



**COOPERATIVA  
PROGETTO ACCOGLIENZA & INTEGRAZIONE  
UN SOLE PER TUTTI  
CARTA DEI SERVIZI**

## 1. Introduzione – La carta dei servizi

La Carta dei Servizi di Cooperativa Progetto Accoglienza & Integrazione (di seguito denominata per brevità “Cooperativa” o “PAI”) è uno strumento redatto in conformità alla normativa in vigore, al fine di creare un dialogo con coloro che, a diverso titolo, si trovano ad interagire con questa realtà. La Carta dei Servizi si rivolge sia agli operatori che ai privati coinvolti nei servizi attivati da PAI allo scopo di facilitare la creazione e il consolidamento di un rapporto di collaborazione reciproca tra i diversi soggetti coinvolti. La Carta dei Servizi è anche strumento volto a garantire la trasparenza dell’operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. Si compone di una parte introduttiva generale di presentazione della *mission*, degli obiettivi e delle attività della Cooperativa e di una parte più dettagliata di carattere tecnico e procedurale sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi costi.

## 2. I principi ispiratori di Cooperativa Progetto Accoglienza & Integrazione

Nella sua operatività La Cooperativa si ispira ai principi di sussidiarietà, uguaglianza, centralità della persona, continuità, efficacia ed efficienza, trasparenza, riservatezza.

**Sussidiarietà** significa che i servizi a favore dei destinatari sono attivati solo qualora le persone e le loro reti di riferimento non siano in grado di dare risposta autonoma a bisogni fondamentali e sono impostati in modo da rafforzare la fiducia e la capacità dei beneficiari nel soddisfare le proprie esigenze quotidiane.

**Uguaglianza** significa che la Cooperativa non potrà avere né operare nei confronti delle persone destinatarie dei propri servizi discriminazioni pregiudiziali di tipo ideologico, religioso, o legate alla razza, al sesso o alla nazionalità.

**Centralità della persona** significa che PAI pone al centro di tutta la sua attività il destinatario e la sua capacità di dare risposta autonoma alle proprie esigenze; in questo quadro si colloca la stipula del Progetto Educativo Individualizzato (o di strumento analogo) per ogni utente preso in carico dalla struttura.

**Continuità** significa che il servizio offerto viene erogato in maniera integrata, regolare e continuativa, compatibilmente con le risorse disponibili. Questo significa che si promuove l’autonomia della persona in tutte le principali dimensioni dell’esistenza (casa, lavoro salute, istruzione e formazione, tempo libero) facendo centro sull’abitare come base sicura per la costruzione (o la ricostruzione) di un’esistenza libera e dignitosa, in conformità con l’approccio denominato *housing first* (“Prima la casa”).

**Efficienza ed efficacia** significa che le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere dei beneficiari.

La **trasparenza** si traduce nella comunicazione, precisa ed aggiornata, delle attività della Cooperativa sia in Italia che all’estero. Strumenti per il soddisfacimento di questo principio sono il Bilancio d’Esercizio annuale certificato, il Bilancio Sociale annuale, la presente Carta dei Servizi, il proprio sito web (<http://unsolepertutti.com>). Relativamente ai servizi erogati, la Cooperativa si impegna a redigere per tutti i beneficiari un rendiconto delle spese sostenute per le singole procedure di accompagnamento.

**Riservatezza** significa che tutti i servizi sono svolti nel rigoroso rispetto della normativa sulla *privacy*. A questo riguardo PAI si impegna a garantire:

- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi attraverso la presente Carta dei Servizi, il proprio sito internet, le proprie pubblicazioni, l'assistenza telefonica di personale debitamente formato;
- la diffusione dei dati relativi alle attività socio-educative dell'Ente, in Italia e all'estero, rilevanti per una corretta informazione al pubblico, attraverso il proprio sito internet, le proprie pubblicazioni, il bilancio sociale, il bilancio di esercizio;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, anche ai fini fiscali, per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile e comunque in tempo utile per la dichiarazione dei redditi;
- la riservatezza per qualsiasi servizio che venga erogato;
- la rilevazione di indicatori periodici in grado di misurare l'efficacia e l'efficienza delle attività svolte;
- la stesura e la certificazione di un Bilancio Annuale da parte di una società di revisione contabile, nonché la stesura e la pubblicazione annuale del relativo Bilancio Sociale (a disposizione su richiesta).

### **3. Modalità di utilizzo e diffusione della Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio Direttivo della Cooperativa, è tenuta in versione cartacea originale presso gli uffici della sede legale, viene pubblicata nella sua versione estesa in formato scaricabile e in ultima versione anche sul sito web della Cooperativa e inviata in formato cartaceo ai beneficiari su esplicita richiesta. L'aggiornamento della Carta viene effettuato almeno una volta l'anno. È fatto espresso divieto di diffusione o riproduzione non autorizzata del presente documento.

### **4. Presentazione della Cooperativa**

#### **Chi è**

PAI affonda le proprie radici nell'esperienza maturata nel settore dell'accoglienza da Marco Riva, albergatore bresciano che a partire dal 2011 si è occupato della gestione dei richiedenti protezione internazionale.

Il *know how* sviluppato durante l'emergenza sbarchi del 2011 e durante l'ondata migratoria prodotta nel 2014 dalle Primavere Arabe è stato trasferito *in toto* alle strutture e agli uffici della Cooperativa, che ora conta su un organico di oltre 25 dipendenti tra professionisti, operatori culturali, psicologi, avvocati ed insegnanti.

Oggi la Cooperativa è la più grande realtà operante in Provincia di Brescia nel settore dell'emergenza profughi e gestisce circa 200 richiedenti protezione distribuiti su 13 *location*.

## La mission

La *mission* di Cooperativa Progetto Accoglienza & Integrazione (Un Sole per Tutti) è la promozione umana, il sostegno all'autonomia e l'integrazione dei cittadini a rischio di esclusione sociale attraverso la gestione di servizi socio-comunitari ed educativi sia residenziali che di accompagnamento leggero e la realizzazione di progetti di cooperazione internazionale volti a prevenire il fenomeno della migrazione irregolare.

## La vision

Cooperativa Progetto Accoglienza & Integrazione mira a garantire a tutti, e in particolare a persone a rischio di esclusione, a possibilità di vivere in modo dignitoso attingendo alle proprie risorse e competenze per dare risposta da sé alle proprie esigenze fondamentali.

## Gli obiettivi

Cooperativa Progetto Accoglienza & Integrazione opera per garantire una vita dignitosa ai propri beneficiari (per lo più migranti richiedenti o con titolo di protezione internazionale, ma anche cittadini italiani e stranieri in condizioni di necessità), in linea con la priorità 3 (Crescita Inclusiva) della strategia Europa 2020 assunta dalla Comunità Europea e dagli Stati membri, Italia compresa (cfr. Accordo di Partenariato Italia 2014-2020).

