



Alto Adige

Südtirol

ONLUS

## CARTA DELLA QUALITA'



## **Premessa**

La Carta della Qualità garantisce la trasparenza dell'operatività del Cirs Alto Adige Onlus ed è la dichiarazione degli impegni che il Cirs assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio fornito.

Scopo della seguente Carta della qualità è quello di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

La Carta della Qualità è pubblicata sul sito [www.cirsonlus.it](http://www.cirsonlus.it) e descrive il servizio e le prestazioni erogate dal Cirs Alto Adige Onlus.

## **Cenni storici**

Il Cirs è nato agli inizi degli anni '50 come CIDD (Comitato Italiano Difesa della Donna), su iniziativa di alcune parlamentari di diversi schieramenti politici che, su base volontaristica, svilupparono relazioni politiche, istituzionali e sociali per fornire assistenza, protezione e sostegno a donne già dedite alla prostituzione e desiderose di cambiare vita. In seguito all'approvazione della legge Merlin, il CIDD, eretto ad Ente Morale con D.P. n. 1578 del 18.12.1961, svolse a pieno con le sue sedi presenti in quasi tutta Italia, le sue finalità reinserendo nella vita sociale oltre 34.000 prostitute. Nel corso dei decenni s'impose comunque il riesame dello statuto per renderlo aderente alla mutata situazione sociale e per poter dare risposta ai nuovi bisogni emergenti. Il CIDD, quindi, si propose soggetto nel campo dell'assistenza e della protezione sociale per portatori di devianze psico-sociali ed emarginazione, lasciando ad ogni sede locale la possibilità di rispondere ad istanze e bisogni legati al territorio. Nel 1986 il CIDD trasformò coerentemente la sua denominazione in CIRS (Comitato Italiano per il Reinserimento Sociale), mantenendosi comunque Associazione di Volontariato con relativa iscrizione al Registro Regionale del Volontariato.

I CIRS Alto Adige Onlus, con sede in Via Giotto n.7 a Bolzano, è presente a Bolzano dal 1964; fino al 1986 con il nome di Comitato per la Difesa della Donna (CIDD) operando da sempre nel settore del recupero, del reinserimento sociale e del lavoro in favore di persone in difficoltà. Dal 19.07.1999 è iscritto nel Registro Provinciale delle Organizzazioni di Volontariato e con Decreto n. 196 del 10.06.2011 è stato iscritto al Registro Provinciale delle persone giuridiche.

Dal 2002 gestisce un servizio di riabilitazione lavorativa di persone con disagio psichico che, fino al 30 giugno 2014 era in convenzione con l'Azienda di Servizi Sociali di Bolzano, mentre dal 1° luglio 2014 ha un contratto d'appalto.



## Descrizione e mission

Il servizio si basa sul modello della “bottega artigiana” e si articola in due laboratori di riabilitazione sociale e lavorativa:

- settore di artigianato artistico: decorazione, ceramica e vetro;
- settore di maglieria, confezione e sartoria.

Il servizio pone come priorità la centralità dell'utente, rispettando tempi, modi, fasi di crescita, riconoscimento delle differenze, valorizzazione dell'originalità, ascolto e osservazione di ogni singola persona.

Tramite la frequenza al Cirs le persone raggiungono la consapevolezza delle proprie capacità e dei propri limiti in modo da poter gestire al meglio la propria quotidianità: saper essere protagonista della propria vita, assumere un ruolo attivo, poter ottenere un sostegno adeguato e mirato ai propri bisogni. Il servizio può contribuire in modo significativo a tale processo rendendo i progetti individualizzati flessibili e conformi ai bisogni di ogni utente.

Nei due laboratori è presente una pedagogia del fare, alternando attività di routines e novità; sono orientati alla scoperta, sperimentazione, sviluppo e crescita, con la possibilità di percorsi di autonomia. L'organizzazione delle attività è finalizzata ad avvicinarsi il più possibile a standards lavorativi, creando un setting lavorativo con modalità organizzative tipiche di un consueto posto di lavoro.

L'obiettivo non è solamente “apprendere qualcosa”, ma “apprendere ad apprendere”. Questo permette poi di passare dal laboratorio a qualsiasi altro luogo di lavoro e favorisce la generalizzazione delle abilità acquisite.

I destinatari degli interventi del servizio sono donne e uomini in situazioni di disagio psichico o a rischio psichiatrico che abbiano compiuto il 18° anno di età.

