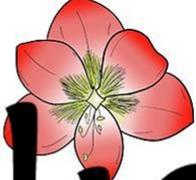




**Carta dei Servizi
del progetto SAI DS/DM
per Cittadine Straniere
Richiedenti e Titolari
di Protezione Internazionale**

Amaryllis 

Telefono: 335 8434158
e-mail: amaryllis@gruppoanteo.it
sito internet: www.anteocoop.it

Indice:	Pagina
Caratteristiche della Carta dei Servizi	3
Dove raggiungerci	4
Chi siamo	4
I Servizi di Accoglienza	5
Caratteristiche principali	5
Servizi offerti	5
Sostegno alla persona	5
Autonomia e socializzazione	6
Servizi compresi nella retta	6
Servizi a pagamento	6
Pasti e menù	6
Dotazioni	6
Orari e modalità di accesso	7
Modalità di inserimento e dimissione	7
L'organizzazione della giornata	8
Le emergenze	8
I nostri clienti	8
I nostri committenti	8
I nostri operatori	8
Principi fondamentali	10
Diritti e doveri delle cittadine straniere ospitate	11
Come reclamare	12
Risarcimenti	12
Rapporti con il territorio	12
Con chi collaboriamo	13
La misurazione della qualità	14
Strumenti di valutazione della qualità percepita	14
Obiettivi per la qualità	14

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 le garanzie ed i servizi offerti dalla cooperativa Anteo Impresa Sociale presso il Servizio **SAI** (Sistema di Accoglienza e Integrazione - ex SPRAR, ex SIPROIMI), denominato "Amaryllis".

Normativa di riferimento: D.L. 21 ottobre 2020, n.130, convertito in Legge 18 dicembre 2020, n.173. Il Servizio è rivolto a Cittadine straniere.

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.

Nella sede del SAI la Carta dei Servizi (aggiornata annualmente) è sempre consultabile.

Copia viene consegnata all'Ente committente e alle parti interessate.

La Carta è scaricabile dal sito internet di Anteo.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento dei Responsabili del Servizio in base alle indicazioni del Responsabile del Sistema di Gestione (RSG), tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico delle clienti 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 RSG ed è basata su audit periodici, somministrazione questionari e/o interviste, rilevazioni, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.



Dove raggiungerci

IL SAI "AMARYLLIS" SI TROVA IN VIA LEINÌ AL N. 103, TORINO.

La struttura è sita nel cuore del quartiere Barriera di Milano, a 100 metri da corso Vercelli, 300 metri da corso Giulio Cesare e circa 1 chilometro dall'Ospedale San Giovanni Bosco.

È servita da numerose linee di trasporto pubblico: a 60 metri dalla fermata del bus 75, a 100 metri dalla fermata dei bus 50 e 51, a 300 metri dalla fermata del tram 4.

Inoltre sono facilmente raggiungibili le stazioni ferroviarie Dora e Stura e la stazione degli autobus GTT di via Fiocchetto.

Responsabile d'Area: **Raffaella Manna**
Responsabile Servizio: **Valeria Carandina**
Telefono: 335 8434158
e-mail: amaryllis@gruppoanteo.it
Sito internet: www.anteocoop.it

Chi siamo

Anteo Impresa Sociale nasce nel 1993 a Biella come cooperativa di tipo A.

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.

I Servizi di Accoglienza

Caratteristiche principali

Il SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione) è una tipologia di presidio socio-assistenziale mirato all'accoglienza, all'assistenza ed all'integrazione nel territorio locale di cittadine e cittadini di origine straniera, in carico all'Ufficio Stranieri della Città di Torino, Committente del servizio.

Il progetto del SAI “Amaryllis” è rivolto a **sole donne** di *categoria DM/DS*, ovvero persone con disagio mentale o con problemi di salute gravi.

Il SAI è collocato in un fabbricato residenziale autonomo, distribuito su 3 piani e con piccolo giardino, arredato per accogliere n. 10 beneficiarie.

