

Casa dell'Ospitalità

Carta della Qualità dei Servizi



Indice

Introduzione	3
Chi siamo	4
I Principi fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi	5
Mission del servizio	6
Gli obiettivi del servizio	6
Partner del servizio	6
I servizi offerti	7
Modalità di accesso	8
Impegni e Garanzie	9
Tabella degli Standard di Qualità	10
L'ascolto degli utenti	11
Conciliazione extragiudiziale delle controversie	12
Contatti utili	13
Documenti allegati	14

Introduzione

Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi?

La Carta della Qualità dei Servizi della Casa dell'Ospitalità è la dichiarazione degli impegni che la Casa dell'Ospitalità assume nei confronti degli utenti/ospiti della Struttura circa il livello di qualità garantito dei servizi forniti.

La Carta della Qualità dei Servizi della Casa dell'Ospitalità si rivolge agli ospiti della Casa dell'Ospitalità e vuole essere uno strumento utile per gli ospiti della Casa dell'Ospitalità.

La Carta della Qualità dei Servizi infatti:

- descrive i servizi offerti
- stabilisce e garantisce gli standard di qualità dei servizi ai quali gli ospiti della Casa dell'Ospitalità hanno diritto
- prevede forme di partecipazione per gli ospiti della Casa dell'Ospitalità:
attraverso il “Modulo per suggerimenti” (Allegato A) gli utenti possono infatti formulare suggerimenti, proposte, richieste, osservazioni, segnalazioni, al fine di migliorare qualitativamente i servizi
- prevede una tutela per gli ospiti della Casa dell'Ospitalità in caso di disservizio:
attraverso il “Modulo per reclami” (Allegato B) gli utenti possono lamentare il non rispetto del livello di qualità dei servizi effettivamente erogati e richiedere una somma di denaro a titolo di indennizzo

Dove posso reperire la Carta della Qualità dei Servizi della Casa dell'Ospitalità?

- sul sito internet www.cri.it/bolzano nella sezione servizi, alla voce Casa dell'Ospitalità
- sulle bacheche presenti all'ingresso della Casa dell'Ospitalità
- direttamente presso la struttura richiedendone una copia
- sul sito internet del Centro Tutela Consumatori Utenti www.consumer.bz.it

Chi siamo

Siamo la Croce Rossa Italiana (CRI) - Comitato della Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige ODV; su incarico dell'Azienda dei servizi sociali di Bolzano gestiamo il servizio Casa dell'Ospitalità.

La CRI è un'organizzazione di volontariato che ha per scopo l'assistenza sanitaria e sociale sia in tempo di pace che in tempo di conflitto.

La CRI è un'associazione di alto rilievo posta sotto l'alto patronato del Presidente della Repubblica e fa parte del Movimento Internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.

Nelle sue azioni a livello internazionale si coordina con il Comitato Internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, nei Paesi in conflitto, e con la Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa per gli altri interventi.

Garanzia e guida delle azioni dell'associazione C.R.I. sono i sette Principi Fondamentali del Movimento Internazionale di Croce Rossa che ne costituiscono lo spirito e l'etica:

Umanità, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontariato, Unità e Universalità.

I Principi fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi

- **Uguaglianza dei diritti degli utenti**

Croce Rossa, e di conseguenza il servizio svolto presso la Casa dell'ospitalità, eroga le proprie prestazioni impegnandosi a fornire un Servizio che rispetti l'uguaglianza degli utenti facendo forza sui 7 principi – Umanità, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontarietà, Unità, Universalità - che determinano l'azione di qualsiasi Società Nazionale appartenente al Movimenti di Croce Rossa e Mezza Luna Rossa;

- **Imparzialità**

Croce Rossa agisce in modo imparziale, nel rispetto dei 7 principi di Croce Rossa e Mezza Luna Rossa, garantendo a tutti coloro che accedono ad un servizio gestito dall'Associazione, un trattamento equo ed imparziale;

- **Erogazione continua del servizio**

Il servizio, essendo un servizio essenziale, viene erogato in modo continuo e regolare impiegando, in caso di necessità ed al fine di garantire quanto sopra, personale aggiuntivo;