## I Principi della Carta della Qualità

- **EGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'** : osserviamo il principio di eguaglianza per tutti gli utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- **CONTINUITA'**: l'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;

- **DIRITTO DI SCELTA:** gli utenti hanno diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto;
- **PARTECIPAZIONE:** gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti attraverso un questionario e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio;
- **EFFICIENZA ed EFFICACIA:** il servizio viene offerto in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente risorse impiegate e risultati raggiunti;
- **CORTESIA:** gli operatori si impegnano a rivolgersi a tutti gli utenti in modo garbato e gentile, oltre che ad esprimersi in modo comprensibile. Questo include un'erogazione del servizio in entrambe le lingue ufficiali del territorio;
- **TRASPARENZA E AUTENTICITA':** gli utenti del nostro servizio hanno il diritto di essere informati sulle procedure e le modalità di decisione, riguardanti la propria persona.

### Team e funzioni

Il team del Cirs è costituito da un'Assemblea dei soci, il Consiglio Direttivo e il Presidente. Tutte le cariche associative sono svolte gratuitamente.

L'équipe del CIRS è costituita da 1 Coordinatrice, 2 Responsabili di laboratorio (1 di artigianato artistico e 1 di maglieria e di confezione), 6 operatori (3 operano nel laboratorio di artigianato artistico e 3 nel laboratorio di maglieria) , 1 cuoca e 1 segretaria.

Gli operatori del CIRS partecipano con continuità alla progettazione, verifica e attuazione dei progetti individualizzati degli utenti, collaborando regolarmente con tutta la rete di operatori esterni che ha in carico la persona. Inoltre partecipano a supervisioni, corsi di formazione e gruppi di lavoro in modo da aggiornare le proprie competenze e si fanno promotori di una cultura attenta ai bisogni dei propri assistiti, collaborando con istituzioni e servizi territoriali.



## **Obiettivi**

Per ciascun utente si perseguono gli obiettivi volti ad acquisire e mantenere competenze e capacità sociali e lavorative al fine di favorire l'inserimento nel mondo del lavoro. Tali obiettivi si concretizzano attraverso un progetto individuale di intervento ed un programma di attività, concordato e verificato con regolare cadenza con l'utente, l'operatore di riferimento e gli operatori esterni coinvolti nel progetto. Durante il progetto vengono utilizzati strumenti di valutazione.

Nella fase iniziale, in accordo con il servizio inviante, si definiscono per ogni utente gli obiettivi che si ritengono raggiungere, gli strumenti e metodologie che verranno utilizzati, i momenti di verifica e i tempi di interventi previsti.

In questa fase è importante il coinvolgimento e la motivazione dell'utente del proprio percorso riabilitativo. Il periodo di osservazione funge anche come periodo di prova per valutare se il servizio è in grado di offrire le risposte adeguate ai bisogni riabilitativi dell'utente.

In un secondo momento nella fase del "fare" le abilità sociali e lavorative vengono approfondite e gli interventi vengono scomposti e calibrati in sotto-obiettivi.

Raggiunti gli obiettivi e potenziate le capacità lavorative e sociali si procede all'attivazione di un tirocinio in carico al Cirs.

Per facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro, infatti, il nostro servizio dispone della possibilità di avviare tirocini in convenzione con aziende pubbliche e private.

I tirocini rappresentano un'occasione preziosa di inserimento guidato e consentono di osservare e verificare la generalizzazione delle abilità e capacità apprese in un contesto lavorativo esterno al Cirs. Gli utenti in tirocinio sono seguiti dalla Coordinatrice del nostro servizio con verifiche periodiche nel posto di lavoro e attraverso i contatti diretti con i responsabili delle aziende pubbliche e private.

Gli utenti rimangono in carico al Cirs facilitando in questo modo il contatto con la realtà lavorativa esterna che, non sentendosi in obbligo di assunzione, sperimenta con più facilità questa esperienza limitata nel tempo di reciproco scambio tra capacità e bisogni dell'utente ed esigenze del contesto lavorativo.

In seguito alla valutazione delle abilità acquisite, in collaborazione con il servizio inviante e con le competenti istituzioni particolarmente con l'Ufficio del Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano, si procede all'inserimento nel mercato del lavoro.



## **Modalità di esecuzione del Servizio**

Il Cirs prevede un numero complessivo di 15 posti a tempo pieno, frazionabili in posti a part time ( con possibilità di accogliere fino ad un massimo di 30 persone). Vengono offerti 5 posti a tempo pieno nel laboratorio protetto, equivalenti a 10 posti part time e 10 posti a tempo pieno nel laboratorio di riabilitazione lavorativa e integrazione sociale, equivalenti a 20 posti part time.

La permanenza non è legata nel tempo, ma è legata al progetto riabilitativo individuale.

L'invio di persone con disagio psichico avviene da parte dei Servizi sanitari e sociali pubblici e privati convenzionati con l'ente pubblico, tenendo conto delle peculiarità strutturali e professionali del Cirs e della compatibilità con la dinamica delle relazioni interne dei gruppi.