Il piano terra ospita la “zona giorno” della struttura, ed è composto da: cucina e dispensa, ampio salone con zona pranzo ed attrezzato con divano e TV, bagno operatori, area all'aperto con giardino e tavolo.

Il primo piano ospita la “zona notte” ed è composto da: 4 camere da letto da 2 posti ciascuna affacciate su un corridoio e 2 bagni, uno dei quali con balcone. Tre camere hanno balcone proprio.

Il secondo piano ospita una camera da due posti, un bagno e l'ufficio operatori.

Tutti i piani sono collegati tramite scala interna e dotati di copertura wi-fi.

Servizi offerti

Sostegno alla persona

- accompagnamento nel percorso di cura, nel contatto con i presidi sanitari, nella somministrazione dei farmaci, in prospettiva di una gestione autonoma;
- facilitazione nella richiesta dell'invalidità civile e di bonus fiscali;
- orientamento ed accompagnamento ai servizi sul territorio e nell'espletamento delle pratiche burocratiche ed amministrative;
- nella preparazione dei pasti e nell'organizzazione della spesa;
- nella gestione delle mansioni domestiche;
- nel mantenimento di un'autonoma gestione del denaro;
- nell'orientamento legale;
- assistenza etno-psicologica e psichiatrica;

Autonomia e socializzazione

- supporto nelle relazioni con l'esterno, attività di risocializzazione e mediazione dei conflitti;
- interventi mirati ad individuare e valorizzare le capacità ed autonomie esistenti;
- supporto alla creazione di un ruolo sociale ed inserimento nella propria comunità;
- supporto all'inserimento lavorativo (borse lavoro, orientamento al lavoro);
- supporto ai servizi preposti alla creazione di un percorso di autonomia abitativa;
- supporto nella creazione di relazioni con partner (istituzionali e non) all'interno del territorio di residenza;
- ricerca e supporto per corsi esterni personalizzati di lingua italiana e di formazione professionale;
- erogazione di corsi interni di perfezionamento della lingua italiana

Servizi compresi nella retta

L'importo della retta mensile, totalmente a carico dell'Ente committente, è da considerarsi in relazione ai giorni di presenza nel presidio e/o in caso di ricovero ospedaliero, in quanto viene garantita la continuità di assistenza.

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di mediazione linguistico-culturale, di tipo sociale, educativo, assistenziale, sanitario ed altri previsti dall'Ente committente nei requisiti minimi di erogazione Servizio.

Sono quindi da considerarsi inclusi gli interventi degli operatori impiegati nel Centro di Accoglienza, oltre al vitto e generi di prima necessità l'alloggio, i prodotti per l'igiene personale, l'acquisto di abbigliamento, la fornitura di una ricarica telefonica all'ingresso nel Servizio, le attività di socializzazione, i trasporti, ecc.

L'Ufficio Stranieri della Città di Torino si occupa direttamente dei corsi di italiano, della formazione pre-professionale, dell'assistenza legale, delle notifiche della Commissione Territoriale e fornisce mediazione culturale.

Servizi a pagamento

La retta non comprende le spese ulteriori alle voci e dotazioni sopraelencate.

Pasti e menù

La preparazione dei pasti avviene a cura delle ospiti, con il sostegno degli operatori quando necessario. Gli operatori supervisionano la correttezza del regime alimentare, tenendo conto delle esigenze personali (sanitarie, culturali e religiose).

Dotazioni

Il Servizio ha in dotazione:

- *per la mobilità*: normalmente si utilizzano i mezzi pubblici, ma ove necessario si rendono disponibili diversi automezzi (anche automezzi a 9 posti, attrezzati per il trasporto di persone con disabilità).
- *per il comfort*: TV, 2 lavatrici, connessione internet con *wi-fi*, elettrodomestici vari di uso quotidiano.
- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: personal computer, stampante e scanner, macchina fotografica digitale, *smartphone* in dotazione al Servizio ed al Responsabile.