- **Partecipazione degli utenti al servizio e diritto di accesso alle informazioni**

La casa dell'ospitalità concretizza la metodologia di lavoro nel coinvolgimento attivo degli utenti alla partecipazione alle attività proposte, raccogliendo eventuali osservazioni, critiche e reclami da parte dell'utenza al fine di creare un ambiente propositivo e stimolante. Ogni ospite ha accesso alle proprie informazioni raccolte durante l'accoglienza;

- **Efficienza ed efficacia del servizio**

La Casa dell'Ospitalità, e la sua équipe, utilizzano una metodologia di lavoro che è volta a garantire la massima efficienza ed efficacia del servizio in un'ottica di miglioramento continuo;

- **Chiarezza e trasparenza**

La casa dell'ospitalità vuole essere un servizio in cui l'utente è il protagonista del proprio percorso, anche attraverso la conoscenza delle attività, della metodologia di lavoro, della suddivisione dei compiti dell'équipe. Sono rese note ed evidenti le modalità di erogazione del servizio ed i tempi di risposta. Ogni utente può chiedere ed ottenere l'accesso alle proprie informazioni che la struttura elabora nel percorso di accoglienza;

- **Bilinguismo**

Le prestazioni sono erogate in entrambe le lingue in uso nella nostra provincia e, ove possibile, in una lingua veicolare che possa permettere all'utente una chiara comprensione delle informazioni riportate.

Mission del servizio

Il servizio, gestito da Croce Rossa Italiana – Comitato della Provincia Autonoma di Bolzano su incarico dell'Azienda dei servizi sociali di Bolzano, mira a sostenere l'utente, affinché possa perseguire e provvedere ai propri bisogni in modo autonomo. L'ospite della Casa dell'Ospitalità è il protagonista responsabile del processo di integrazione. Il compito dei servizi è quello di stimolare, motivare, supportare e sostenere il processo di ricerca, e di crescita di potenzialità per l'integrazione. Il Servizio vuole offrire accoglienza e accompagnamento finalizzati al recupero, mantenimento e potenziamento delle capacità personali.

Gli obiettivi del servizio

L'obiettivo del servizio è quello di stimolare, motivare, supportare e sostenere il processo di reinserimento sociale nel tessuto sociale della persona che necessita di un'assistenza sociale per il proprio recupero sociale attraverso l'elaborazione condivisa di un progetto educativo individualizzato che mira al potenziamento delle capacità personali ed al coinvolgimento attivo degli ospiti nel proprio percorso.

Il servizio accoglie persone:

- creando i presupposti per raggiungere un'autonomia abitativa;
- sostenendo la persona nella realizzazione dei propri piani di vita;
- conservando e incentivando la ripresa dei contatti sociali perduti;
- collaborando con i servizi specialistici per sostenere la realizzazione dei propri disegni di vita;
- sostenendo il processo di recupero dando un appoggio relazionale utile allo sviluppo di una stabilità;
- dando assistenza alla persona nella ricerca di un posto di lavoro e di un'abitazione, nonché in pratiche burocratiche.

Partner del servizio

Partner principale di riferimento è l'Ufficio Inclusione Sociale, lavorativa e abitativa /ASSB.



I servizi offerti

- Servizio di accoglienza residenziale transitoria, diurna e notturna: vitto e alloggio

DOVE: Viale Trento n. 11, Bolzano

QUANDO: struttura aperta 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno (ATTENZIONE: l'accesso alla struttura non è consentito – salvo autorizzazione - dalle ore 23.00 alle ore 7.00)

CAPIENZA MASSIMA: n. 32 posti letto (di cui 2 riservati a persone in situazioni psicofisiche croniche degenerative, che non richiedano interventi di assistenza nel soddisfacimento dei bisogni primari)

DESTINATARI: uomini con più di 18 anni d'età in condizioni di emarginazione sociale, senza dimora, privi di reddito o con reddito molto basso

- Progetto educativo individuale finalizzato a dare una risposta di carattere generale ai bisogni primari e secondari dell'ospite ed a favorire il suo reinserimento abitativo-sociale-lavorativo

