



Carta dei Servizi Comunità Educativa Territoriale “Bonfante”

via Bonfante, 24
Imperia (IM)



Telefono/fax: 0183 680516/331 623 1142
Posta elettronica: comunita.bonfante@gruppoanteo.it
Sito internet: www.anteocoop.it

Indice:	Pagina
Caratteristiche della Carta dei Servizi.....	3
Dove raggiungerci	4
Chi siamo.....	5
La Comunità Educativa Territoriale.....	6
Caratteristiche principali	6
Servizi offerti	6
Servizi compresi nella retta	6
Servizi a pagamento.....	7
Servizi generali.....	7
Dotazioni	7
Orari e modalità di accesso.....	7
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.....	10
Principi fondamentali	11
Diritti e doveri degli ospiti (e loro familiari o parti interessate)	12
Come reclamare.....	13
Risarcimenti	13
Rapporti con il territorio.....	14
Con chi collaboriamo.....	14
La misurazione della qualità	15
Strumenti di valutazione della qualità percepita	15
Obiettivi per la qualità.....	15



CARTA DEI SERVIZI
Comunità Educativa Territoriale “Bonfante”
Via Bonfante, 24 – Imperia

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 Educativa Territoriale 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 viene rimesa ogni anno al fine di garantire sempre la validità dei contenuti.

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.

Nella Comunità la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento del Responsabile del Servizio in base alle indicazioni dell'Ufficio Qualità, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli ospiti e/o familiari nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del Responsabile Sistema Gestione ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

Dove raggiungerci

La Comunità Educativa Territoriale si trova in via Bonfante n. 24 ad Imperia Oneglia, a circa 80 metri dalla centralissima piazza Dante (fermata autobus più vicina alla Comunità), dove si possono trovare tutte le linee urbane dei mezzi pubblici di Imperia.

La stazione ferroviaria (via Argine destro n. 283) si trova a circa 1.000 metri ed è collegata da una navetta gratuita.

In automobile: in via Bonfante, strada a senso unico in direzione piazza Dante, è possibile il parcheggio a pagamento.

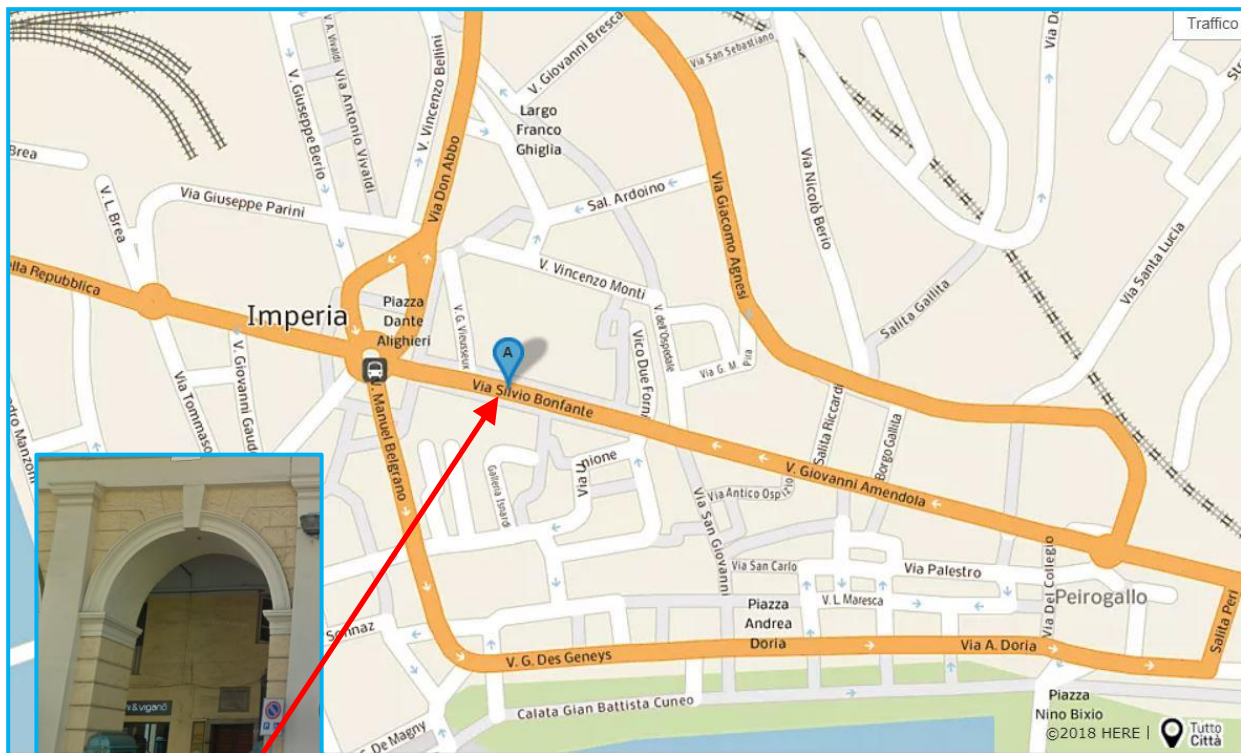
Responsabile d'area: **dr.ssa Laura Gengo**