Orari e modalità di accesso

Nel Servizio è garantita la presenza diurna di operatori dal lunedì al venerdì, dalle 07:00 alle 22:00, mentre il sabato e la domenica dalle 10:00 alle 18:00 con copertura telefonica nelle ore restanti. È inoltre prevista la presenza notturna passiva dalle 22:00 alle 07:00 tutti i giorni dell'anno.

La presenza degli operatori durante la settimana può subire variazioni legate alle esigenze di Servizio ed alle richieste provenienti dalle persone ospitate.

Eventuali visite devono essere sempre concordate ed autorizzate dal Responsabile del Servizio. In ogni caso non è consentito l'accesso ad estranei nel SAI.

Modalità di inserimento e dimissione

A seguito di segnalazione da parte dell'Ente committente, viene fissato un colloquio di pre-inserimento, in occasione del quale si raccolgono le informazioni relative allo stato di salute ed alla condizione sociale della potenziale beneficiaria.

Quando l'inserimento viene accordato si fissa un appuntamento presso l'Ufficio Stranieri per la firma del Patto e del Contratto di accoglienza.

Successivamente, la beneficiaria viene accompagnata presso la struttura di accoglienza, dove svolge un colloquio di inserimento con un operatore ed eventualmente con una mediatrice culturale, in occasione del quale si presenta il Servizio e viene firmato il Regolamento della struttura da parte della beneficiaria. Inoltre si provvede alla consegna dei beni di prima necessità, di lenzuola ed asciugamani e vengono raccolte tutte le informazioni amministrative e sanitarie della beneficiaria.

Dal momento dell'ingresso in struttura l'équipe inizia un periodo di osservazione per cogliere le necessità della beneficiaria e valutare l'eventuale necessità di un supporto psicologico.

Tutte le persone inserite svolgono anticipatamente uno screening ed eventuali cure contro la tubercolosi (TBC) prima dell'ingresso in accoglienza. L'effettivo svolgimento dell'esame viene verificato direttamente dall'Ufficio Stranieri.

I loro dati personali sono registrati nella Banca Dati del Servizio Centrale, ovvero un database online messo a disposizione dal Ministero dell'Interno per la registrazione ed il monitoraggio dei percorsi di accoglienza.

I tempi di accoglienza e la dimissione di ciascuna ospite con status di RICHIEDENTE ASILO sono determinati dalla procedura per la richiesta di Protezione Internazionale: in caso di esito positivo la beneficiaria potrà permanere nel progetto per 6 mesi ulteriori, in caso di esito negativo sia dell'audizione presso la Commissione Territoriale, sia dei ricorsi presso il Tribunale Ordinario e la Cassazione, sarà tenuta ad uscire dal progetto.

I tempi di accoglienza delle ospiti con status di TITOLARE di Protezione Internazionale o Umanitaria già all'ingresso nel progetto, sono della durata di 6 mesi.

Qualora dopo 6 mesi le condizioni fisiche/psichiche della beneficiaria non fossero idonee a una vita in autonomia od il percorso di inserimento socio-economico non fosse completato, sarà possibile richiedere al Servizio Centrale una proroga dell'accoglienza.

In ogni caso viene dimesso chiunque si assenti dalla Struttura senza autorizzazione per oltre 72 ore, oppure abbia concluso il percorso di inserimento socio-economico.

L'organizzazione della giornata

Si lavora al fine di favorire la presenza di un clima collaborativo che consideri i tempi ed i ritmi delle ospiti, garantendo loro un adeguato supporto e stimolo ad auto organizzarsi, ad esempio:

- nella gestione degli impegni personali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);
- nell'organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, necessità di spesa e cucina, attività di gruppo).

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

Le emergenze

È compito degli operatori informare adeguatamente le beneficiarie sulle modalità di accesso ai servizi di emergenza. Per eventuali emergenze di carattere sanitario, sia diurne che notturne, i clienti si avvalgono del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso.

In caso di altre emergenze, gli stessi ospiti dispongono dei numeri da contattare.

