Rev. 06 del 01/01/2026

ANTEO
IMPRESA SOCIALE

Carta dei servizi

“Il Trampolino”

Servizio di Autonomia

via Mottarone, 6 – Torino

Telefono: 011 231264
Posta elettronica: ga.mottarone@gruppoanteo.it
Sito internet: www.anteocoop.it

Indice:

Pagina

Caratteristiche della Carta dei Servizi 3
Dove raggiungerci 4
Chi siamo 5
Caratteristiche principali 6
Servizi offerti 6
Servizi compresi nella retta 7
Servizi a pagamento 7
Retta 8
Pasti e menù 8
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 Clienti 10
I nostri Committenti 10
I nostri Operatori 11
Principi fondamentali 12
Diritti e doveri dei clienti (e loro familiari o altre parti interessate) 13
Come reclamare 14
Risarcimenti 14
Rapporti con il territorio 15
Con chi collaboriamo 15
La misurazione della qualità 16
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/Cliente: il patto è un impegno.

Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla cooperativa **Anteo** presso il Servizio di autonomia Il Trampolino 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 dei Clienti.

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nel Servizio di Autonomia, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

Nel Servizio di autonomia 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 dei Clienti 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

Il Servizio di autonomia si trova in via Mottarone 6 a Torino, sull'angolo con via Cervino.
A 50 metri da corso Vercelli ed a 150 metri da piazza Crispi, è facilmente raggiungibile attraverso le linee di trasporto pubblico n. 4, 46, 49, 51, 77.
In automobile: normalmente reperibili parcheggi nella stessa via o nelle vie limitrofe.





Responsabile di Area:
dott. Dario Quesada

Responsabile di Servizio:
educatrice Rita Laneve

Consulente Progettuale:
dott. Mauro Mottura

Telefono: 011 231156

Posta elettronica:
ga.viamottarone@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.

Anteo nel novembre 2021 ha incorporato per fusione la cooperativa sociale **Pro.ge.s.t.**, nata nel 1988, storico gestore del Servizio di Autonomia "Il Trampolino" sin dalla sua apertura circa 25 anni fa; l'erogazione del Servizio è perciò proseguita con identica qualità, senza interruzioni, col medesimo personale.

Il Trampolino

Caratteristiche principali

Il Trampolino è un servizio residenziale che può ospitare fino a tre persone disabili adulte e si caratterizza come sevizio 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. Eroga prestazioni a bassa intensità assistenziale a favore di persone disabili con sufficiente autonomia ma necessità di supporti, con indipendenza economica sufficiente a soddisfare le proprie esigenze di mantenimento e a partecipare alle spese di approvvigionamenti e utenze (luce, gas, telefono).

Il Servizio di autonomia è situato al primo piano di un edificio di inizio 1900, completamente ristrutturato, di proprietà della Cooperativa; lo stabile è collocato nel contesto urbano della Circoscrizione 6, a poca distanza dal centro cittadino.

E' situato al primo piano di uno stabile dotato di ascensore. Si affaccia su un cortile utilizzabile come luogo di svago e spesso sede di iniziative aperte al quartiere.

All'interno l'alloggio risulta costituito da: ingresso, soggiorno con angolo cottura, una stanza da due posti letto e una stanza singola, ed un bagno con doccia.

È inoltre previsto l'utilizzo di locali ad uso magazzino e lavanderia.

Lo stesso immobile ospita al primo piano due Gruppi appartamento ed al piano terra una Comunità alloggio, tutti gestiti dalla nostra Cooperativa.

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 nella riacquisizione delle proprie capacità
- Nella relazione con gli altri abitanti dell'alloggio
- Nel mantenere o recuperare i rapporti con i familiari
- Nelle attività esterne all'alloggio

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

- Supporto nei rapporti con i vicini di casa
- Sostegno per l'integrazione nel contesto sociale
- Utilizzo delle risorse territoriali
- Progettazione di percorsi volti all'inserimento in contesti lavorativi o para-lavorativi
- Collaborazione con gruppi formali e informali presenti sul territorio
- Stimolo all'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 al tipo di struttura. Sono quindi da considerarsi inclusi tutti gli interventi di tipo educativo e assistenziale, il vitto, l'alloggio, il riscaldamento, il trasporto, la lavanderia, le attività educative e di risocializzazione, i servizi generali e collettivi (fatta salva la contribuzione prevista per le spese di approvvigionamenti e utenze con pagamento a 30 giorni e per cui si rilascia regolare fattura).