Responsabile di Servizio: **dr.ssa Chiara Fenocchio – Psicologa Psicoterapeuta**

Telefono e fax: **0183 680516/331 623 1142**

Posta elettronica: **comunita.bonfante@gruppoanteo.it**

Sito internet www.anteocoop.it





CARTA DEI SERVIZI
Comunità Educativa Territoriale “Bonfante”
Via Bonfante, 24 – Imperia

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 gestione salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (sistemi di gestione ambientale). 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.



CARTA DEI SERVIZI
Comunità Educativa Territoriale “Bonfante”
Via Bonfante, 24 – Imperia

La Comunità Educativa Territoriale

Caratteristiche principali

La CET è un servizio di accoglienza residenziale destinato a n. 6 persone residenziali, indicativamente tra gli 11 e i 17 anni, in carico ai Servizi Socio-Assistenziali a seguito di situazioni familiari compromesse sul piano socio-educativo.

La Comunità è situata al secondo piano di uno stabile centralissimo, nei pressi di Piazza Dante, a circa 150 metri dal Settore Politiche Sociali della città di Imperia.

È installato un montascale che permette di arrivare al piano ascensore, di conseguenza la Comunità è accessibile anche a persone con disabilità motoria.

L'appartamento, di circa 220 metri quadrati, si compone di 3 grandi camere da 2 letti ciascuna, una cucina attrezzata, un'ampia sala adibita in parte alla consumazione dei pasti ed in parte a spazio per compiti e laboratori, un ufficio con zona per l'accoglienza dei familiari ed eventualmente per incontri protetti. I servizi igienici sono 3, di cui uno riservato agli operatori.

Ogni ambiente è reso estremamente confortevole grazie alla completa ristrutturazione conclusa nel 2021.

Servizi offerti

Servizi compresi nella retta

Sulla base della presa in carico residenziale o semi-residenziale le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo ed assistenziale richiesti dagli Enti committenti, sulla base dei parametri regionali relativi a questo tipo di struttura. Sono da considerarsi inclusi tutti gli interventi di tipo assistenziale, il vitto, l'alloggio, il vestiario secondo il bisogno, 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 ed è disponibile ad attivare interventi aggiuntivi eventualmente richiesti.



CARTA DEI SERVIZI

Comunità Educativa Territoriale “Bonfante”

Via Bonfante, 24 – Imperia

Servizi a pagamento

La retta non comprende le spese per ausili sanitari e protesi ortopediche, l'estetista, i prodotti per l'igiene personale di uso non quotidiano, i farmaci di uso non comune, il costo delle analisi specialistiche.

In caso di ricovero ospedaliero, l'eventuale assistenza infermieristica o la presenza del personale della Comunità saranno concordati con l'Ente committente.

