppare la cura di luoghi e beni comuni, essere motore di sviluppo culturale e sociale locale.

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

Nella quotidianità collaboriamo principalmente con:

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

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

Obiettivi	Indicatore/ indice	Standard	Modalità di rilevazione	Cadenza rilevazione
7. Organizzazione riunione collettiva con gli ospiti, per affrontare problematiche organizzative e relazionali. Responsabilità: Resp.le Servizio	12 riunioni ogni anno	100%	Verbale di riunione	annuale
8. Incremento delle opportunità d'integrazione con la rete sociale territoriale (numero contatti con il contesto) Responsabilità: Resp.le servizio	Contatti nuovi	10%	Elenco Contatti	annuale
	Contatti esistenti			
9. Menù settimanali concordati con gli ospiti tenendo conto di eventuali esigenze o diete particolari. Responsabilità: Responsabile Servizio	Menù settimanali concordati	90%	Modulo menù	Annuale
	Settimane			