Dopo la valutazione della richiesta e tenuto conto del parere obbligatorio del servizio sanitario competente (Centro Salute Mentale) il Cirs e l'Assb dispongono l'ammissione o la non ammissione.

In caso non ci siano posti disponibili nella struttura avviene l'iscrizione nella lista d'attesa.

Gli invii di persone che risiedono in un Comune che non fa parte del territorio di competenza di Bolzano devono avvenire in accordo con la Comunità Comprensoriale competente.

I dati degli utenti vengono gestiti in conformità sulla legge della Privacy.

Le dimissioni possono avvenire:

- a seguito del raggiungimento degli obiettivi iniziali prefissati;
- in caso di inserimento lavorativo, stage convenzione in affidamento del soggetto;
- in caso di prolungate assenze dell'utente che rendano impossibile portare avanti il programma concordato e svolgere il previsto percorso riabilitativo;
- in caso di rinuncia dalla parte dell'utente;
- in seguito ad altro progetto concordato con l'ente inviante.

Le dimissioni sono concordate con tutti i soggetti coinvolti.

Il Cirs dispone anche di una mensa che rappresenta una situazione relazionale, all'interno di un percorso riabilitativo sociale e lavorativo. Permette l'osservazione di aspetti delle abilità sociali , non così direttamente rilevabili nei laboratori; inoltre ingenera una confidenza colloquiale amichevole non connessa alle attività lavorative e di recupero.

Il servizio intende rispondere a problematiche legate all'isolamento, all'alimentazione inadeguata e in taluni casi, disordinata. Un pranzo condiviso e la corretta alimentazione

rappresentano elementi di benessere personale irrinunciabili, particolarmente per chi soffre di disagio psichico.

Per gli utenti che usufruiscono del servizio mensa è prevista una compartecipazione ai costi, secondo la normativa provinciale, di € 3,70 ( fatturato attraverso l'ASSB o il Comprensorio di riferimento dell'utente). Qualora l'importo mensile dovuto dall'utente per il pasto risulta troppo oneroso, il comitato tecnico del Distretto sociale competente per il territorio può ridurlo, su richiesta dell'utente e con decisione motivata, nella misura massima del 50%.

## **I Volontari**

I volontari sono di supporto nei progetti individualizzati e svolgono una funzione di stimolo e "modello " positivo di riferimento. Inoltre sono persone interessate all'attività artigianale e sono disponibili e desiderano condividere esperienze lavorative e di confronto a contatto con gli utenti. La premessa per un serio impegno nei laboratori richiede la presenza di due elementi:

- l'interesse per la materia trattata nei laboratori di maglieria e artigianato (quindi il piacere personale per la manualità, la creatività, l'apprendimento di tecniche artigianali);
- una certa predisposizione per il lavoro sociale: capacità di ascolto attivo, capacità di acquisire un ruolo di supporto e di integrazione dell'operatore e non di sostituzione, capacità di portare le proprie risorse e potenzialità in un contesto di gruppo.

I volontari quindi rappresentano un valore aggiunto, perché consentono un approccio alla normalità, evitando così la ghetizzazione.

## **Punto vendita e informazione**

Il negozio è gestito dai volontari ed è utilizzato come punto di informazione, esposizione e vendita dei manufatti prodotti nei laboratori.

## **Premio sussidio**

Ogni utente riceve mensilmente un premio sussidio di 2,50 € all'ora, calcolato secondo le ore di presenza/frequenza effettiva come riconoscimento per la prestazione lavorativa. L'ammontare del premio non deve superare i limiti degli importi massimi stabiliti annualmente dalla Giunta Provinciale.

Qualora l'utente è inquadrato nei livelli di non autosufficienza deve provvedere alla partecipazione di una parte delle spese sostenute dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano per il servizio offerto secondo il Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n.30 dell'11.08.2000 e successive modifiche ed integrazioni.

## **Collaborazione con le agenzie territoriali**

La collaborazione con le agenzie territoriali è fondamentale e il Cirs può contare su una positiva relazione con molte realtà della rete di servizi esistenti sul territorio di Bolzano. Oltre all'Assb con i Distretti socio sanitari e all'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige con il Centro Salute Mentale, vi è una consolidata collaborazione con l'Ufficio Servizio Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano, con il CIRS di Firenze e le altre sezioni del Cirs, con le Associazioni di Volontariato locali e Nazionali e con le aziende private e pubbliche che collaborano con il Cirs per i tirocini brevi e per gli inserimenti lavorativi. La collaborazione sul territorio viene garantita attraverso tavoli di lavoro e in collaborazione con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano.

## **Impegni e garanzie**

Per garantire una buona erogazione del servizio è stato individuato un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Quando il fattore di qualità garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo. Il servizio esamina il reclamo e si impegna a rispondere entro un termine di 14 giorni lavorativi dalla ricezione dei reclami.

