



Carta dei servizi

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA PER RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

Spazio Aperto Soc. Coop. Sociale Onlus

ed. 05/11/2023





INDICE

1. INTRODUZIONE E FINALITA' DEL DOCUMENTO	4
2. STORIA DELL' AREA E DEI SERVIZI AFFERENTI	4
3. MISSION ED OBIETTIVI.....	5
4. LE STRUTTURE.....	5
5. DESTINATARI E MODALITA' DI ACCESSO/INSERIMENTO	6
6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	6
6.1 Equipe di lavoro	6
6.2 Servizi offerti.....	7
7. METODOLOGIA OPERATIVA	8
8. STRUMENTI DI LAVORO.....	9
8.1 Riunione d'équipe	9
8.2 Formazione	9
8.3 Supervisione.....	10
8.4 Lavoro di rete	



1. INTRODUZIONE E FINALITA' DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il cittadino viene informato delle caratteristiche del servizio offerto.

Rappresenta, inoltre, un mezzo di tutela dei diritti dell'utenza e la possibilità, da parte di quest'ultima, di poter valutare la qualità del servizio fornito.

Nel rispetto della normativa prevista, i principi fondamentali di tale Carta sono i seguenti: **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.**

La presente Carta dei Servizi dell'Area "Accoglienza Migranti" di Spazio Aperto Società Cooperativa Onlus. è stata redatta dalla Responsabile di area.

Il documento verrà aggiornato periodicamente ed in occasione di modifiche organizzative importanti riguardanti la stessa Area.

2. STORIA DELL' AREA E DEI SERVIZI AFFERENTI

Nel 2014 la Spazio Aperto Società cooperativa Onlus inizia il percorso di accoglienza dei cittadini stranieri richiedenti la protezione internazionale presso l'Hotel Centro Turistico Gardesano. La Convenzione sottoscritta con la Prefettura di Verona prevede che la cooperativa si occupi esclusivamente della "mediazione culturale", nello specifico della mediazione linguistica, dell'assistenza all'iter di richiesta della protezione internazionale, dell'erogazione del pocket money e dell'assistenza sanitaria. Nell'erogare queste procedure, la cooperativa è denominata "Soggetto Gestore Mediatore Culturale", mentre l'albergatore, incaricato di tutto ciò che concerne vitto e alloggio, è denominato "Soggetto Gestore Albergatore".

Negli anni 2015, 2016 e 2017 la Cooperativa prosegue nell'implementare il servizio nella suddetta modalità in diverse strutture alberghiere ed unità abitative, fino al 02/05/2017, data in cui viene aperta la prima struttura di cui ci si assume la gestione totale del servizio. Tale struttura è denominata "Casa Iride": si tratta di una abitazione indipendente con giardino suddivisa in due unità abitative destinata all'accoglienza di donne e bambini.

Il servizio di accoglienza presso Casa Iride viene "accompagnato" da un progetto presentato ed approvato dalla Fondazione San Zeno. Tale progetto inizia a novembre 2017, ha durata biennale ed ha lo scopo di fornire un percorso strutturato di raggiungimento dell'autonomia a donne vulnerabili e madri.

Dal 2021 la responsabilità di gestione di tutte le prestazioni di capitolato viene estesa a tutti i C.A.S. in gestione alla scrivente cooperativa.



3. MISSION ED OBIETTIVI

La scrivente cooperativa nell'ambito del suddetto servizio effettua gli interventi previsti di tipo sanitario, educativo e ricreativo in una modalità che permetta di mantenere le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali degli ospiti e di promuoverne il più possibile l'autonomia.

Si fornisce inoltre l'assistenza necessaria tenendo conto anche delle esigenze spirituali, fisiche, psichiche e sociali di ciascuno, cercando di favorire, nel pieno rispetto della personalità e della libertà individuale, le relazioni tra gli utenti stessi, con la propria famiglia (ove possibile) e con il territorio ospitante. In tutto il percorso di Accoglienza viene posta particolare attenzione all'evoluzione psicofisica dell'ospite, per cercare di impedirne l'emarginazione, la solitudine e l'inazione, mediante metodiche comportamentali che concorrano a conservare l'operosità e le relazioni sociali.

