

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Struttura di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati
“Casa San Valentino”



Merano, Ex albergo St. Valentin, Via San Valentino 11

Associazione VOLONTARIUS Onlus



Volontarius Onlus Associazione · Verein

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

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@volontarius.it | www.volontarius.it

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

Codice Fiscale · Steuer Nummer 94067470214 | Conto Corrente Postale · Post Konto 12109393

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 73 N060 4511 6080 0000 5000 433

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 17 P080 8111 6020 0030 4007 042

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT06 T030 6909 6061 0000 0076 679 | BIC: BCITITMM

1. INTRODUZIONE

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.

2. IL SERVIZIO

Il presente documento si riferisce a tutte i servizi erogati dalla struttura di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati “Casa San Valentino”.

La struttura è sita a Merano presso l’ex albergo St. Valentin, in Via San Valentino 11 ed è gestita dall’Associazione Volontarius Onlus, con sede legale a Bolzano, via G. Di Vittorio 33.

La Carta della Qualità dei Servizi della struttura di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati “Casa San Valentino” si può reperire:

- a) nel sito internet www.grupповolontarius.it alla sezione “I nostri progetti”:
<https://grupповolontarius.it/projects/casa-san-valentino.html>
- b) richiedendone una copia stampata al referente del servizio.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e Imparzialità

Il Servizio 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.

Continuità

Il Servizio è aperto 365 giorni l’anno e si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare delle proprie attività.

Partecipazione

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

Efficienza ed Efficacia

Il Servizio persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia dei servizi offerti.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dal Servizio e le procedure collegate alle richieste espresse,



i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La presente Carta dei servizi verrà affissa nelle bacheche della struttura.

Cortesia – Comunicazione e multilinguismo

Il Servizio 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.

4. L'EQUIPE DI LAVORO

Il servizio afferisce all'Area Persone migranti – Minori e famiglie dell'Associazione Volontarius.

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

Almeno il 50% del personale socio-pedagogico è in possesso del titolo di educatore o di un titolo di studio accademico riferibile all'ambito del Servizio Sociale, della Pedagogia o della Psicologia, con comprovata esperienza di almeno 2 anni di lavoro socio-educativo a favore di minori stranieri non accompagnati.

5. I SERVIZI OFFERTI

5.1 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, l'Associazione Volontarius Onlus 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.

5.2 Mission del servizio

L'erogazione del Servizio si fonda su alcuni principi fondamentali, che esprimono valori fondanti il lavoro dell'équipe:

- uguaglianza ed imparzialità: gli interventi vengono erogati nel rispetto dei diritti umani e del principio di non discriminazione;
- centralità del minore: i percorsi saranno co-costruiti assieme agli utenti, nell'ottica di una partecipazione attiva diretta all'empowerment, allo sviluppo di competenze ed autonomia;
- 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).

5.3 Requisiti e modalità di accesso al servizio

Sono destinatari del servizio minori stranieri non accompagnati dai 12 anni fino al compimento dei 18 anni ovvero al massimo fino al 21° anno di età, provenienti dalle strutture dedicate alla prima accoglienza di minori stranieri non accompagnati e da posti di pronta accoglienza nelle strutture socio-pedagogiche per minori presenti sul territorio provinciale.



L'accoglienza avviene su invio del Servizio di Integrazione Sociale dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano ovvero del Distretto sociale che ha in carico il minore, assicurando l'invio contestuale di tutta la documentazione legale, sanitaria e socio-pedagogica disponibile sul minore alla struttura di accoglienza.

5.4 Modalità di erogazione del servizio

La struttura è sita a Merano presso l'ex albergo St. Valentin, in Via San Valentino 11 e può accogliere fino a 15 minori. Il tempo di permanenza nella struttura deve essere valutato individualmente, in relazione alle tempistiche necessarie per lo svolgimento del percorso educativo e formativo programmato di ciascun minore.

5.5 Condizioni economiche e tariffe applicabili

L'accesso al servizio è gratuito.

6. IMPEGNI E GARANZIE

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, 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.

6.1 Standard e impegni di qualità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Presidio del servizio	Presenza di personale in orario diurno e notturno	Presenza di personale 24/7.	SI
Coinvolgimento degli utenti	Colloquio di accoglienza, condivisione e sottoscrizione regolamento della struttura	Sempre ad ogni nuova accoglienza.	SI
Sussistenza	Fornitura prima colazione, pranzo e cena	Tutti i giorni.	SI
Sussistenza	Fornitura kit igiene personale e letterecci	All'entrata, ogni 7 giorni ed eventualmente al bisogno.	SI
Pulizia	Pulizia spazi comuni, bagni, corridoi	Quotidianamente, a carico degli utenti con supporto e monitoraggio del personale in servizio.	SI



Lavanderia	Due sale lavanderia a disposizione degli utenti.	Presenza di due lavatrici e due asciugatrici.	SI
Orientamento e informazione	Disponibilità a fornire informazioni utili e orientamento ai servizi del territorio in varie lingue, presenza di bacheca con depliant e flyer informativi	100% delle richieste evase.	SI
Accompagnamento personalizzato	Sostegno socio-pedagogico, attuato attraverso la predisposizione di un progetto educativo individualizzato.	100% degli ospiti.	SI

L'Associazione Volontarius Onlus opera in ottemperanza alla certificazione 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.

6.2 Bilinguismo e multilinguismo

L'équipe responsabile per la realizzazione del servizio possiede un'adeguata conoscenza della lingua italiana e della lingua tedesca.

6.3 Sicurezza

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

6.4 Riservatezza e privacy

Si rispetta rigorosamente la riservatezza su tutti i dati sensibili, personali e in generale su tutte le informazioni. I dati sono raccolti, trattati e archiviati nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.

7. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario per il Servizio. 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:

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

7.1 Reclami, disservizi e suggerimenti

Il Servizio 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 reclami, suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio per iscritto.



I reclami, disservizi e 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:

reclami@volontarius.it

oppure presentati direttamente presso la sede legale del gestore al seguente indirizzo: Associazione Volontarius Onlus, 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 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.

8. RECAPITI E CONTATTI

ASSOCIAZIONE VOLONTARIUS ONLUS

VIA G. DI VITTORIO 33

39100 BOLZANO

TELEFONO 0471 402338

FAX 0471 051022

E-MAIL associazione@volontarius.it

STRUTTURA DI SECONDA ACCOGLIENZA PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

c/o EX ALBERGO ST. VALENTIN

VIA SAN VALENTINO 11

39012 MERANO

TELEFONO 342 779 1599

E-MAIL casa.sanvalentino@volontarius.it

DOCUMENTI ALLEGATI

A. Modulo per suggerimenti e reclami



Volontarius Onlus Associazione · Verein

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

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@volontarius.it | www.volontarius.it

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

Codice Fiscale · Steuer Nummer 94067470214 | Conto Corrente Postale · Post Konto 12109393

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 73 N060 4511 6080 0000 5000 433

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 17 P080 8111 6020 0030 4007 042

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT06 T030 6909 6061 0000 0076 679 | BIC: BCITITMM

Allegato A

 VOLONTARIUS	modulo
	Reclami e suggerimenti
	Data: 16/04/2020
Data _____	
Reclamo/Suggerimento segnalato da:	
Nome Cognome: _____ Tel.: _____	
Indirizzo: _____	
Descrizione del reclamo <input type="checkbox"/> suggerimento <input type="checkbox"/> : _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Firma dell'operatore/referente: _____	
Gestione del reclamo <input type="checkbox"/> suggerimento <input type="checkbox"/> : _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Firma del referente: _____	