Il Progetto è elaborato tenendo conto della specificità dell'utente e può prevedere:

- ✓ assistenza, ascolto, orientamento, mediazione
- ✓ accompagnamento
- ✓ sensibilizzazione alla gestione del tempo e del denaro
- ✓ sensibilizzazione alle norme di convivenza e al bene comune
- ✓ promozione dell'autonomia e della cura di sé
- ✓ coinvolgimento nella gestione quotidiana della struttura
- ✓ colloqui individuali e di gruppo
- ✓ stimoli a socializzare
- ✓ informazioni riguardanti la salute, l'igiene, l'alimentazione, le risorse presenti sul territorio

L'equipe della Casa dell'Ospitalità è formata da un Coordinatore/Referente che presta il proprio servizio dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00; è possibile richiedere un colloquio con lo stesso previo appuntamento. Si affiancano a lui 3 operatori sociali che garantiscono la loro presenza, secondo turnazione, nella fascia diurna (08-20); durante la fascia notturna la presenza è garantita da 2 operatori – secondo turnazione -. Le pulizie sono affidate ad un addetto con specifici compiti il quale può essere affiancato dagli ospiti nell'ambito del proprio progetto educativo.

Modalità di accesso

A chi rivolgersi e dove:

la Casa dell'Ospitalità si trova in Via Trento 11 – 39100 Bolzano.

L'accoglienza avviene su invio dell'Azienda Servizi Sociali o su richiesta di servizio specializzato. Il comitato (formato dal referente della Casa dell'Ospitalità e dall'assistente sociale dell'Ufficio Inclusione Sociale, lavorativa e abitativa) decide in merito all'accoglienza, con decisione motivata. La persona si rivolge direttamente all'Ufficio Inclusione Sociale, lavorativa e abitativa, dopodiché il comitato decide in merito all'accoglienza. In seguito alla decisione di accoglimento viene elaborato con le persone un Contratto di accoglienza e viene consegnato il regolamento della Casa. La quota di affitto, determinata con delibera del Consiglio Comunale di Bolzano, è pari a € 30 per persone con reddito minimo, altrimenti al 10% percento del reddito.

Impegni e Garanzie

Per garantire una buona erogazione dei servizi, la Croce Rossa italiana – Comitato della Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige ha individuato alcuni “standard” che permettono 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 indicate nel capitolo “L’ascolto degli utenti” paragrafo “Reclami” e la Croce Rossa Italiana - Comitato della Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvederà 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

Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Presenza di personale in orario diurno e notturno	Presenza in struttura di personale 24h su 24;	si
Orario di accesso quotidiano	L'accesso nella struttura di accoglienza è consentito dalle ore 07 alle ore 23;	si
Fornitura kit igiene personale e letto (per ospiti in progetto CdO)	Set barba e per lavaggio denti; sapone e shampoo; asciugamano grande e piccolo; lenzuola, coperta, cuscino e federa; – il tutto è reperibile all'entrata o su richiesta;	si
Cambio biancheria Letto (per ospiti in progetto CdO)	Ogni 7 giorni o su esplicita richiesta;	si
Servizio lavanderia	Su prenotazione in ufficio, sono a disposizione una lavatrice, un'asciugatrice e una sala per stendere;	si
Domiciliazione postale	Tutti i residenti possono domiciliarsi presso la Casa dell'Ospitalità;	si
Servizio deposito bagagli	Il servizio di deposito è concesso fino ad una settimana dopo il rilascio dalla struttura;	si
Servizio di consulenza	Gli utenti possono sempre rivolgersi al personale presente in struttura, per questioni strutturate è previsto un colloquio previo appuntamento;	si
Servizio mensa (per ospiti in progetto CdO)	I residenti della Casa dell'Ospitalità ricevono colazione, pranzo e cena. Il vitto erogato è composto come segue: Colazione: Pane, burro, marmellata caffè o the Pranzo: Secondo piatto con contorno, pane e frutta Cena: primo piatto, secondo piatto con contorno, pane e frutta.	si
Armadio di sicurezza	Per i residenti esiste la possibilità di ottenere su richiesta un armadietto, per conservare i propri beni personali o di valore e i medicinali;	si
Accesso alla cucina (altri)	Agli ospiti dei progetti di "Training Abitativo" e di "Secondo Livello", è consentito l'accesso alla cucina negli orari previsti ed affissi in bacheca per la preparazione autonoma del proprio vitto;	Si
Consegna del Contratto di accoglienza, del regolamento casa e della Carta delle Qualità dei Servizi	All'accoglienza agli ospiti viene consegnato il regolamento della Casa, il contratto di accoglienza e la Carta della Qualità dei Servizi. I primi due documenti vanno firmati per accettazione delle condizioni e per poter dare seguito all'accoglienza;	si
Risposta ai reclami in 15 giorni	I reclami presentati verranno analizzati e ad essi verrà data risposta scritta entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione.	si