Per inclusione sociale la Commissione Europea intende una condizione nell'ambito della quale è garantito l'accesso di tutti i cittadini alle risorse di base, ai servizi sociali, al mercato del lavoro e ai diritti necessari, per partecipare pienamente alla vita economica, sociale e culturale, e per godere di un tenore di vita e di un benessere considerati normali nella società in cui vivono.

Per conseguire questo risultato la Strategia Europa 2020 considera prioritario assicurare a tutti un lavoro dignitoso, un'adeguata istruzione e un'abitazione decorosa.

PAI, nel perseguire l'obiettivo più sopra delineato, trae ispirazione dalla metodologia "Housing First", basata sui seguenti principi:

1. la possibilità per la persona (o la famiglia) di scegliere la casa nella quale vivere (possibilmente in abitazioni diffuse sul territorio);
2. La compartecipazione alle spese per l'appartamento, occupato dai beneficiari solo per il tempo necessario a conseguire un adeguato livello di autonomia;
2. la separazione tra housing (inteso come diritto alla casa) e obbligatorietà del trattamento di accompagnamento;
3. auto-determinazione e libera scelta delle persone di seguire o meno percorsi di trattamento, ad eccezione della visita settimanale obbligatoria da parte dell'equipe;
4. orientamento a un percorso misto e articolato di servizi di accompagnamento, seguito da un'equipe mista e multidisciplinare;
5. lavoro di rete, per mettere in rapporto la persona con le istituzioni e la comunità locale.

## Le attività

Le azioni principali condotte da PAI per realizzare l'obiettivo più sopra delineato sono:

1. l'**accoglienza di migranti** seguiti nell'ambito delle reti CAS (Centri di Assistenza Straordinaria, gestiti dalle Prefetture) e SIPROIMI (Sistema di protezione per i titolari di protezione internazionale, facente capo al Ministero dell'Interno e all'ANCI); nell'ambito di quest'azione, i migranti ricevono i seguenti servizi:

- Prima accoglienza
- Elaborazione di un progetto individualizzato
- Supporto Psicologico
- Supporto Linguistico
- Supporto Legale e Burocratico
- Supporto Sanitario
- Supporto nel reperimento di un alloggio autonomo
- Supporto nell'orientamento e nell'inserimento lavorativo
- Lavoro di rete

2. l'**accoglienza di breve periodo per persone e famiglie a rischio di emarginazione grave** presso una struttura abitativa sita in via Balardini 12, Buffalora, Brescia (4 appartamenti per famiglie di massimo 4 componenti: 1 monolocale, 1 bilocale, 2 trilocali); la cooperativa sta predisponendo altri 4 appartamenti per lo stesso tipo di utenza anche a Quinzanello di Dello (BS);

3. la **cooperazione internazionale** in particolare nei settori della sensibilizzazione a una migrazione consapevole, della scolarizzazione e della formazione professionale, dell'avvio di attività generatrici di reddito; PAI è attiva in Guinea Conakry, Gambia e Costa d'Avorio;

4. la sensibilizzazione su **migrazione e integrazione**, tramite il proprio sito web e la produzione di materiali video, interventi nelle scuole ed eventi pubblici.

## La struttura (organigramma)

Il presidente è rappresentante legale di Un Sole Per Tutti.

La gestione della cooperativa è affidata a un direttore, con potere di firma, che risponde al presidente.

Il direttore coordina i seguenti settori:

- Progettazione e sviluppo (1 responsabile e 1 collaboratore esterno);
- Comunicazione (1 responsabile);
- Logistica e organizzazione (1 responsabile) - Al settore afferiscono 3 sottosectori: approvvigionamento, vestiario e manutenzione (1 operatore); case management – accompagnamento delle persone presso le strutture (1 coordinatore + 10 case manager (tutti con titolo di educatori o di mediatori culturali; 1 assistente sociale), di cui 4 di origine straniera (2 gambiani, 1 senegalese, 1 pakistano); cura personale e cucina (6 operatori, tutti di origine straniera)
- Placement ospiti (1 operatore)
- Amministrazione (3 operatrici)
- Segreteria/backoffice/controllo gestione (1 operatrice)

- Insegnamento lingua italiana (1 docente con certificazione DITALS per l'insegnamento della lingua italiana agli stranieri)
- Area counselling (1 psicologa + 1 antropologa culturale a consulenza); è a loro cura la definizione del progetto individualizzato delle persone accompagnate;
- Consulenza legale (2 avvocati esperti in materia di protezione internazionale e migrazione);
- Traduzioni (7 traduttori certificati per le lingue inglese, francese, spagnolo, bambara, wolof, bengalese e urdu).

### **Le collaborazioni**

PAI fa parte dei seguenti coordinamenti a livello locale:

- Confcooperative – Unione provinciale di Brescia, struttura territoriale della Confederazione Cooperative Italiane;
- Tavolo Asilo del Forum del Terzo Settore di Brescia, coordinamento provinciale dei soggetti che si occupano dell'accoglienza di richiedenti protezione e rifugiati;
- Comune di Palazzolo (polo SIPROIMI) e rete associativa locale;
- Comuni di Montirone, Azzano Mella, Bedizzole, Gavardo, Dello, Manerbio, Ponteviso (Poli ospitanti Centri di Accoglienza straordinaria) e reti associative locali;
- 10 aziende locali (nell'ambito della manifattura, della carpenteria pesante, dell'agricoltura, del confezionamento, della logistica, dell'agricoltura, delle pulizie) per l'inserimento lavorativo delle persone ospitate nel servizio di accoglienza;
- Cooperativa Fraternità e Associazione Punto Missione (sistema locale di housing a supporto di rifugiati che hanno concluso la permanenza in strutture protette).

Inoltre, a livello internazionale, collabora con:

- Fondazione AVSI (progetto di sensibilizzazione alla migrazione consapevole in Costa d'Avorio - finanziamento della Commissione Europea);
- LEAP Bocconi e ass. Aguidie (progetto di sensibilizzazione alla migrazione consapevole in Guinea Conakry - finanziamento in proprio).