Tutto ciò premesso viene tracciato tramite la Certificazione di qualità per il servizio di accoglienza. Tramite procedura di predisporre una modulistica che renda tracciabili tutti i servizi erogati e che sia immediatamente consultabile in caso di controllo periodico da parte della Prefettura o altri enti Certificatori/ di verifica.

4. LE STRUTTURE

Attualmente l'Area Immigrazione della Cooperativa Spazio Aperto, comprende **4 macro a strutture** di accoglienza:

- "Hotel Monaco": centro collettivo costituito da 143 posti in convezione;
- Servizio di Accoglienza Diffusa: accoglienza in unità abitative nei comuni di Bussolengo, Sona e Mozzecane per nr 46 posti in convezione;
- Hotel Turismo: centro collettivo costituito da nr 39 posti in convezione per titolari di protezione temporanea e per richiedenti protezione internazionale;
- Zona Est: accoglienza diffusa in 18 unità abitative site nei comuni di San Bonifacio, Arcole, Zimella, Montecchia, Tregnago, Bovolone, Ronco all'Adige, Valeggio sul Mincio per 92 posti complessivi;

La distinzione fra *"centri collettivi"* e *"unità abitative"* rispecchia e risponde alle esigenze del committente (Prefettura) e comporta, all'interno di una cornice di intervento e di una metodologia operativa comune centrata al sostegno delle persone nel far fronte ai bisogni materiali ed immateriali, alcune differenze nella fornitura dei servizi di prima accoglienza.



5. DESTINATARI E MODALITA' DI ACCESSO/INSERIMENTO

L'accesso alle strutture è consentito esclusivamente a **cittadine e cittadini stranieri** in stato di "indigenza" che intendano presentare domanda di protezione internazionale o che siano titolari di protezione temporanea, ed avviene su invio esclusivo della **Prefettura di Verona**.

L'accoglienza si protrae fino al termine della "domanda di protezione internazionale" in accordo con le leggi nazionali ed internazionali in materia di "richiesta di asilo".

Il percorso può inoltre interrompersi per revoca delle misure di accoglienza ad opera della prefettura stessa in caso di **gravi violazioni del Regolamento della struttura di accoglienza individuata** o delle leggi nazionali ed internazionali.

6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Equipe di lavoro

L' Area Immigrazione della cooperativa Spazio Aperto è organizzata e gestita nel suo complesso da un'équipe multi-disciplinare e multi-professionale con competenze differenziate e ruoli specifici.

Essa comprende, infatti:

- 1 Responsabile dell'area immigrazione;
- 4 coordinatori di unità operativa, uno per ogni macro-servizio;
- 7 operatori educatori dell'accoglienza;
- 2 mediatori linguistico-culturali;
- 2 assistenti sociali;
- 3 psicologhe;
- 3 operatori ausiliari dell'accoglienza;
- 1 infermiere
- 1 medico
- 1 cuoco

6.2 Servizi offerti

I servizi afferenti all' *Area Accoglienza* della cooperativa, prestano la propria attività **nell'arco delle 24 h, 7 giorni su 7 e per 365 giorni l'anno**.

Questo per rispondere alle necessità dell'Ente Inviante e dei/delle beneficiari/e ospitati/e. Il percorso di accoglienza garantisce alle persone accolte attività di:

a) prima accoglienza - finalizzati a fornire assistenza generica alla persona (vitto, alloggio,



servizi di lavanderia, fornitura di beni di prima necessità...)