I nostri clienti

Cittadine straniere extracomunitarie, Richiedenti o Titolari di Protezione Internazionale.

I nostri committenti

L'Ufficio Stranieri della Città di Torino.



I nostri operatori

L'équipe di lavoro del Servizio Amaryllis esprime le seguenti competenze multi-professionali (sono descritti i profili principali, correlati ai requisiti previsti dal Committente):

- **Responsabile d'Area:** gestisce e motiva le risorse umane impiegate, promuove informazione, formazione e supervisione in stretto raccordo con le funzioni a questo preposte dalla Cooperativa (Resp.le Risorse Umane e Formazione). Ove necessario, interviene direttamente nelle principali problematiche con le beneficiarie. Produce le relazioni periodiche o straordinarie sull'andamento del Servizio insieme al Resp.le del Servizio e cura in generale i flussi informativi. In collaborazione con ufficio contabile provvede alla rendicontazione economica. È il raccordo tra i servizi della Cooperativa che si occupano di richiedenti e titolari protezione (SAI e CAS), favorendone la sinergia. Sostituisce il Responsabile Servizio in caso di assenze previste o impreviste.
- **Responsabile del Servizio:** seguendo le costanti indicazioni del Responsabile d'Area, incontra e mantiene rapporti con Comune ed altre Istituzioni/Enti (Prefettura, Questura, ecc.) coinvolte nell'accoglienza. Si occupa delle comunicazioni inerenti nuovi arrivi/prese in carico e uscite/dimissioni, delle pratiche inerenti le Commissioni territoriali e del Tribunale e dei permessi di soggiorno. Invia relazioni, garantisce l'invio del *report*

mensile presenze e registro delle erogazioni come previsto. Archivia e conserva i dati relativi ai beneficiari del Servizio (comprese le esperienze lavorative, gli studi, l'iscrizione ai corsi, i servizi offerti, ecc.). Gestisce ed aggiorna la Banca Dati. Seguendo le costanti indicazioni del Responsabile d'Area della Cooperativa, organizza il gruppo di lavoro, le riunioni periodiche, attiva e presidia i rapporti con le reti territoriali, realizza nel quotidiano il previsto modello organizzativo/gestionale nel rispetto dei requisiti previsti dal Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza della Cooperativa, programma il lavoro di ciascuno, sostiene e rinforza gli interventi dei vari operatori coinvolti. Formato ed aggiornato sulle norme vigenti, ne trasferisce puntualmente i contenuti ai gruppi di lavoro; conosce le pratiche amministrative necessarie alle beneficiarie. Gestisce il budget di spesa necessario al funzionamento quotidiano del Servizio. Riveste ruolo di Preposto ai sensi del D.Lgs. 81/08.

- **Educatore:** il suo intervento qualificato è determinante per l'accompagnamento del singolo nel percorso di inclusione sociale, nonché per la gestione della collettività, in quanto il lavoro condotto con il "gruppo", nel suo insieme, è un fattore importante nei percorsi di inclusione, nonché in quelli più specifici di supporto e riabilitazione. Gli strumenti di cui si avvale sono relativi a metodologie operative psico-pedagogiche e di supporto psico-sociale. Si attiva negli aspetti di orientamento ed accompagnamento durante il percorso di inclusione sociale.
- **Assistente sociale:** supervisiona la presa in carico individuale delle ospiti, verifica il fascicolo individuale, invia ai servizi socio-sanitari e psicologici o psichiatrici, effettua colloqui individuali nelle diverse fasi dell'accoglienza, facilita i rapporti con il territorio, conosce le normative e le modalità di accesso ai servizi.
- **Psicologo:** con formazione ed esperienza in etno-psicologia. Effettua interventi di ascolto psicologico e, ove sia presente una sofferenza clinica, svolge valutazioni cliniche e diagnostiche. Effettua il proprio intervento in stretta collaborazione e coordinamento con lo Psichiatra, gli educatori ed in collegamento con i Servizi psico-socio-sanitari del territorio. Collabora alla composizione ed aggiornamento dei progetti individuali.
- **Operatore Socio Sanitario:** ha una funzione polivalente sia in ambito sanitario che in ambito sociale, svolge attività indirizzate a leggere e soddisfare i bisogni della persona ed a favorirne il benessere e l'autonomia, si occupa degli interventi igienico-sanitari e collabora con altre figure professionali negli interventi di riabilitazione e nelle attività di socializzazione.
- **Operatore dell'accoglienza:** si occupa di organizzare attività di conoscenza del territorio e accompagna le beneficiarie nell'ottenimento di una maggiore autonomia.
- **Infermiere:** si attiva per ogni incombenza di carattere sanitario.
- **Mediatore culturale:** facilita la relazione e la comunicazione sia linguistica che culturale, aiuta a decodificare i bisogni degli ospiti ed aiuta a superare blocchi comunicativi. Collabora quotidianamente con le altre figure professionali e funge da collegamento sia all'interno che all'esterno degli alloggi. Media tra usi e costumi, abitudini acquisite e da acquisire. La sua presenza è spesso fondamentale per comunicare, informare, capire, spiegare, confortare, tranquillizzare, appianare conflitti, ridurre tensioni.

