

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Casa di accoglienza “Casa Conte Forni”



Bolzano, Via Renon 31/A

Servizio gestito dal RTI fra
River Equipe Società Cooperativa Sociale e Associazione Volontarius ODV
su incarico dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano



River Equipe Onlus Coop. Soc. · Soz. Gen.

Via G. di Vittorio - Straße 33 | 39100 Bolzano · Bozen

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@riverequipe.it | www.riverequipe.it

Fa parte di · gehört zur: www.gruppovolontarius.it

P. IVA · MwSt. 02228230211 | REA BZ 164253

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 66 C 08081 11602 000304006194

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 20 V 06045 11608 000005001381

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT48 M030 6909 0061 0000 0076 600 | BIC: BCITITMM

Indice

1. INTRODUZIONE	1
1.1 La Carta della Qualità dei Servizi	1
1.2 I principi fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi	1
1.3 Chi siamo	2
1.4 Mission del gestore	2
1.5 Mission della Casa	2
1.6 Partner del servizio	3
2. I SERVIZI	3
2.1 I servizi offerti	3
2.2 Chi può essere accolto a Casa Conte Forni?	4
2.3 Gli standard di qualità garantiti	4
3. ASCOLTO DEGLI UTENTI E CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE	6
3.1 Reclami, disservizi e suggerimenti	6
3.2 Conciliazione extragiudiziale delle controversie	6
4. RECAPITI E CONTATTI	7
5. DOCUMENTI ALLEGATI	8
Allegato A - Modulo per suggerimenti e reclami	9
Allegato B - Modulo per domanda di conciliazione	10

1. INTRODUZIONE

1.1 La Carta della Qualità dei Servizi

La “Carta della qualità dei servizi” viene redatta in ottemperanza all’art. 37 della legge provinciale n. 22 del 20 dicembre 2012 emanata in applicazione della legge n. 244 del 24 dicembre 2007 art. 2 comma 461 e della delibera provinciale n. 1407 del 2017. È uno strumento di condivisione tra i diversi interlocutori dei servizi, Enti Pubblici, Associazione e utenti, e ha lo scopo di:

- informare gli utenti circa i criteri di accesso, le prestazioni offerte, gli standard di qualità e le condizioni per la valutazione delle prestazioni dei servizi;
- tutelare le posizioni soggettive degli utenti costruendo le condizioni di cittadinanza necessarie in termini di partecipazione attiva ai momenti decisionali e gestionali dei servizi stessi e fornendo indicazioni circa le procedure per la propria tutela nei casi di inadempienza;
- migliorare la qualità dei servizi e costituirne la principale garanzia in termini di determinazione di standard, procedure di valutazione e modalità di organizzazione.

La Carta della Qualità dei Servizi della casa di accoglienza “Casa Conte Forni” si può reperire:

- a) nel sito internet www.grupповolontarius.it alla sezione “I nostri progetti”: <https://grupповolontarius.it/projects/casa-conte-forni.html>
- b) richiedendone una copia stampata al referente della struttura;
- c) nel sito del Centro Tutela Consumatori Utenti: www.consumer.bz.it

1.2 I principi fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi

Eguaglianza e Imparzialità

Casa Conte Forni si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti i suoi utenti. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti vulnerabili e degli utenti socialmente più deboli.

Continuità

Casa Conte Forni è aperta 365 giorni l'anno e si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare delle proprie attività.

Partecipazione

Casa Conte Forni promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare, garantisce il diritto di accesso alle informazioni ed è aperta alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

Efficienza ed Efficacia

Casa Conte Forni persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

Chiarezza, Trasparenza e Riservatezza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dal proprio Servizio di riferimento e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. I dati sono raccolti, trattati e archiviati nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.



Cortesia – Comunicazione e multilinguismo

Il personale di Casa Conte Forni si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato e garantendo il servizio nelle lingue della Provincia e nelle principali lingue straniere parlate dagli utenti. L'équipe responsabile per la realizzazione del servizio possiede un'adeguata conoscenza della lingua italiana e della lingua tedesca, nonché delle principali lingue straniere parlate dall'utenza.