## **Standard e impegni di qualità**

<b>INDICATORE</b>	<b>TIPO DI INDICATORE SPECIFICO O GENERALE</b>	<b>STANDARD/ MASSIMALE</b>	<b>RIFERIMENTO CARTA QUALITA'</b>
	Art.4 -analisi e valutazione del bisogno; -progettazione e verifica dei risultati degli interventi e degli obiettivi; -elaborazione di documentazione delle fasi di assistenza all'utente; -collaborazione con gli		



<p>Non rispetto degli standard di qualità provati:</p> <p>Art. 4,6,7 del capitolato d'oneri e agg.</p>	<p>altri enti/organizzazioni;</p> <p>-rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali degli utenti e salvaguardia della loro incolumità;</p> <p>-rilevazione periodica (almeno una volta all'anno) della qualità del servizio percepita dagli utenti;</p> <p>Art.6</p> <p>-compresenza con persone normodotate;</p> <p>-avviare percorsi di preinserimento;</p> <p>-metodologia di lavoro valorizzante;</p> <p>-documentazione del caso;</p> <p>-personale idoneo;</p> <p>-fornitura attrezzature e materiale necessario;</p> <p>Art.7</p> <p>-pulizia dei locali;</p> <p>-manutenzione degli impianti tecnologici;</p> <p>-rispetto delle norme in materia di infortuni.</p>		
Bilinguismo			2.6
Accesso informazioni garantito			3.2
Scheda soddisfazione dell'utente			3.3
Risposte ad istanze scritte dell'utenza		14 giorni	



Risposte ai reclami scritti dell'utenza		14 giorni	3.4
-----------------------------------------	--	-----------	-----

### **Miglioramento del servizio**

È a disposizione degli utenti un questionario di rilevazione della soddisfazione che permette di raccogliere suggerimenti e reclami circa la qualità del servizio erogato. Tali dati sono reputati essenziali opportunità di miglioramento del servizio stesso. Possono essere presentati in forma anonima attraverso la compilazione del questionario oppure chiedendo direttamente un colloquio con la Direzione. In caso di insoddisfazione, ma anche per contribuire a migliorare la qualità del servizio, l'utente viene ascoltato e tutelato e agevolato. Il reclamo infatti viene visto come strumento d'ascolto e miglioramento per il Cirs e ha forte valenza strategica, in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale. I reclami vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo dell'Allegato A) e possono essere consegnati al Cirs direttamente servendosi della cassetta delle lettere che si trova nell'atrio di accesso.

### **Conciliazione extragiudiziale delle controversie**

Se l'utente non è soddisfatto del riscontro del reclamo presentato può accedere alla Commissione di conciliazione tramite domanda di conciliazione di cui l'Allegato B in modo gratuito. La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di nomina da parte del soggetto gestore e da un rappresentante di nomina del CTCU. Le Spese relative al funzionamento della procedura sono comprese tra quelle da sostenere in attuazione dell'art.2, comma 461, lettera F) della Legge n.244/2007 con prelievo a carico del soggetto gestore del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso. Con tale prelievo è già coperto il rimborso delle spese per il tempo impiegato per la conciliazione del componente la Commissione di conciliazione che opera in rappresentanza dei consumatori.

La procedura di conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui perviene la domanda di conciliazione. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni. La documentazione e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della

Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente. In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, con un verbale di mancato accordo, che verrà inviato all'utente. Le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 20 giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando la procedura di conciliazione non è conclusa sono sospesi i termini di prescrizione. Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

### **Diffusione della Carta di Qualità**

La presente Carta della Qualità, aggiornata periodicamente, viene consegnata a tutti gli utenti e a chiunque ne faccia richiesta. Una copia viene messa a disposizione nei laboratori del CIRS.

### **Informazioni utili**

**Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:**

**Laboratori** 8.30-12.00; 13.30-17.00

**Segreteria** 8.00-12.00; 13.30-17.00

**Mensa** 12.00-13.00

E' prevista una chiusura estiva (la prima settimana di luglio) e una chiusura invernale (la prima settimana di gennaio).

### **Indirizzi:**

#### **Amministrazione e laboratori**

CIRS Alto Adige Onlus

Via Giotto n.7 ( sede operativa)

Via Combattenti n. 3/2 (sede legale)

39100 Bolzano

**Tel./ Fax:** 0471 / 271707

[info@cirsonlus.it](mailto:info@cirsonlus.it)

[cirs.bz@pec.it](mailto:cirs.bz@pec.it)



[www.cirsonlus.it](http://www.cirsonlus.it)

**Coordinatrice:** dr.ssa Dal Cero Maria Grazia

**Negoziò:**

Via della Roggia 1

39100 Bolzano

**Documenti allegati**

**A Modulo per suggerimenti**

**B Domanda di conciliazione**