Servizi generali

La gestione quotidiana della Comunità è responsabilità degli operatori in turno i quali collaborano con gli ospiti e li coinvolgono, nella misura possibile, per quanto riguarda:

- la definizione del menù quotidiano e la preparazione dei pasti (con attenzione da parte degli operatori a eventuali indicazioni mediche e a una corretta alternanza degli alimenti consumati);
- la pulizia degli ambienti;
- la gestione dei magazzini;
- l'organizzazione della dispensa alimentare;
- il servizio interno di lavanderia.

Inoltre, la Comunità si occupa della 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 ecc.), oltre naturalmente agli esercizi commerciali del territorio, la Comunità si avvale di fornitori qualificati.

Dotazioni

La Comunità ha in dotazione:

- *per la mobilità*: automezzo trasporto persone.
- *per il comfort*: Smart TV Ultra HD, impianto stereo.
- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: collegamento Internet FIBRA/ADSL con accesso wireless, personal computer (accesso con password), stampante, scanner, telefax;
- *per la sicurezza e la privacy*: lampade di emergenza, estintori, archivi custoditi in ufficio.

Si effettuano manutenzioni periodiche a norma di legge sugli impianti elettrici, termo-sanitari, antincendio.

Orari e modalità di accesso

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

In generale le visite di familiari ed amici andranno concordate in precedenza ed autorizzate dalla Responsabile, in accordo con i Servizi invianti.

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 la Responsabile.

Il Servizio ha tra i suoi obiettivi il supporto alla genitorialità e dunque, ove possibile, si favorisce la partecipazione dei familiari alla vita della Comunità, che è intesa come “luogo aperto” ma deve allo stesso tempo tutelare il diritto alla riservatezza degli ospiti durante alcune fasi della giornata e permettere agli operatori di svolgere con cura alcune funzioni del proprio lavoro.

Sulla base delle indicazioni del Committente, periodicamente si prevede una riunione allargata a tutte le famiglie, per presentare l’andamento generale del Servizio, confrontarsi sulle eventuali problematiche e raccogliere idee, pareri, suggerimenti.

Modalità di accoglienza e dimissione

I Servizi sociali inviano alla Responsabile della Comunità la richiesta di presa in carico residenziale; in stretto raccordo viene valutata l’opportunità dell’inserimento, sulla base delle caratteristiche del singolo, degli obiettivi da perseguire ed in funzione del gruppo di minori già presente; analizzata la documentazione relativa all’ospite da inserire, la stessa viene illustrata al gruppo di lavoro durante la riunione settimanale.

La persona di possibile inserimento, ove possibile i suoi familiari e/o altre parti interessate, sono invitati a visitare la Comunità ed informati sulle caratteristiche dei servizi offerti.

Al momento dell’inserimento della persona nella struttura, viene presentato il Regolamento interno/Contratto di Ospitalità che definisce i diritti/doveri della persona in carico e dei suoi familiari, gli orari di visita, etc.

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell’ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra i diversi ruoli competenti. Le dimissioni in linea di massima possono essere motivate da rientro in famiglia, raggiungimento degli obiettivi prefissati, maggiore età, passaggio ad altri servizi/strutture, incompatibilità con la vita comunitaria.

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 eventuali attività programmate e degli impegni giornalieri (scolastici, sanitari, personali).



CARTA DEI SERVIZI

Comunità Educativa Territoriale “Bonfante”

Via Bonfante, 24 – Imperia

Durante la mattinata tipicamente sono attivi percorsi scolastici e di formazione professionale; in alternativa sono previste attività educative, riabilitative, risocializzanti sulla base del progetto educativo individuale. Tali attività sono elencate nella “Programmazione attività”, documento sempre consultabile all’interno della Comunità.

Sono garantiti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e gli adempimenti di carattere sanitario.

Dopo il pranzo, gli ospiti si occupano a rotazione del riordino della sala pranzo e cucina. Nel pomeriggio gli operatori si occupano del supporto scolastico, dei colloqui individuali, degli incontri coi familiari, degli accompagnamenti ad eventuali attività (sportive, risocializzanti) od alle visite presso la famiglia (se previste).

Sulla base degli accordi con l’Ente inviante, saranno possibili anche uscite in autonomia.