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

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

Servizi a pagamento

La retta non comprende le spese per ausili sanitari e protesi ortopediche, il parrucchiere, l'estetista, la pedicure, i prodotti per l'igiene personale di uso non quotidiano, i farmaci 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 del Cliente salvo diverso accordo con gli Enti committenti

Retta

L'entità della retta mensile a carico del cliente o del suo familiare è determinata dall'Ufficio Contribuzioni del Comune di Torino 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.

Pasti e menù

La preparazione dei pasti è a cura degli ospiti, con l'appoggio degli operatori quando in turno. Gli operatori supervisionano la correttezza dell'alimentazione, tenendo conto delle linee guida del menù ASL e delle eventuali esigenze personali.

Dotazioni

Il Servizio di autonomia ha in dotazione:

- *per la mobilità*: è presente un'automobile ed è possibile quando necessario l'utilizzo di un furgone attrezzato per il trasporto di persone in carrozzina. Elevatore disabili dal piano terra al primo piano dello stabile;
- *per il comfort*: Tv color, impianto stereo, lettore DVD, impianto per l'erogazione di acqua filtrata, refrigerata e frizzante;
- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: Personal Computer, collegamento Internet ADSL e wi-fi, stampante, scanner, fotocopiatrice, macchina fotografica digitale;
- *per la sicurezza*: rilevatori di fumo, rilevatori di gas, lampade di emergenza, estintori, cassaforte, armadi chiusi a chiave;
- *per lo svolgimento di attività:* laboratori della "Bottega dei ghirigori" in via Verolengo 109 a Torino.

Sono effettuate manutenzioni annuali sugli impianti elettrici, semestrali sugli impianti di sicurezza e sulle caldaie.

Orari e modalità di accesso

Nel Servizio di autonomia è garantita la presenza diurna degli operatori per un totale di ore definito dagli accordi con gli Enti committenti; la presenza notturna viene erogata in sinergia con gli altri servizi residenziali presenti sul piano.

La presenza degli operatori durante la settimana può subire delle variazioni coerentemente con le esigenze e le richieste espresse dai clienti stessi.

Familiari ed 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.

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 sono previste con l'obiettivo di illustrare l'andamento generale del servizio.

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

I Responsabili sono disponibili previo appuntamento.

Modalità di accoglienza e 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 della persona di possibile inserimento vengono invitati a visitare il Servizio di autonomia 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 del cliente che dell'ente gestore.

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell'Ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra le figure di Responsabilità, l'Assistente sociale e/o l'Educatore del territorio, per l'ottenimento di una rivalutazione da parte dell'U.M.V.D.

L'organizzazione della giornata

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima familiare che rispetti i tempi e i ritmi degli Ospiti, garantendo un adeguato supporto e un adeguato stimolo all'auto-organizzazione.

Nel rispetto del già sufficiente livello di autonomia personale, gli ospiti sono stimolati e supportati:

- al mattino con attenzione all'igiene personale, in un'ottica di sviluppo dell'autonomia;
- nella corretta impostazione degli impegni personali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);
- nell'organizzazione delle attività comuni (cura degli spazi collettivi, necessità di spesa e cucina).

Il resto della giornata è scandito dagli impegni e dagli interessi personali di ogni ospite.

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

La sera è un momento generalmente non strutturato, dedicato al relax.

Le emergenze

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

Durante le ore diurne 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 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" di Imperia.

Programmazione delle attività settimanali

Il calendario delle attività è consultabile presso la bacheca interna al Servizio; la programmazione tiene conto degli impegni personali e lavorativi degli ospiti.

Il fine settimana segue ritmi differenti dagli altri giorni, prevede il supporto degli operatori ma mira anche a stimolare l'autodeterminazione di momenti dedicati soprattutto ad aspetti risocializzanti: feste, compleanni, cinema, stadio, gite fuori porta.