1.3 Chi siamo

La Società Cooperativa Sociale River Equipe e l'Associazione Volontarius ODV gestiscono su incarico dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB) i servizi presenti all'interno della Casa di accoglienza "Casa Conte Forni" di Via Renon 31/A a Bolzano.

River Equipe, membro del Gruppo Volontarius, nasce nel 2000 a Bolzano e la sua storia si intreccia con quella dell'Associazione Volontarius ODV, con la quale la cooperativa ha condiviso il percorso di sviluppo e consapevolezza rispetto ai bisogni delle fasce socialmente più vulnerabili del territorio altoatesino. River Equipe persegue infatti l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio sanitari, culturali ed educativi.

Volontarius ODV, membro del Gruppo Volontarius, è un'organizzazione di volontariato nata a Bolzano nel 1999. L'Associazione fonda la propria attività istituzionale ed associativa sui principi costituzionali della democrazia, della partecipazione sociale e sull'attività di volontariato. Grazie a un forte lavoro di rete, essa opera per garantire sostegno alle persone che per ragioni diverse si trovano ai margini della società, in termini non solo di assistenza, ma anche di supporto allo sviluppo personale e ricerca di una propria dignità.

L'équipe di Casa Conte Forni è composta da personale multi professionale con pluriennale esperienza in servizi analoghi diretti alla stessa tipologia di utenza, e che dispone delle necessarie conoscenze professionali e territoriali per lo specifico ambito di intervento, oltre a capacità in ambito comunicativo-relazionale.

Gli operatori hanno ricevuto un'adeguata formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, precauzioni antincendio e antinfortunistiche, primo soccorso secondo le prescrizioni di legge.

1.4 Mission del gestore

Adottando la visione per cui ogni individuo può e deve essere valorizzato a prescindere dalla sua provenienza, dalla storia personale e dalla condizione sociale, River Equipe ha accettato la missione di promuovere e difendere i diritti dei più vulnerabili, abilitandoli ad assumere il controllo del proprio percorso di vita, in un'ottica partecipata, attraverso interventi di sostegno e supporto centrati sulla persona.

Questo approccio si fonda sul rispetto della dignità dell'individuo, nonostante la condizione o il forte rischio di emarginazione sociale, realizzato attraverso la soddisfazione dei bisogni immediati della persona, l'ascolto attivo e l'accompagnamento sociale e giuridico verso il cambiamento.

Associazione Volontarius ODV opera attraverso la valorizzazione e la promozione della cultura del volontariato e della cittadinanza attiva. L'Associazione si impegna nel campo della solidarietà a garanzia dei diritti e della dignità della persona che si trova in difficoltà che, per ragioni diverse, si trova ai margini della società.

1.5 Mission della Casa

L'accoglienza degli utenti di Casa Conte Forni si fonda su alcuni principi fondamentali, che esprimono valori fondanti il lavoro dell'équipe di lavoro:

- uguaglianza ed imparzialità: gli interventi vengono erogati nel rispetto dei diritti umani e del principio di



- non discriminazione;
- centralità della persona: i percorsi saranno co-costruiti assieme agli utenti, nell'ottica di una partecipazione attiva diretta all'empowerment, allo sviluppo di competenze ed autonomia;
- superiore interesse del minore: in tutte le azioni o decisioni che riguardino o influiscano su minori, viene sempre valutato e preso in considerazione il loro interesse superiore come considerazione preminente;
- autonomia: le attività e le progettualità individualizzate sono pensate nel rispetto dell'autonomia degli utenti e sono costruite con l'obiettivo di potenziarla;
- accettazione della complessità, che non viene semplificata, ma compresa e affrontata secondo un approccio sistemico che attivi percorsi efficaci e sostenibili nel tempo;
- interconnessione degli interventi socio-assistenziali con altre politiche di intervento (della formazione, del lavoro, della salute, del tempo libero dell'alloggio).