Grande attenzione è dedicata alle fasi dell’organizzazione del pranzo e della cena che costituiscono occasione di socializzazione fra ospiti ed operatori, apprendimento delle nozioni di base sulla gestione e preparazione degli alimenti, educazione ad un’alimentazione sana ed equilibrata.

Dopo i pasti gli ospiti procedono al riordino della Comunità, con il supporto dell’operatore in turno, in un’ottica di vita comunitaria e di aiuto reciproco.

Anche la sera è un momento “progettato” ma generalmente non strutturato, durante il quale gli ospiti si relazionano, ascoltano musica, guardano programmi televisivi, usano i giochi da tavolo disponibili o partecipano ad attività di animazione.

Sono previste uscite serali, compatibilmente con l’organizzazione e l’interesse degli ospiti.

Le emergenze

In caso di emergenze di carattere non sanitario durante le ore notturne interviene l’operatore presente, che in caso di necessità può avvalersi di un collega reperibile.

Durante il giorno, gli operatori oltre ai colleghi in turno possono far riferimento alla Responsabile del Servizio, la quale è sempre reperibile.

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 Ospedale in caso di ricovero ed in questo caso la Responsabile fornisce pronta comunicazione alla famiglia ed all’Ente committente.

In caso di allontanamento volontario non autorizzato del minore, sono immediatamente informate ed allertate tutte le parti interessate, nonché le forze dell’ordine.

Infine, in caso di emergenze di carattere strutturale che rendessero temporaneamente inagibile la Comunità, la Cooperativa può mettere a disposizione una soluzione abitativa immediata presso la propria casa vacanze “Villa Fabre dell’Armana” in via Martiri della Libertà, Imperia.



CARTA DEI SERVIZI

Comunità Educativa Territoriale “Bonfante”

Via Bonfante, 24 – Imperia

Programmazione delle attività settimanali

Data l'età anagrafica delle persone ospitate, il supporto scolastico è prioritario.

Coerentemente al Progetto di Servizio ed ai diversi Progetti Educativi Individuali, ogni anno il gruppo di lavoro elabora e verifica numerose attività, riferite al rinforzo delle autonomie degli ospiti (gestione degli spazi propri e comuni, della spesa, della dispensa, della cucina), sportive, risocializzanti.

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 l'estate la programmazione subisce modifiche finalizzate ad usufruire maggiormente di occasioni all'aperto.

I nostri Ospiti

Cittadini minorenni, con età indicativa tra gli 11 e i 17 anni, prioritariamente in carico all'ATS della provincia di Imperia e territori limitrofi e, indirettamente, loro familiari.

I nostri Committenti

ATS della provincia di Imperia, altri Comuni, anche fuori Regione.

I nostri Operatori

I turni di lavoro settimanale degli operatori sono esposti all'interno della Comunità.

Il gruppo di lavoro della Comunità esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- una Responsabile di Area con funzioni dirigenziali, interlocutore comune per tutti i portatori di interesse rispetto all'area disabilità e minori;
- una Responsabile che segue l'andamento quotidiano del gruppo di lavoro e della Comunità nel suo insieme, in stretto raccordo con la Responsabile d'area;
- educatori professionali che, su incarico della Responsabile, si occupano di redigere i Progetti Educativi Individuali degli ospiti, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupano inoltre di redigere, gestire e verificare i Progetti delle attività;
- un addetto alle pulizie.

*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.***



CARTA DEI SERVIZI
Comunità Educativa Territoriale “Bonfante”
Via Bonfante, 24 – Imperia

Principi fondamentali

Eguaglianza: tutti i Servizi erogati da **Anteo Impresa Sociale** 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: **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: **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. **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 e 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 e 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 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 ospiti del Servizio, 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, se dovute.
- 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.



CARTA DEI SERVIZI
Comunità Educativa Territoriale “Bonfante”
Via Bonfante, 24 – Imperia

Come reclamare

La Comunità garantisce la tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami, segnalazioni relative a disservizi, richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità.

Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Responsabile del Servizio;
- mediante email inviata all'indirizzo del Servizio, riportato sulla Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della “Scheda segnalazioni/suggerimenti”, a disposizione presso il Servizio, da consegnare presso il Servizio.

Segnalazione alla sede centrale:

È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale dell'impresa cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- a mezzo posta a ANTEO Impresa Coop. Sociale - Ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dal Responsabile del Servizio 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 involontariamente arrecati dal personale a beni di proprietà degli ospiti.



CARTA DEI SERVIZI
Comunità Educativa Territoriale “Bonfante”
Via Bonfante, 24 – Imperia

Rapporti con il territorio

La nostra Cooperativa e di conseguenza la Comunità hanno fatto la scelta di operare in sinergia con Associazioni, Gruppi di volontariato, Aggregazioni spontanee di Cittadini 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 ed il sostegno della persona.

La “Rete” è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato, che attualmente sul territorio di Imperia riguarda gli appartamenti dedicati all’accoglienza Richiedenti protezione internazionale e la le attività presso la struttura “Villa Fabre”, rivolte in particolare alle persone con disabilità.

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.gruppoanteo.it) di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
- l’organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

Con chi collaboriamo

La Comunità favorisce percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale, 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 e agenzie di formazione e lavoro, | ● Scuole, |
| ● Curia e Parrocchie, | ● Servizi socio-assistenziali e sanitari, | ● Enti locali. |

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 al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso *job satisfaction*. Ciò al fine di poter condurre un’indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni dell’ospite e le percezioni degli operatori coinvolti nell’erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Obiettivi per la qualità

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

Per standard di qualità intendiamo il valore atteso, cioè il livello qualitativo che il Servizio vuole garantire ai propri ospiti. Oltre al contenuto della tabella, molti standard sono implicitamente contenuti nella Carta: ad esempio orari di ricevimento, tempi per le risposte al reclamo, ecc.



Obiettivi	Indicatore/ indice	Standard	Modalità di rilevazione
1. Costante aggiornamento sulla situazione ospiti con i soggetti referenti della Committenza. Responsabilità: Responsabile Servizio	Frequenza contatti annuali (telefonici, via posta elettronica, riunioni)	≥ 4	DI-18 Comunicazioni /Telefonate DI-01 Planning MR-09-01 Verbale di riunione
2. Garantire le attività educative, risocializzanti, riabilitative come da programmazione e progettazione pur facendo fronte agli imprevisti insiti alle problematiche dell'ospite. Responsabilità: Responsabile Servizio	Attività effettivamente svolte	70%	Modulo di Programm.ne attività e Diario Comunità
	Attività programmate		
3. Definizione della progettazione educativa individuale (a periodo di osservazione concluso). Responsabilità: Responsabile Servizio	Totale P.E.I.	100%	Cartelle personali ospiti
	Totale ospiti		
4. Incontri individuali a richiesta o programmati con le famiglie degli ospiti. Responsabilità: Responsabile Servizio	Incontri individuali con le famiglie	≥ 2	Verbali di riunione /DI-18 Diario individuale
5. Partecipazione degli ospiti residenziali ad eventi/manifestazioni/feste organizzate sul territorio. Responsabilità: Responsabile Servizio	Partecipazione ad eventi/feste	≥ 8	DI-18 Diario Comunicazioni/ DI-01 Planning
6. Coinvolgimento diretto di Associazioni/Enti locali/Cittadini in attività interne/esterne con i minori ospiti, ai fini di maggiore inclusione sociale. Responsabilità: Responsabile Servizio	Totale interlocutori coinvolti	4	MR-09-07 Programmazione attività
7. Attivazione percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo dei minori ospiti (tirocini, borse lavoro, altro) o al volontariato. Responsabilità: Responsabile Servizio	Totale percorsi attivati	≥ 1	Convenzioni
8. Supporto al mantenimento/rientro del minore nel nucleo familiare tramite visite domiciliari presso le famiglie degli ospiti. Responsabilità: Responsabile Servizio	Visite domiciliari garantite per singola famiglia	≥ 1	MR-09-01 Verbali riunione