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

Durante il periodo estivo la programmazione subisce alcune modifiche in relazione al termine od alla sospensione di alcune delle attività oggetto di programmazione; prevalgono momenti di svago e si usufruisce maggiormente di occasioni all'aperto e sul territorio.

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

I nostri Clienti

Cittadini adulti del territorio torinese, con sufficiente autonomia ma con necessità di supporti, con indipendenza economica sufficiente a soddisfare le proprie esigenze di mantenimento e a partecipare alle spese di approvvigionamenti e utenze (luce, gas, telefono).

I nostri Committenti

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

I nostri Operatori

L'équipe di lavoro del Servizio di Autonomia esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- Responsabile di Area, con funzioni dirigenziali, interlocutore comune per tutti i portatori di interesse rispetto all'area disabilità residenziale;
- Coordinatore progettuale, che ha la funzione di dialogare con l'Ente committente, i riferimenti sociali sul territorio, i Clienti e le loro Famiglie per tutti i temi relativi all'andamento progettuale ed organizzativo del servizio;
- Responsabile di Servizio, con l'incarico 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 la programmazione delle attività;
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), che si occupano dei bisogni assistenziali, dell'espletamento degli adempimenti sanitari e del supporto alle attività.

I turni di lavoro settimanale degli operatori possono essere consultati all'interno dell'ufficio presente sul piano.

*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-Cliente.

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 Cliente, 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 dei clienti (e loro familiari o altre parti interessate)

I DIRITTI

1. Il cliente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

2. Il cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori d'appoggio e dagli altri abitanti il Servizio di autonomia.

3. Il cliente ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto per gli altri abitanti del Servizio di autonomia.

4. Il cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.

5. Il cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.

6. Il cliente ha il diritto di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la vita nel servizio.

7. Il cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

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

9. Il cliente ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.

10. Il cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

I DOVERI:

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

2. Il cliente, 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. Il cliente 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. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.

5. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di fornire notizia delle principali abitudini del cliente e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie.

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

7. Il cliente 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

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.

Gli eventuali danni arrecati ai beni del Servizio dagli ospiti, a causa di comportamenti dolosi o eccessivamente negligenti, possono determinare la richiesta di partecipazione a spese di ripristino.

Rapporti con il territorio

La nostra Cooperativa e di conseguenza il Servizio di autonomia 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.

Con chi collaboriamo

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.

Inoltre il Servizio di Autonomia favorisce percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per operatori 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,
- Cooperative,
- Curia e Parrocchie,
- Biblioteche,
- Istituti di formazione e lavoro,
- Enti pubblici con specifici uffici e servizi,
- Università,
- Scuole.

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 cliente 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 cliente (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 cliente e le percezioni degli operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Obiettivi per la qualità

Nella tabella che segue vengono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Cooperativa s'impegna a perseguire, rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il valore atteso, cioè il livello qualitativo che il Servizio vuole garantire ai propri clienti. 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
1. Controllo costante sull'avvenuta assunzione delle terapie farmacologiche prescritte. Responsabilità: Responsabile Servizio	100%	Firme controllo avvenuta assunzione	Scheda terapie
		Assunzione farmaci previste	
2. Monitoraggio della regolarità nel controllo sanitario (visite medicina generale e specialistiche). Responsabilità: Responsabile Servizio	100%	Visite effettuate	Registro sanitario Scadenzario medico/sanitario
		Visite programmate	
3. Raggiungimento obiettivi della progettazione educativa individuale. Responsabilità: Responsabile Servizio	75%	Obiettivi raggiunti	Cartelle Personali
		Obiettivi previsti	
4. Incontri individuali con familiari, rappresentanti istituzionali del cliente, altri portatori di interesse. Responsabilità: Responsabile Servizio	2	Incontri garantiti per ciascun cliente ogni anno	Verbali di riunione
5. 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 dove necessaria	Moduli registrazione cassa
6 Integrazione con il mondo della formazione e del volontariato (numero di tirocini, collaborazioni). Responsabilità: Responsabile Servizio	2	Numero di esperienze ogni anno	Convenzioni, documenti specifici

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