L'ascolto degli utenti

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli utenti è un impegno prioritario per la Casa dell'Ospitalità.

Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti vi sono diverse forme di ascolto:

- A. dialogo informale;
- B. consulenza;
- C. analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami pervenuti al servizio;
- D. verifica del rispetto, degli impegni e degli standard contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi

I suggerimenti e le proposte

La Casa dell'Ospitalità si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informato sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato. L'utente può inoltre fornire suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio per iscritto.

I suggerimenti vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato A) e possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: cdo.hdg@cribz.it oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo ed inseriti nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami": Casa dell'Ospitalità, Via Trento 11- 39100 Bolzano.

I reclami

Gli utenti possono rivolgersi all'ente gestore per qualunque questione derivante da rapporti con esso intrattenuti e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta della Qualità dei Servizi medesima. I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato B) e devono in ogni caso contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I reclami possono essere:

- inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: cdo.hdg@cri.bz.it
oppure
- presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo ed inseriti nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami": Casa dell'Ospitalità, Via Trento 11 – 39100 Bolzano.

Entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento dei reclami 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.

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 C "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

tel. 0471 975597

fax 0471 979914

info@centroconsumatori.it

Orari: da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12, da lunedì a giovedì dalle 14 alle 17

Contatti utili

I recapiti e gli orari

Casa dell'Ospitalità

Indirizzo: Via Trento 11 – 39100 Bolzano

Tel. 0471 974797

cdo.hdg@cri.bz.it

Documenti allegati

A Modulo per suggerimenti

B Modulo per reclami

C. Domanda di conciliazione

Allegato A

Modulo per suggerimenti

Croce Rossa Italiana - Comitato della Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige ODV
Via Trento 11, 39100 Bolzano
Tel. 0471 974 797 cdo.hdg@cribz.it

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Qual è il problema – l'idea?
Proposte di soluzione/miglioramento

nome e cognome

via..... CAP e luogo.....

tel..... e-mail.....

data..... firma.....

Informativa resa all'interessato per il trattamento di dati personali

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" [D. Lgs. 196/2003 e succ. mod.; regolamento (UE) 2016/679] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento

Allegato B

Modulo per reclami

Croce Rossa Italiana - Comitato della Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige - ODV
Viale Trento 11, 39100 Bolzano
Tel. 0471 974 797 cdo.hdg@cribz.it

Il presente modulo può essere utilizzato per un reclamo. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Presentazione di reclamo luogo e data.....

La/il sottoscritta/o

nata/o a.....il.....e residente a.....

in via/piazza..... presenta reclamo per le seguenti ragioni:

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

(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

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

(enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla diversa violazione segnalata).

Cordiali saluti

.....
Firma

Allegati: n. (indicare il totale degli eventuali allegati)

Allegato C

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 Croce Rossa Italiana - Casa dell'Ospitalità la 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 Croce Rossa Italiana – Comitato della Provincia Autonoma di Bolzano, Casa dell'Ospitalità, 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 Croce Rossa Italiana – Comitato della Provincia Autonoma di Bolzano 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:

..... n. (indicare il totale degli eventuali allegati)

Informativa resa all'interessato per il trattamento di dati personali

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei

dati personali " [D. Lgs. 196/2003 e succ. mod. regolamento (UE) 2016/679] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere il tentativo di conciliazione.