### **Le sedi**

Cooperativa Progetto Accoglienza & Integrazione ha la propria **sede legale** presso il seguente recapito:

**Indirizzo:** Via Balardini 12 - 25129 - Buffalora – Brescia (BS)

**N° tel:** 0307284351

**Email:** [info@unsolepertutti.com](mailto:info@unsolepertutti.com)

La **sede amministrativa** è in Via Milano 1 – 25020 – Azzano Mella (BS)

N° tel 320 2789300

## Sedi operative

### CAS

- Via Milano, 1 – 25050 – Azzano Mella (BS) – 69 posti
- Via Palazzo 76/a – 25010 – Montirone (BS) – 25 posti
- Via De Gasperi 22 – 25081 – Bedizzole (BS) – 22 posti
- Via Quarena 29 – 25085 – Gavardo (BS) – 42 posti
- Via Brescia 11 – 25026 – Pontevedico (BS) – 11 posti
- Vicolo Venezia 2 – 25025 – Manerbio (BS) – 4 appartamenti – 24 posti

SIPROIMI (23 posti) – 25036 – Palazzolo SO (BS)

- Via Golgi 33
- Via Schivardi 11
- Via Leoncavallo 16
- Via XX Settembre 28

## 5. I servizi di base

### 5.1 Protezione internazionale

#### 5.1.1 Prima accoglienza

**Obiettivo:** garantire ai beneficiari il soddisfacimento delle proprie esigenze primarie in un'ottica di progressiva autonomia

L'accoglienza dei richiedenti protezione e dei titolari di protezione internazionale attuata dalla cooperativa prevede un accompagnamento continuo degli ospiti in ogni aspetto della loro quotidianità.

Per questo la maggior parte delle *location* della cooperativa è gestita da operatori e mediatori culturali residenziali, che vivono e lavorano *in loco* insieme ai richiedenti protezione. Ciò permette agli ospiti di avere un riferimento costante per ogni loro necessità e aiuta a sviluppare più facilmente relazioni e progetti con il territorio circostante e con le istituzioni locali.

Gli operatori e i mediatori residenziali sono supportati nel loro lavoro dalla sede operativa centrale che si occupa di fornire supporto logistico e tecnico alle singole *location* attraverso:

- un parco macchine che permette gli spostamenti dei richiedenti asilo per appuntamenti legati alla sfera legale o sanitaria;
- un team di tecnici specializzati per la manutenzione delle *location*;
- una lavanderia centrale per il lavaggio settimanale della biancheria;
- un deposito di vestiario per la prima accoglienza e la distribuzione dei primi effetti personali.

Al suo arrivo in struttura il richiedente protezione o il titolare di protezione internazionale:

- riceve il pacchetto base standard di accoglienza (vestiario in base alla stagione, scheda telefonica da € 15, *pocket money* a base mensile);



- è indirizzato al proprio alloggio;
- riceve il regolamento della struttura nella propria lingua e il contratto di accoglienza e li legge assieme al case manager e a un traduttore, firmando il contratto a conclusione dell'incontro;
- è indirizzato dal case manager ai *counselor* che si occuperanno della predisposizione del progetto educativo individualizzato.

Tra i servizi base che riceve durante la sua permanenza in struttura si evidenziano:

- colazione, pranzo e cena;
- lavaggio biancheria e lenzuola;
- trasporto presso la Questura per pratiche burocratiche di gestione della domanda o del permesso di soggiorno;
- eventuale trasporto presso strutture mediche e gestione delle terapie correlate;
- accompagnamento nella gestione della stanza o dell'appartamento di accoglienza.

Nell'arco della loro permanenza presso le strutture SPRAR e CAS gestite dalla cooperativa, le persone ricevono anche i seguenti servizi:

#### *5.1.2 Elaborazione e monitoraggio di un progetto individualizzato*

**Obiettivo:** promuovere la (ri)conquista dell'autonomia individuale dei richiedenti/titolari di protezione internazionale e umanitaria accolti, intesa come una loro effettiva emancipazione dal bisogno di ricevere assistenza

In linea con gli orientamenti ministeriali (SPRAR-SIPROIMI) le persone accolte sono supportate nell'elaborare un piano individuale di inserimento nella società di accoglienza (progetto personalizzato di accoglienza integrata - PPAI) che integri le diverse forme di supporto fornite dalle varie aree di competenza di seguito elencate. Del PPAI si occupano 1 psicologa e 1 antropologa culturale, con il supporto di 1 eventuale mediatore culturale, se necessario (ca 2 incontri da 2 ore).

Il PPAI comprende:

- Storia della persona accolta;
- Obiettivi della permanenza sotto il profilo personale, formativo e lavorativo, di rapporto col territorio;
- Attività previste per il raggiungimento degli obiettivi, con particolare attenzione per le fasi conclusive (sgancio e autonomia),
- Piano di monitoraggio e valutazione.

Il PPAI è aggiornato quando necessario dal *case manager* in occasione del completamento dei vari passaggi (acquisizione/rinnovo permesso di soggiorno, completamento percorsi formativi, avvio e completamento esperienze lavorative e di volontariato), monitorato con cadenza trimestrale dal *counselor* addetto al PPAI in accordo col beneficiario (1 incontro da 1 ora) e valutato con analoghe modalità al termine del percorso di accoglienza),



### 5.1.3 Supporto Psicologico

**Obiettivo:** ridurre eventuali condizioni di disagio personale dei beneficiari dovute a traumi subiti durante il viaggio e/o a difficoltà di inserimento nel contesto di accoglienza

Il servizio ha l'obiettivo di ridurre il disagio psicologico degli ospiti, frutto di traumi precedenti all'arrivo in Italia o prodotto da *shock* culturali. Lo spazio di ascolto organizzato si occupa anche d'indagare i punti critici durante l'*iter* burocratico del richiedente. Coordina il lavoro una laureata in psicologia che, attraverso colloqui individuali e un costante monitoraggio delle *location*, garantisce a ogni richiedente un adeguato supporto psicologico. I beneficiari si rapportano con la psicologa nell'ambito di fino a 5 colloqui individuali della durata di 1 ora.

### 5.1.4. Supporto Linguistico

**Obiettivo:** promuovere nei beneficiari la conoscenza della lingua italiana, almeno a livello colloquiale (A1)

In passato la cooperativa aveva un'equipe di insegnanti per l'alfabetizzazione dei richiedenti asilo. A motivo della mutata impostazione nell'accompagnamento dei richiedenti protezione adottata dal cd Decreto Sicurezza, l'equipe è stata sciolta. La cooperativa ha comunque a organico 1 docente di italiano in grado di intervenire laddove necessario per fornire abilità basilari di italiano colloquiale agli utenti che ne abbiano necessità. Queste abilità sono fornite nell'ambito di corsi della durata di 20 ore rivolti a gruppi di ca 15 beneficiari e tenuti nelle *location* di accoglienza o, nel caso di accoglienza diffusa, presso la *location* più centrale.