1.6 Partner del servizio

Partner principale del servizio è l'Ufficio Inclusione Sociale, Lavorativa e Abitativa dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB). L'ASSB ha affidato la gestione del servizio al RTI tra River Equipe e Volontarius fino al 31/03/2024 (salvo proroga), sostenendone l'onere finanziario e collaborando al buon andamento del servizio anche attraverso verifiche periodiche.



2. I SERVIZI

3

2.1 I servizi offerti

Il presente documento si riferisce a tutti i servizi presenti presso la casa di accoglienza "Casa Conte Forni":

1. Centro d'accoglienza notturna: 28 posti letto per l'accoglienza residenziale temporanea e notturna, durante tutto l'anno, di persone senza dimora, prive di mezzi di sostentamento e in situazione di emarginazione sociale. Aperto tutti i giorni dalle ore 19.00 alle ore 8.00 del mattino successivo.
2. Centro d'accoglienza profughi: 22 posti letto per l'accoglienza residenziale temporanea di persone in fase di richiesta del permesso di soggiorno per "protezione internazionale" o in possesso del medesimo, appartenenti alle categorie delineate e regolate dal protocollo di accoglienza profughi in Alto Adige, di cui alla circolare provinciale n. 1 del 2015 e s.m.i. Aperto tutti i giorni 24 ore su 24.
3. Centro diurno: per l'accoglienza e l'ascolto di persone senza dimora, che ricercano una risposta ai loro bisogni primari e secondari sia in termini di accoglienza che di attivazione di progetti educativi personalizzati. Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00; il sabato, la domenica e i giorni festivi il servizio è garantito unicamente per la distribuzione del pranzo dalle ore 12.00 alle ore 14.00.
4. Centro d'accoglienza per minori ed ex minori stranieri non accompagnati: 16 posti letto per l'accoglienza residenziale temporanea tendente al soddisfacimento in via transitoria dei bisogni primari, di carattere sociale e abitativi. Aperto tutti i giorni 24 ore su 24.
5. Centro d'accoglienza per persone in stato di improvvisa emergenza/urgenza sociale: 8 posti letto



per l'accoglienza residenziale temporanea di persone di sesso femminile in stato di gravidanza e/o figli minori al seguito, finalizzata al soddisfacimento in via transitoria di bisogni primari, in attesa del colloquio di valutazione con il servizio sociale dell'Ufficio Inclusione Sociale, Lavorativa e Abitativa. Aperto tutti i giorni 24 ore su 24.

6. **Alloggi per nuclei familiari:** per l'accoglienza residenziale temporanea in alta autonomia di fino a 4 nuclei familiari. Aperto tutti i giorni 24 ore su 24.

La struttura è sita in Via Renon 31/A a Bolzano ed è gestita dall'RTI costituito tra River Equipe Soc. Coop. Soc. in qualità di impresa capogruppo e Volontarius ODV in qualità di impresa mandataria, entrambe con sede legale in Bolzano, via G. Di Vittorio 33 e dotate del sistema qualità con certificazione conforme alla normativa EN ISO 9001:2015 per la *"progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e di momenti formativi orientati all'inserimento lavorativo e sociale di persone in stato di bisogno e per il miglioramento delle competenze degli operatori in ambito socio assistenziale"*, conseguita nel 2008 e rinnovata negli anni a seguire.

La struttura si trova nei pressi del capolinea degli autobus e della Stazione ferroviaria di Bolzano.

2.2 Chi può essere accolto a Casa Conte Forni?

Sono destinatari del servizio persone adulte e minori che vivono la marginalità e che versano in condizione di disagio sociale, secondo i requisiti, le modalità e le priorità di accesso stabilite dall'ASSB.