Ricco delle specifiche competenze di ciascuno, il gruppo di lavoro collabora ed interagisce con coerenza, ai fini del raggiungimento degli obiettivi del Progetto. La condivisione degli obiettivi e la programmazione delle attività passano attraverso le riunioni d'équipe.

Gli operatori di Anteo nella loro attività quotidiana perseguono il rispetto della dignità della persona, l'ascolto dei suoi bisogni e la massima cortesia nella relazione.



Principi fondamentali

Eguaglianza: tutti i Servizi erogati da Anteo guardano al “principio di eguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità sociale (...) senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

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, Anteo s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

Partecipazione: al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un’informazione completa e trasparente e ricerca 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 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 delle cittadine straniere ospitate

I DIRITTI

- 1.** La cliente ha il diritto di essere supportata con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- 2.** La cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori e dagli altri abitanti della Struttura di Accoglienza.
- 3.** La cliente ha il diritto di ricevere visite da parte di familiari e/o amici durante le ore diurne, previa approvazione degli operatori, sempre nel rispetto per gli altri abitanti della Struttura di Accoglienza.
- 4.** La cliente ha il diritto di essere informata degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.
- 5.** La cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- 6.** La cliente ha il diritto di conoscere gli operatori che lo supporteranno durante la vita nel servizio.
- 7.** La cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- 8.** La cliente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
- 9.** La cliente ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
- 10.** La cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistata sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

I DOVERI:

- 1.** La cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori del servizio.
- 2.** La cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti del SAI, come previsto dal "Regolamento" del Servizio.
- 3.** La 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.** La cliente ha il dovere di occuparsi della pulizia e del mantenimento degli spazi della Struttura di Accoglienza.
- 5.** La cliente ha il dovere di fornire notizia delle sue principali abitudini e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie.
- 6.** La cliente ha il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute dello stesso, del personale e degli altri ospiti, nel rispetto della propria privacy.
- 7.** La cliente ha il dovere di rispettare le normative sulla privacy, sulla base delle informazioni fornite dagli operatori.
- 8.** La cliente ed i suoi familiari/amici sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori del servizio.

Come reclamare

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del Servizio.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Il SAI Amaryllis garantisce la tutela degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o 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 altre parti interessate possono presentare reclamo attraverso le modalità sotto descritte:

Segnalazione alla Struttura:

- di persona o telefonicamente al Responsabile del Servizio;
- mediante email inviata all'indirizzo della Struttura, riportato nella presente Carta dei Servizi;

Segnalazione alla sede centrale:

È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della Cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo email 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 di Anteo 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 delle ospiti.

Gli eventuali danni arrecati dalle ospiti ai beni del SAI Amaryllis, a causa di comportamenti dolosi od eccessivamente negligenti, possono determinare la richiesta di partecipazione a spese di ripristino.