### 5.1.5 Supporto Legale e Burocratico

**Obiettivo:** garantire l'orientamento e l'accompagnamento nel rapporto con le istituzioni che si occupano della procedura di riconoscimento della protezione internazionale o di conseguimento e rinnovo del permesso di soggiorno

La Cooperativa segue il richiedente durante l'intero *iter* legale previsto dalla legge, preoccupandosi della gestione degli appuntamenti con le istituzioni e informando i propri ospiti delle eventuali scadenze burocratiche. Un Responsabile Organizzativo coordina il lavoro degli operatori che dirigono le singole *location* e gestisce i contatti con la Questura e la Prefettura. Due avvocati sono incaricati di redigere coi richiedenti le storie di vita prima che esse siano inoltrate alla Commissione di valutazione della domanda di protezione, recandosi in ogni *location* accompagnati da traduttori certificati e incontrando i loro assistiti individualmente (per circa 3 colloqui da 2 ore ciascuno). In aggiunta, in caso di diniego della domanda in prima istanza, gli stessi si occupano dell'eventuale ricorso seguendone ogni aspetto.

### 5.1.6 Supporto Sanitario

**Obiettivo:** garantire ai beneficiari un autonomo accesso al servizio sanitario e l'effettivo esercizio del diritto alla salute

Seguendo le normative regionali in materia di sanità pubblica, gli operatori si preoccupano che tutti gli ospiti siano sottoposti ai trattamenti sanitari previsti a norma di legge per i cittadini extracomunitari in collaborazione con gli enti territoriali preposti e gli uffici di Igiene. Inoltre nelle singole *location* sono organizzati *meeting* per esporre agli ospiti i precetti fondamentali per una buona igiene personale e consigli base per un'alimentazione equilibrata (circa 5 incontri da 2 ore ciascuno).

#### *5.1.7 Protezione internazionale – Supporto al reperimento di un alloggio autonomo*

**Obiettivo:** facilitare i beneficiari nel reperimento di un alloggio autonomo al termine del percorso di accoglienza (programma SIPROIMI)

Durante l'accoglienza *case manager* ed educatori della cooperativa realizzano corsi di formazione sul reperimento e sulla gestione di alloggi autonomi (20 ore), con particolare attenzione a temi quali rapporti con le agenzie immobiliari e con i locatori privati, pagamento di affitti e utenze, gestione e manutenzione dell'appartamento, raccolta differenziata. Inoltre i beneficiari sono supportati nel rapporto con privati e intermediari che mettono a disposizione appartamenti e curano la prima, delicata fase di ingresso nelle nuove abitazioni.

#### *5.1.8 Protezione internazionale - Supporto nell'orientamento e nell'inserimento lavorativo*

**Obiettivo:** promuovere le competenze dei beneficiari in ambito lavorativo e facilitare il loro inserimento nel mondo del lavoro

Attraverso il progetto "Work4Right" la Cooperativa si occupa di sviluppare progetti formativi dedicati ai richiedenti asilo interessati ad acquisire gli strumenti necessari per un eventuale inserimento nel mondo del lavoro. In collaborazione con enti di formazione (Gruppo Atena) e con gli Uffici del Lavoro provinciali, ciclicamente vengono proposti in ogni *location* corsi professionalizzanti (circa 20 incontri da 2 ore per lo più in ambito alberghiero, della ristorazione, della meccanica di base) ai quali i richiedenti asilo possono aderire.

Inoltre gli uffici centrali della Cooperativa supportano gli ospiti nella ricerca di lavoro fornendo i *link* delle principali agenzie interinali e compilando con loro il *curriculum vitae* (1 incontro da 2 ore con ogni beneficiario).

I beneficiari formati possono poi godere di percorsi di inserimento lavorativo in 10 aziende stabilmente in rapporto con la cooperativa. Nell'ambito di Work4Right sono stati finora realizzati 70 inserimenti lavorativi; a oggi 17 persone stanno usufruendo del servizio.

#### *5.1.9 Lavoro di rete*

**Obiettivo:** facilitare l'inserimento dei beneficiari nel contesto di accoglienza e la loro integrazione nella società italiana

La Cooperativa si propone di creare su ogni territorio dove opera una rete virtuosa con associazioni, fondazioni, comitati, pro loco, imprese o semplici privati per sviluppare progetti che coinvolgano i richiedenti asilo nella vita della comunità locale e che possano portare un beneficio anche per la collettività.

Il lavoro è condotto dai *case manager* delle *location*, supportati dagli educatori.

Il tipo di rete che si costituisce a livello locale è differente per ciascun Comune ed è in ogni caso organizzato in modo da garantire a ciascun beneficiario almeno 10 ore di interazione a settimana con la comunità locale.

#### 5.1.10 Destinatari

All'accoglienza CAS e SIPROIMI accedono migranti richiedenti o titolari di protezione internazionale.

#### 5.1.11 Modalità di accesso

Invio dalla Prefettura di Brescia (CAS) o dal Servizio Centrale SIPROIMI (Ministero dell'Interno); questo è l'unico modo per accedere al servizio

#### 5.1.12 Orari

Presso le strutture ospitanti i migranti hanno personale a loro disposizione tutte le ore del giorno e ogni giorno della settimana; i servizi più qualificati sono svolti in orario di ufficio (9:00-12:30 e 13:30-16:30 - venerdì 9:00-12:00).

#### 5.1.13 Costi

Il costo dell'accoglienza e dell'accompagnamento di 1 richiedente o titolare di protezione è di € 27,50 al giorno (CAS) o € 37,50 (SIPROIMI), a carico dell'ente pubblico inviante (Prefettura di riferimento o Ministero dell'Interno). Il beneficiario non sostiene alcun tipo di costo.

#### 5.1.14 Sedi

Il servizio di accoglienza CAS e SIPROIMI è svolto da PAI presso le seguenti sedi:

##### CAS

- Via Milano, 1 – 25050 – Azzano Mella (BS) – 69 posti
- Via Palazzo 76/a – 25010 – Montirone (BS) – 25 posti
- Via De Gasperi 22 – 25081 – Bedizzole (BS) – 22 posti
- Via Quarena 29 – 25085 – Gavardo (BS) – 42 posti
- Via Brescia 11 – 25026 – Pontevecchio (BS) – 11 posti
- Vicolo Venezia 2 – 25025 – Manerbio (BS) – 4 appartamenti – 24 posti

##### SIPROIMI (23 posti) – 25036 – Palazzolo SO (BS)

- Via Golgi 33
- Via Schivardi 11

- Via Leoncavallo 16
- Via XX Settembre 28

#### *5.1.15 Contatti e referenti del servizio*

**Nome:** Fausto Conter

**Funzione:** Vice-presidente e Amministratore Delegato

**Indirizzo:** Via Balardini 12 - 25129 - Buffalora – Brescia (BS)

**N° tel:** 0307284351 e 334 8977107

**Email:** [progettazione@unsolepertutti.com](mailto:progettazione@unsolepertutti.com)

**Maggiori informazioni** sul servizio possono essere reperite sul sito [www.unsolepertutti.com](http://www.unsolepertutti.com),  
Una spiegazione più dettagliata del percorso di accoglienza e dei servizi collegati è descritta sul  
***Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria***, consultabile sul sito  
[www.sprar.it](http://www.sprar.it), a questo link: <https://www.sprar.it/wp-content/uploads/2018/08/SPRAR-Manuale-Operativo-2018-08.pdf>

#### **5.2 Accoglienza temporanea per persone a rischio di emarginazione**

**Obiettivo:** promuovere l'inclusione sociale e l'integrazione di persone e famiglie a rischio di marginalità

Le strutture, il personale e i servizi sopra elencati, e quindi, nel dettaglio:

- Prima accoglienza
- Elaborazione di un progetto individualizzato
- Supporto Psicologico
- Supporto Linguistico
- Supporto Legale e Burocratico
- Supporto Sanitario
- Supporto nel reperimento di un alloggio autonomo
- Supporto nell'orientamento e nell'inserimento lavorativo
- Lavoro di rete

sono impiegati con le medesime modalità anche a supporto di persone e famiglie, italiane o straniere, in condizioni di difficoltà.