A seconda dei servizi, l'accesso può avvenire su richiesta diretta degli interessati, su segnalazione da parte dell'Ufficio Inclusione Sociale, Lavorativa e Abitativa, dei servizi territoriali e sanitari specialistici territoriali, degli Enti pubblici e privati presenti sul territorio comunale, delle Forze dell'Ordine; su segnalazione dell'unità di strada e dell'Infopoint. L'accesso alla struttura è gratuito.

4

2.3 Gli standard di qualità garantiti

Per garantire una buona erogazione di servizi è stato individuato un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e il gestore, RTI River Equipe Soc. Coop. Soc./Associazione Volontarius ODV, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvede all'indennizzo a favore dell'utente di € 50,00.

Si fa presente che gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità pubblica.

Tabella degli standard di qualità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Tempi di erogazione dei servizi	Garanzia giornaliera dei servizi essenziali	Servizi aperti nei giorni e secondo gli orari illustrati al punto 2.1	SI



Coinvolgimento degli utenti	Colloquio di accoglienza, condivisione e sottoscrizione regolamento della struttura.	Sempre ad ogni nuova accoglienza.	SI
Coinvolgimento degli utenti	Illustrazione della Carta della Qualità e rilascio di copia della stessa su richiesta dell'utente.	Sempre ad ogni nuova accoglienza.	SI
Sussistenza	Fornitura prima colazione, pranzo e cena	Fornitura di colazione, pranzo e cena per utenti del Centro di accoglienza profughi, del Centro di accoglienza MSNA e del Centro d'accoglienza per persone in stato di improvvisa emergenza/urgenza sociale. Fornitura di colazione e cena per gli utenti del Centro di accoglienza notturna. Fornitura del pranzo per gli utenti del Centro diurno.	SI
Sussistenza	Fornitura kit igiene personale e letterecci	All'entrata, ogni 7 giorni ed eventualmente al bisogno. Per utenti del Centro diurno: fornitura di solo kit igiene.	SI
Pulizia	Pulizia spazi comuni, bagni, corridoi	Quotidianamente, a carico degli ospiti con monitoraggio del personale in servizio.	SI
Orientamento e informazione	Disponibilità a fornire informazioni utili in varie lingue sui servizi del territorio, presenza di bacheca con depliant e flyer informativi	100% delle richieste evase.	SI
Accompagnamento personalizzato	Colloqui di counselling, supporto in ricerca formazione, lavoro, alloggio, segretariato sociale	100% delle richieste evase.	SI

3. ASCOLTO DEGLI UTENTI E CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

3.1 Reclami, disservizi e suggerimenti

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario per tutti i servizi presenti nella Casa. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti sono previste diverse forme di ascolto:

- a) rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio;
- b) analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami pervenuti al servizio;
- c) verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta delle Qualità dei Servizi.

L'équipe della Casa si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informata sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato.

L'utente può inoltre fornire reclami, suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato A) e a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

reclami@riverequipe.it

oppure presentati direttamente presso la sede legale del gestore al seguente indirizzo: Soc. Coop. Soc. River Equipe, Via Giuseppe di Vittorio 33, 39100 - Bolzano, ed inseriti nelle apposite cassette "Suggerimenti e reclami" poste all'entrata.

Nel caso di reclamo, entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

6

3.2 Conciliazione extragiudiziale delle controversie

Se l'utente non ha ricevuto una risposta o non è soddisfatto della risposta al suo reclamo, può accedere gratuitamente, attraverso il Centro Tutela Consumatori Utenti, alla procedura di conciliazione (vedi Allegato B "Domanda di conciliazione") al fine di portare avanti il suo reclamo.

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di nomina da parte del soggetto gestore e da un rappresentante di nomina del CTCU. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni. Se il tentativo di conciliazione riesce, la controversia si intende risolta in modo definitivo e l'accordo raggiunto è vincolante per entrambe le parti. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI
VIA DODICIVILLE 2, 39100 BOLZANO
TELEFONO 0471/975597 FAX 0471/941467
E-MAIL info@centroconsumatori.it
SITO WEB www.consumer.bz.it

APERTURA AL PUBBLICO
Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì:
dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00.
Venerdì: dalle 9:00 alle 12:00.