Rapporti con il territorio

Anteo e di conseguenza i Servizi di Accoglienza ed Assistenza hanno fatto la scelta di operare in sinergia con associazioni, gruppi di volontariato, aggregazioni spontanee di cittadini ed altre cooperative sociali consorziate e/o esistenti sul territorio nel quale operiamo, 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.

Per favorire il coinvolgimento di nuove risorse, 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

I nostri Servizi di Accoglienza ed Assistenza partecipano ad iniziative ed a progetti locali. Collaborano in diversi settori con differenti realtà, tra le quali ad esempio:

- Enti Pubblici;
- Altri servizi della cooperativa Anteo;
- Strutture sanitarie pubbliche e private rivolte a persone di origine straniera;
- Associazioni del territorio volte a favorire l'integrazione e la multiculturalità (Associazione Mosaico, Almaterra, Ufficio Pastorale Migranti, altri);
- Centro per l'Impiego del territorio di riferimento;
- Centro per l'Istruzione degli Adulti del territorio di riferimento;
- ASGI – Associazione per gli Studi Giuridici sull'Immigrazione;
- Servizi del territorio (CAF, Agenzie interinali, sportelli per la facilitazione ricerca casa);
- Associazione "Tampep";
- Biblioteche del territorio;
- Scuole di Formazione Professionale;
- Associazioni sportive;
- Associazioni di volontariato sul Territorio.

Inoltre i nostri Servizi favoriscono percorsi di formazione, offrendosi come luogo di tirocinio professionale per mediatori culturali, nonché come sede di servizio per volontari del servizio civile e dell'associazionismo; ciò attraverso protocolli di intesa con Agenzie formative, Università, Associazioni, Ministero del Welfare.



La misurazione della qualità

La nostra Impresa 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, oltre alle occasioni periodiche di confronto e riunione, 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.

Periodicamente, anche gli operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, 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 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 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 clienti. Oltre al contenuto della tabella, molti standard sono implicitamente contenuti nella Carta: ad esempio orari di accesso, tempi per le risposte al reclamo, altro.



Obiettivi	Indicatore/ indice	Standard	Modalità di rilevazione
1. Monitoraggio dei percorsi sanitari individuali. Responsabilità: Resp. Servizio	Totale Diari clinici attivati	100%	Cartelle personali clienti, Diario clinico
	Totale ospiti con iter sanitario attivo		
2. Effettuare riunione periodica "della casa" con gruppo ospiti. Responsabilità: Resp. Servizio	Numero di incontri l'anno	=>11	Verbali riunione
3. Iscrizione di ogni ospite al Centro per l'Impiego. Responsabilità: Resp. Servizio	Totale iscritti	100%	Modulo iscrizione
	Totale ospiti coi necessari requisiti		
4. Effettuare colloqui individuali monitoraggio avanzamento del progetto individuale. Responsabilità: Resp. Servizio	Numero colloqui effettuati	80%	Registrazione colloqui effettuati
	Numero colloqui pianificati		
5. Distribuzione di "Vademecum per l'uscita". Responsabilità: Resp. Servizio	Numero Vademecum distribuiti	100%	Registrazione consegna Vademecum cartaceo
	Numero persone dimesse		
6. Procedere a indagine soddisfazione clienti. Responsabilità: Resp. Servizio	Documento di restituzione risultati indagine	Sì	Documento in Archivio RSG
7. Puntuale compilazione Indicatori Qualità mensili previsti dalla Cooperativa. Responsabilità: Resp. Servizio	Invii tramite flusso documentale fine mese	12	File Indicatori Qualità del Servizio

L'Amaryllis è un fiore originario dell'Africa che rappresenta l'eleganza, la fierezza e la bellezza splendente, uniti alla timidezza. Il fiore sboccia grande e maestoso, con colori vivaci e un delicato profumo. In molte culture è simbolo di accoglienza.



Amaryllis