##### *5.2.1 Destinatari*

Persone e famiglie, italiane o straniere, in condizioni di difficoltà.

### 5.2.2 Modalità di accesso

Invio da Enti Pubblici o soggetti del Terzo Settore.

Persone o famiglie interessate a fruire del servizio possono rivolgersi alla cooperativa ai recapiti indicati di seguito (**Fausto Conter**).

### 5.2.3 Orari

Presso le strutture ospitanti le persone e le famiglie ospitate hanno personale a loro disposizione tutte le ore del giorno e ogni giorno della settimana; i servizi più qualificati sono svolti in orario di ufficio (9:00-12:30 e 13:30-16:30 - venerdì 9:00-12:00).

### 5.2.4 Costi

Il costo dell'accoglienza di 1 persona o 1 famiglia inviate da soggetti del Terzo Settore o che chiedano accoglienza nella struttura di ospitalità temporanea è commisurato alle dimensioni dell'appartamento, in media secondo le seguenti tariffe a base mensile:

- monolocale: € 220,00
- bilocale: € 240,00
- trilocali: € 380,00

A queste somme vanno aggiunti i costi di eventuali servizi di supporto.

Nel caso di invio da Enti Pubblici, i costi sono coperti dall'Istituzione che invia, secondo le tariffe stabilite dalle relative convenzioni.

### 5.2.5 Sedi

Il servizio di accoglienza temporanea è svolto da PAI presso le seguenti sedi:

- Via Balardini 12 - 25129 - Buffalora – Brescia (BS) – 1 bilocale e 1 trilocale al 1° piano; 1 monolocale e 1 trilocale al 2° piano – 11 posti

In allestimento

- Via Madonna della Spiga – 25020 - Quinzanello di Dello (BS) – 12 posti

### 5.2.6 Contatti e referenti del servizio

**Nome:** Fausto Conter

**Funzione:** Vice-presidente e Amministratore Delegato

**Indirizzo:** Via Balardini 12 - 25129 - Buffalora – Brescia (BS)

**N° tel:** 0307284351 e 334 8977107

**Email:** [progettazione@unsolepertutti.com](mailto:progettazione@unsolepertutti.com)

**Maggiori informazioni** sul servizio possono essere reperite sul sito [www.unsolepertutti.com](http://www.unsolepertutti.com),

### **5.3. Servizi offerti per il supporto ai beneficiari del reddito di cittadinanza residenti nell'Ambito Distrettuale del Monte Orfano (servizi base)**

**Obiettivo:** promuovere l'inclusione sociale e l'integrazione di persone e famiglie residenti nell'Ambito Distrettuale del Monte Orfano e beneficiarie del reddito di cittadinanza.

Le strutture, il personale e i servizi sopra elencati, e nel dettaglio:

- Elaborazione di un progetto individualizzato
- Supporto Psicologico
- Supporto Legale e Burocratico
- Supporto Sanitario
- Supporto nel reperimento di un alloggio autonomo
- Lavoro di rete

sono impiegati anche a supporto di persone e famiglie residenti sul territorio dell'Ambito Distrettuale del Monte Orfano, secondo le modalità stabilite dall'Ente inviante, descritte di seguito.

#### **5.3.1 Progettazione: definizione del progetto personalizzato con modalità partecipate (a cura della psicologa e dell'antropologa culturale di Un Sole Per Tutti)**

**Obiettivo:** promuovere la (ri)conquista dell'autonomia individuale, l'inclusione sociale e l'integrazione di persone e famiglie residenti nell'Ambito Distrettuale del Monte Orfano e beneficiarie del reddito di cittadinanza, intesa come una loro effettiva emancipazione dal bisogno di ricevere assistenza

Le persone che opereranno per i servizi offerti dalla Cooperativa sono supportate nell'elaborare un progetto individualizzato (PI) di inclusione sociale che integri le diverse forme di supporto fornite dalle varie aree di competenza di seguito elencate. Del PI si occupano 1 psicologa e 1 antropologa culturale, con il supporto di 1 eventuale mediatore culturale, se necessario (ca 2 incontri da 2 ore).

Il PI comprende:

- Storia della persona accolta;
- Obiettivi del percorso sotto il profilo personale, formativo e abitativo, di rapporto col territorio;
- Attività previste per il raggiungimento degli obiettivi, con particolare attenzione per le fasi conclusive (sgancio e autonomia),

- Piano di monitoraggio e valutazione.

Il PI è aggiornato quando necessario dal *case manager* che seguirà il beneficiario in occasione del completamento dei vari passaggi (completamento percorsi formativi, avvio e completamento esperienze lavorative e di volontariato), monitorato con cadenza trimestrale dal counselor addetto in accordo col beneficiario (1 incontro da 1 ora) e valutato con analoghe modalità al termine del percorso di accoglienza) (1 incontro da 2 ore)

#### *5.3.2 Destinatari*

Persone e famiglie residenti nell'Ambito Distrettuale del Monte Orfano e beneficiarie del reddito di cittadinanza.

#### *5.3.4 Modalità di accesso*

Invio da parte dell'équipe di Ambito.

#### *5.3.5 Orari*

Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì in orario di ufficio (9:00-12:30 e 13:30-16:30 - venerdì 9:00-12:00), in seguito ad appuntamento

#### *5.3.6 Costi*

Il costo della progettazione individualizzata, a carico dell'Ambito, è di € 40,00 orari. Nel caso di necessità di mediazione culturale, ai costi per il professionista (antropologa o psicologa) andranno aggiunti i costi per il mediatore (€ 25,00 orari).

Nel caso di invio da Enti Pubblici, i costi sono coperti dall'Istituzione che invia, secondo le tariffe stabilite dalle relative convenzioni.