4. RECAPITI E CONTATTI

Recapiti e contatti ente gestore:

SOC. COOP. SOC. RIVER EQUIPE e VOLONTARIUS ODV
VIA G. DI VITTORIO 33, 39100 BOLZANO
TELEFONO H24: 0471 402338
E-MAIL coop.sociale@riverequipe.it
associazione@volontarius.it

Recapiti e contatti struttura:

CASA CONTE FORNI
VIA RENON 31/A
39100 BOLZANO
TELEFONO 0471 052038
FAX 0471 051022

Recapiti e contatti singoli servizi:

CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNA
c/o Casa Conte Forni
VIA RENON 31/A
39100 BOLZANO
TELEFONO 0471 052038
E-MAIL notturno.casafori@riverequipe.it

CENTRO DI ACCOGLIENZA PROFUGHI
c/o Casa Conte Forni
VIA RENON 31/A
39100 BOLZANO
TELEFONO 0471 052038
E-MAIL profughi.casafori@riverequipe.it

CENTRO DIURNO LA SOSTA-DER HALT
c/o Casa Conte Forni
VIA RENON 31/A
39100 BOLZANO
TELEFONO 0471 051022
E-MAIL lasosta.casafori@riverequipe.it

CENTRO DI ACCOGLIENZA PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI
c/o Casa Conte Forni
VIA RENON 31/A
39100 BOLZANO
TELEFONO 0471 052038
E-MAIL minori.forni@riverequipe.it



CENTRO DI ACCOGLIENZA PER PERSONE IN STATO DI IMPROVVISA EMERGENZA/URGENZA
SOCIALE

c/o Casa Conte Forni
VIA RENON 31/A
39100 BOLZANO
TELEFONO 0471 052038
E-MAIL emergenza.casafori@riverequipe.it

ALLOGGI PER NUCLEI FAMILIARI

c/o Casa Conte Forni
VIA RENON 31/A
39100 BOLZANO
TELEFONO 0471 052038
E-MAIL nuclei.casafori@riverequipe.it

5. DOCUMENTI ALLEGATI

- A. Modulo per suggerimenti e reclami
- B. Domanda di conciliazione

Allegato A - Modulo per suggerimenti e reclami

 RIVER EQUIPE	Modulo Reclami e suggerimenti
Ultima revisione modulo secondo sistema ISO 9001:2015 della Soc. Coop. Soc. River Equipe	
Data _____ Reclamo/Suggerimento: ☐ anonimo ☐ se non anonimo, segnalato da: Nome e Cognome: _____ Tel.: _____ Indirizzo: _____ Firma _____	
Descrizione del reclamo ☐ suggerimento ☐ : _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ Firma dell'operatore/referente: _____	
Gestione del reclamo ☐ suggerimento ☐ : _____ _____ _____ _____ _____ _____ Firma del referente: _____	

Allegato B - Modulo per domanda di conciliazione

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

La/il sottoscritta/o nata/o
a.....il.....e residente a.....
in via/piazza.....n.....cap.....prov.....
recapito telefonico/e-mail.....

Avendo inoltrato il reclamo in data (allegare il reclamo inoltrato),
avendo ricevuto da Soc. Coop. Soc. River Equipe risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta per le
seguenti ragioni:

.....
.....
.....
.....
.....

ovvero

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n. giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso,
non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo
di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla
Carta della qualità dei servizi stipulata tra CTCU e Soc. Coop. Soc. River Equipe, regolamento allegato e da
lui/lei accettato, al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante della Soc. Coop. Soc.
River Equipe e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la controversia
di cui sopra.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a
tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede del CTCU ed indica di
seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato
accordo:

Sceglie quale lingua utilizzare nella procedura: italiano/tedesco (sottolineare la scelta e cancellare l'altra lingua).

(luogo e data) firma

Si allega ulteriore documentazione:

10