#### *5.3.7 Sedi*

Il servizio di progettazione individualizzata per l'ambito Monte Orfano è svolto da PAI presso la seguente sede:

- c/o Fondazione Galiniani - Via Golgi 33 – 25033 – Palazzolo SO (BS)

#### *5.3.8 Contatti e referenti del servizio*

**Nome:** Fausto Conter

**Funzione:** Vice-presidente e Amministratore Delegato



**Indirizzo:** Via Balardini 12 - 25129 - Buffalora – Brescia (BS)

**N° tel:** 0307284351 e 334 8977107

**Email:** [progettazione@unsolepertutti.com](mailto:progettazione@unsolepertutti.com)

**Maggiori informazioni** sul servizio possono essere reperite sul sito [www.unsolepertutti.com](http://www.unsolepertutti.com),

*5.4 Prestazioni educative per il disagio adulto: integrazione o re-integrazione sociale delle persone a rischio di esclusione con un approccio di counseling domiciliare e di valorizzazione delle risorse istituzionali e informali del territorio (a cura degli educatori professionali della cooperativa)*

**Obiettivo:** migliorare le componenti di contesto (personali o di territorio) per facilitare il percorso di inclusione sociale connesso alla concessione del reddito di cittadinanza

Il servizio, condotto dagli educatori professionali della cooperativa, si svolge sulla base di incontri di accompagnamento a base bisettimanale (2 ore) presso il domicilio del beneficiario per supportarlo a seconda delle necessità e di quanto stabilito nel progetto individuale e in particolare:

- nella gestione del bilancio familiare;
- nel reperimento di un alloggio autonomo;
- nell'acquisizione di abilità trasversali;
- nel rapporto con istituzioni e servizi;
- nella creazione di relazioni costruttive con altre risorse del territorio (formazione, lavoro, attività ricreative);
- nel rinsaldare rapporti con la famiglia e con il vicinato.

Le attività realizzate e i risultati ottenuti sono registrati in modo sistematico sul *dossier* di monitoraggio e valutazione allegato al progetto individuale.

#### *5.4.1 Destinatari*

Persone e famiglie residenti nell'Ambito Distrettuale del Monte Orfano e beneficiarie del reddito di cittadinanza.

#### *5.4.2 Modalità di accesso*

Invio da parte dell'équipe di Ambito, e in seguito a compilazione del progetto educativo individualizzato.

#### 5.4.3 Orari

Il servizio si svolge dal lunedì al giovedì dalle 9:00-12:30 e dalle 13:30-16:30, il venerdì dalle 9:00 alle 12:00. Per necessità educative particolari, le persone possono essere accompagnate anche in giorni e orari diversi.

#### 5.4.4 Costi

Il costo dell'accompagnamento educativo, a carico dell'Ambito, è di € 22,00 orari (educatore professionale). Nel caso di necessità di mediazione culturale, ai costi per l'educatore andranno aggiunti i costi per il mediatore (€ 25,00 orari).

#### 5.4.5 Sedi

Il servizio è svolto da PAI presso il domicilio dei beneficiari, facendo base alla sede della cooperativa c/o Fondazione Galiniani - Via Golgi 33 – 25033 – Palazzolo SO (BS)

#### 5.4.6 Contatti e referenti del servizio

**Nome:** Fausto Conter

**Funzione:** Vice-presidente e Amministratore Delegato

**Indirizzo:** Via Balardini 12 - 25129 - Buffalora – Brescia (BS)

**N° tel:** 0307284351 e 334 8977107

**Email:** [progettazione@unsolepertutti.com](mailto:progettazione@unsolepertutti.com)

**Maggiori informazioni** sul servizio possono essere reperite sul sito [www.unsolepertutti.com](http://www.unsolepertutti.com),

#### 5.5 Tutoring domestico (assistenza domiciliare per la gestione dell'abitazione e delle attività domestiche (in carico allo staff addetto a cura personale e cucina e ai case manager)

**Obiettivo:** favorire l'autosufficienza nella gestione del quotidiano delle persone e delle famiglie beneficiarie

Il servizio prevede l'attivazione di alcune attività di supporto che consentano ai beneficiari di prendersi cura al meglio della propria abitazione, di procurarsi il necessario per vivere, di recarsi presso i servizi. Gli operatori della cooperativa agiranno per lo più sostenendo e non sostituendosi alle persone, per facilitarne la progressiva autonomia.

#### *5.5.1 Destinatari*

Persone e famiglie residenti nell'Ambito Distrettuale del Monte Orfano e beneficiarie del reddito di cittadinanza.

#### *5.5.2 Modalità di accesso*

Invio da parte dell'équipe di Ambito, e in seguito a compilazione del progetto educativo individualizzato.

#### *5.5.3 Orari*

Il servizio si svolge dal lunedì al giovedì dalle 9:00-12:30 e dalle 13:30-16:30, il venerdì dalle 9:00 alle 12:00. Per necessità educative particolari, le persone possono essere accompagnate anche in giorni e orari diversi.

#### *5.5.4 Costi*

Il costo dell'accompagnamento educativo, a carico dell'Ambito, è di € 22,00 orari (educatore professionale/case manager) o € 18,00 (personale con esperienza di cura). Nel caso di necessità di mediazione culturale, ai costi per questi operatori andranno aggiunti i costi per il mediatore (€ 25,00 orari).

#### *5.5.5 Sedi*

Il servizio è svolto da PAI presso il domicilio dei beneficiari, facendo base alla sede della cooperativa c/o Fondazione Galiniani - Via Golgi 33 – 25033 – Palazzolo SO (BS)

#### *5.5.6 Contatti e referenti del servizio*

**Nome:** Fausto Conter

**Funzione:** Vice-presidente e Amministratore Delegato

**Indirizzo:** Via Balardini 12 - 25129 - Buffalora – Brescia (BS)

**N° tel:** 0307284351 e 334 8977107

**Email:** [progettazione@unsolepertutti.com](mailto:progettazione@unsolepertutti.com)

**Maggiori informazioni** sul servizio possono essere reperite sul sito [www.unsolepertutti.com](http://www.unsolepertutti.com),

## 5.6 Percorsi di mediazione culturale

**Obiettivo:** promuovere il dialogo e la comprensione tra cittadini immigrati e popolazione locale nella rimozione delle barriere linguistiche e socio-culturali, nel supporto alla creazione di una cultura della comprensione reciproca, nell'integrazione socio-economica, nella conoscenza di diritti e doveri e nell'accesso ai servizi pubblici e privati.

Il servizio è a cura dei mediatori culturali di PAI e dello staff di traduttori certificati impiegati per l'accompagnamento dei richiedenti e titolari di protezione internazionale (Lingue tradotte: inglese, francese, spagnolo, bambara, wolof, bengalese e urdu).

Il supporto potrà riguardare:

- la definizione del progetto di inclusione;
- la risoluzione di problemi nell'ambito dei servizi di integrazione sociale, di tutoring domestico e di pronto intervento sociale;
- ogni altra necessità di mediazione identificata dall'équipe di ambito.

### 5.6.1 Destinatari

Persone e famiglie immigrate residenti nell'Ambito Distrettuale del Monte Orfano e beneficiarie del reddito di cittadinanza.

### 5.6.2 Modalità di accesso

Richiesta da parte dell'équipe di Ambito, e in seguito a compilazione del progetto educativo individualizzato.

### 5.6.3 Orari

Il servizio si svolge dal lunedì al giovedì dalle 9:00-12:30 e dalle 13:30-16:30, il venerdì dalle 9:00 alle 12:00. Per necessità educative particolari, le persone possono essere accompagnate anche in giorni e orari diversi.

### 5.6.4 Costi

I costi per il mediatore culturale sono di € 25,00 orari, a carico dell'Ambito.

### 5.6.5 Sedi

Il servizio può essere svolto da PAI presso la sede delle istituzioni che lo richiedono, presso il domicilio dei beneficiari o facendo base alla sede della cooperativa c/o Fondazione Galiniani - Via Golgi 33 – 25033 – Palazzolo SO (BS)

### 5.7 Pronto intervento sociale (a cura dell'assistente sociale in servizio presso la cooperativa)

**Obiettivo:** garantire il soddisfacimento di bisogni primari a persone e famiglie in condizioni di emergenza sociale (persone, anche disabili, in condizioni di maltrattamento accertato o presunto, a rischio di abuso o violenza, di conflitti in famiglia)

Il servizio prevede:

- intervento a qualsiasi ora di qualsiasi giorno su chiamata delle istituzioni deputate (servizi sociali, forze dell'ordine);
- valutazione del bisogno;
- riduzione del rischio;
- attivazione di servizi di vitto e alloggio in situazione protetta;
- coordinamento con i servizi sociali.

#### 5.7.1 Destinatari

Persone e famiglie residenti nell'Ambito Distrettuale del Monte Orfano in condizioni di emergenza sociale

#### 5.7.2 Modalità di accesso

Richiesta da parte dell'équipe di Ambito o delle istituzioni deputate

#### 5.7.3 Orari

Il servizio è fruibile a ogni ora (in particolare nelle ore notturne), in tutti i giorni della settimana (specie nei giorni pre-festivi e festivi)

#### 5.7.4 Costi

I costi per l'assistente sociale sono di € 25,00 orari (più € 2,00 all'ora per la reperibilità), a carico dell'Ambito.

Il costo mensile dell'accoglienza per *housing* di emergenza, a carico del Servizio Inviante, è il seguente:

- monolocale: € 220,00
- bilocale: € 240,00
- trilocali: € 380,00

#### 5.7.5 Sedi

Il servizio può essere svolto da PAI presso il domicilio dei beneficiari e, quanto all' *housing*, presso gli appartamenti della cooperativa ai seguenti indirizzi:

- Via Balardini 12 – 25129 – Buffalora, Brescia (BS) – 11 post
- Via Madonna della Spiga – 25020 - Quinzanello di Dello (BS) – 12 posti

#### **5.8 Cooperazione internazionale e sensibilizzazione alla migrazione consapevole**

**Obiettivo:** promuovere presso i cittadini dei Paesi del West Africa una maggiore consapevolezza sui rischi della migrazione irregolare e sulle alternative a essa

Il servizio, che non riguarda cittadini italiani o residenti sul territorio del nostro Paese, è segnalato solo per completezza e consiste nella realizzazione di percorsi di sensibilizzazione per lo più nelle scuole e sui media di Costa d'Avorio, Guinea Conakry e Gambia anche con il supporto di video e fumetti, e l'attivazione di corsi di formazione e attività generatrici di reddito a supporto di giovani a rischio di migrazione irregolare.

### **6. Diritti e doveri dei beneficiari**

#### I DIRITTI

##### Art. 1

Il beneficiario ha diritto ad essere accolto e assistito con competenza, premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose indipendentemente dall'età, dal sesso, dalla razza, dalla nazionalità e dalla classe sociale di appartenenza.

##### Art. 2

Il beneficiario ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì diritto ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

##### Art. 3

Il beneficiario ha diritto a ottenere dalla cooperativa informazioni sulle prestazioni necessarie per il proprio accompagnamento, sugli eventuali costi delle stesse, sulle modalità di accesso e relative competenze in modo da garantire procedure trasparenti ed imparziali. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente il personale che lo ha in carico.

##### Art. 4

Il beneficiario ha diritto ad ottenere dal personale che lo segue informazioni complete e comprensibili in merito al proprio percorso di accompagnamento.

#### Art. 5

In particolare, il beneficiario ha diritto a ricevere informazioni chiare, comprensibili ed esaurienti nel caso gli sia richiesto di esprimere un consenso effettivamente informato, diretto o indiretto, prima di essere sottoposto a interventi educativi.

#### Art. 6

Il beneficiario ha diritto ad essere informato sulla possibilità di forme di accompagnamento alternative, anche se eseguibili in altre strutture. Ove la persona non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria.

#### Art. 7

Il beneficiario ha diritto ad ottenere che i dati relativi alla propria condizione e ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti (in rispetto al Codice della Privacy).

#### Art. 8

Il beneficiario ha il diritto di proporre segnalazioni e reclami (vedi Procedure di tutela per i diritti degli utenti) e a essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

#### Art. 9

Il beneficiario minore ha diritto, in occasione dell'erogazione dei servizi, di avvalersi della presenza continuativa di almeno uno dei genitori o di altre persone da loro delegate.

#### Art. 10

Il beneficiario ha diritto ad usufruire di ambienti e servizi quanto più possibile confortevoli e comunque mantenuti in condizioni igieniche adeguate.

### I DOVERI

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è importante per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è una forma di rispetto verso la comunità sociale e i servizi usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare a un dovere vuol dire anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte della cooperativa.

1) Quando si accede a una struttura della cooperativa, è opportuno avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri beneficiari ed essere disponibili alla collaborazione con il personale.

2) L'accesso a una struttura del servizio implica un rapporto di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma di accompagnamento.



- 3) È dovere di ogni beneficiario informare subito il personale sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a incontri programmati per evitare sprechi di tempi e di risorse.
- 4) Chi accede a una struttura della cooperativa è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi e ripagherà eventuali danni causati di proposito.
- 5) I beneficiari che accedono a strutture della cooperativa per l'erogazione di un servizio sono tenuti al rispetto degli orari concordati con gli operatori al fine di permettere lo svolgimento della normale attività di accompagnamento. Analogo rispetto degli orari è dovuto da parte del personale alle persone assistite e ai loro familiari.
- 6) Nei locali della cooperativa è vietato fumare. Uniformarsi a tale disposizione, oltre che previsto dalla legge, è un atto di rispetto nei confronti degli altri.
- 7) L'organizzazione e gli orari previsti nelle strutture della cooperativa alle quali si accede devono essere rispettati in ogni circostanza.
- 8) L'utente che ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione delle strutture sanitarie, ha anche il preciso dovere di informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
- 9) È dovere del beneficiario portare con sé eventuale documentazione utile o richiesta, in particolare durante gli incontri per la definizione del progetto educativo individualizzato, del suo monitoraggio e della sua valutazione

## **7. Procedure di tutela dei diritti degli utenti**

### *7.1 Gestione dei reclami*

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio. Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

1. telefonicamente presso la segreteria della Cooperativa;
2. inviando una lettera indirizzata al Responsabile dei Servizi;
- 3 compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria della Cooperativa.

In qualunque caso, il Responsabile dei Servizi provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata. Le segnalazioni saranno in seguito utilizzate per definire piani di miglioramento del servizio erogato. Si allega scheda per segnalazione e gestione reclamo.

### *7.2 Rilevazione della soddisfazione dell'utente*

Un Sole per Tutti si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati

per elaborare statistiche ai fini del miglioramento del servizio. Il Responsabile dei Servizi metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente. Si allega questionario di Customer Satisfaction.

## 8. Standard di qualità e obiettivi di miglioramento

La qualità di un servizio corrisponde alla capacità di accoglienza e di ascolto dei cittadini che a esso si rivolgono e all'efficacia e all'efficienza delle azioni condotte.

Per misurare la qualità del servizio di accoglienza, informazione e supporto del cittadino dalla Cooperativa, questa Carta della Qualità definisce un sistema di fattori, indicatori e standard di qualità.

### 8.1 Fattori di qualità

I fattori di qualità individuati in questa Carta sui quali la cooperativa intende investire maggiormente sono:

- Accessibilità del servizio;
- Tempi di accesso;
- Tempi di erogazione del servizio;
- Ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- Personale di segreteria e operatori sociali;
- Efficacia;
- Efficienza;
- Trasparenza

Fattore	Indicatore	Standard di qualità
<b>Accessibilità dei servizi</b>	Presso le strutture della cooperativa – Mezzi pubblici	Presenti
	Presso i beneficiari	Presente
<b>Tempi di accesso</b>	Giorni e ore di apertura al pubblico	Prestazioni ordinarie: 5 giorni alla settimana, 6 ore e 30' dal lunedì al giovedì, 3 ore il venerdì  Prestazioni di emergenza: 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno
<b>Tempi di erogazione del servizio</b>	Tempi di attesa senza appuntamento	2 ore
	Tempi di attesa per appuntamento	7 gg
	Tempi di attesa per emergenza	1 ora

	Durata primo colloquio	30 minuti
<b>Ambienti per i beneficiari</b>	Saletta per i colloqui	Presente
	Sala di attesa	Presente
	Servizi, anche per disabili	Presenti
	Appartamenti per housing	Presenti (11 posti)
<b>Personale di segreteria e operatori sociali</b>	Personale dotato di titoli e certificazioni	Presente
	Personale riqualificato	1 corso di formazione all'anno 1 percorso di supervisione periodica
<b>Efficacia (2018)</b>	Persone all'anno autonome sotto il profilo del lavoro	69
	Persone all'anno autonome sotto il profilo dell'abitazione	23
	Persone all'anno con certificazione di competenze/titolo di studio	10
	Persone all'anno inserite in associazioni/gruppi locali	20
	Gradimento dei beneficiari (in una scala da 1 a 4)	< 2,80
<b>Efficienza (2018)</b>	Costi per utente	€ 6130,19
<b>Trasparenza</b>	Bilancio sociale annuale	Da pubblicare

## 8.2 Obiettivi di miglioramento

Nel 2019 Cooperativa Progetto Accoglienza & Integrazione intende:

- ampliare il numero di posti a disposizione per l'*housing*;
- migliorare la propria efficacia, aumentando il numero di persone inserite sul lavoro, autonome quanto alla casa, con maggiori competenze e inserite in realtà locali e aumentando il gradimento dei beneficiari
- migliorare la propria efficienza, diminuendo i costi dei servizi per utente;
- migliorare la propria trasparenza, pubblicando sul proprio sito internet il bilancio sociale annuale.



## **10. Contatti e referenti**

**Nome:** Fausto Conter

**Funzione:** Vice-presidente e Amministratore Delegato

**Indirizzo:** Via Balardini 12 - 25129 - Buffalora – Brescia (BS)

**N° tel:** 0307284351 e 334 8977107

**Email:** [progettazione@unsolepertutti.com](mailto:progettazione@unsolepertutti.com)

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE





























Gentile Utente, Le chiediamo di dedicarci un po' del suo tempo per compilare il presente questionario, che ci permetterà di migliorare i nostri servizi e di adeguarli alle Sue aspettative.

La ringraziamo per la sua disponibilità e la invitiamo a utilizzare lo stesso questionario per comunicarci eventuali suoi suggerimenti.

Utente:		
<input type="checkbox"/> Uomo	<input type="checkbox"/> Donna	Età
Servizio di cui usufruisce l'assistito:		
Operatore addetto:		

Per esprimere le sue valutazioni, Le chiediamo di barrare la casella corrispondente al suo giudizio.

Legenda simboli			
 Molto Soddisfatto	 Soddisfatto	 Poco Soddisfatto	 Insoddisfatto

Quanto è soddisfatto del lavoro svolto dagli operatori che le hanno assegnato?				
Gli operatori le hanno mai mancato di rispetto?	NO		SÌ	
SE SÌ, chi le ha mancato di rispetto?				
Quanto è soddisfatto/a della puntualità degli operatori?				
Quanto è Soddisfatto/a della disponibilità degli operatori?				
Qualora non sia soddisfatto/a, di chi non lo è in particolare?				
In caso di ritardo o di cambiamento turno è stata/o sempre avvisato?	SÌ		NO	
Quanto è soddisfatto della cortesia dell'operatore?				
Quanto la soddisfa il lavoro svolto dall'operatore?				
Quanto la soddisfano chiarezza della comunicazione e informazione fornita?				
Quanto è soddisfatto della qualità globale del servizio?				
Quali suggerimenti ci dà in modo da permetterci di offrirle un servizio migliore?				
Data	Firma dell'assistito o del familiare			

## SEGNALAZIONE RECLAMO

A cura di chi avanza il reclamo (o di chi lo registra):

Utente:		
<input type="checkbox"/> Uomo	<input type="checkbox"/> Donna	Età
Servizio di cui usufruisce l'assistito:		
Operatore addetto:		

## OGGETTO DEL RECLAMO

Data	Firma
------	-------

A cura del Coordinatore del Servizio

RAPPORTO DI RECLAMO n°                      dell'anno

## GESTIONE DEL RECLAMO

Data	Firma del coordinatore
------	------------------------