- b) assistenza legale** – finalizzato a fornire orientamento legale in materia di *protezione internazionale* e *diritto delle migrazioni* e a fornire un sostegno alla presentazione della domanda di protezione internazionale ed al rinnovo del titolo di soggiorno. Il servizio garantisce inoltre l'informazione anche in materia di traffico di esseri umani e la segnalazione di situazioni di vulnerabilità agli appositi servizi competenti
- c) assistenza socio sanitaria** - finalizzata alla valutazione delle singole situazioni personali ed alla eventuale segnalazione al Medico Referente al fine di individuare ed attivare i percorsi di assistenza e cura più adeguati. Il servizio garantisce la valutazione di eventuali situazioni di vulnerabilità e la segnalazione delle medesime ai servizi del territorio competenti
- d) assistenza socio educativa** – finalizzato a sostenere i cittadini migranti nel percorso di *integrazione sociale* fornendo informazioni sul *sistema scolastico* e *lavorativo* italiano e sostenendolo nell'espletamento delle principali pratiche burocratiche necessarie alla fruizione dei servizi;
- e) mediazione linguistico culturale** - l'attività di mediazione linguistica - culturale è costantemente garantita per facilitare la relazione e la comunicazione - sia linguistica (interpretariato) e sia culturale - tra i singoli beneficiari, il progetto di accoglienza e il contesto territoriale (istituzioni, servizi locali, cittadinanza). A tal fine il servizio può contare su uno staff dedicato di operatori dipendenti in grado di operare sia nelle lingue veicolari (rif. inglese e francese), sia nella lingua ucraina e araba. In caso di necessità si dispone di una rete di consulenti esterni in grado di operare in numerose altre lingue (es. Bangla, Tigrino, Edo, Urdu, altri idiomi africani);
- f) supporto psicologico** - è garantito a tutti/e i/le beneficiari/e delle strutture di accoglienza che ne facciano richiesta. Il supporto può essere attivato anche su sollecitazione dell'équipe (in accordo con la/l'interessata/o), qualora ne ravvisi la necessità e fornisce attività di supervisione all'équipe stessa anche con riferimento ai singoli casi. Il servizio, in collaborazione con l'assistente sociale e la Direzione del Centro, si occupa inoltre di individuare e segnalare eventuali situazioni di vulnerabilità ai servizi competenti del territorio;
- g) sostegno all'apprendimento della lingua italiana** - il servizio fornisce sostegno all'iscrizione ai corsi CPIA per all'apprendimento della lingua italiana, sia corsi interni



7. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ STANDARD DI QUALITÀ

Obiettivi legati alla scelta di adottare un Sistema Qualità.

Il principale obiettivo legato alla scelta di adottare un sistema di controllo della Qualità, è legato alla volontà di **mettere al centro la persona**, sia che si tratti dell'utente del servizio, che degli operatori addetti al servizio o alla gestione.

1. **Porre al centro l'utente**, come persona significa pensare il servizio che si sta offrendo come qualcosa in **continuo miglioramento**, che deve essere in grado di **rispondere ai bisogni espressi**, ma anche di venire incontro e prevenire quelli non espressi, attraverso:
 - un continuo lavoro di analisi dei bisogni,
 - di verifica della soddisfazione,
 - di aggiornamento a proposito delle nuove procedure e dei progressi della ricerca.

L'applicazione del sistema qualità alle modalità di erogazione del servizio, implica un loro attento controllo e valutazione, per garantire un determinato livello dell'offerta e per monitorare costantemente dove e come apportare ulteriori miglioramenti.

2. **Porre al centro l'operatore** come persona significa garantirgli la possibilità di fare **affidamento su delle procedure chiare e verificabili**, che danno in ogni momento la possibilità di:
 - avere un punto di riferimento (responsabile) all'interno del gruppo di lavoro;
 - sapere come gestire determinati eventi, sia relativi alla gestione ordinaria, che straordinari;
 - rilevare il sorgere di eventuali problematiche e di intervenire adeguatamente. Inoltre, l'applicazione del Sistema Qualità, nell'ottica di una verifica dell'efficacia del servizio, dal punto di vista degli operatori, implica anche un'attività di rilevazione del loro grado di soddisfazione e di condivisione della mission, in modo che si sentano partecipi e non meri esecutori delle loro mansioni.
3. Offrire all'ospite tutte le prestazioni che garantisca la **piena valorizzazione e rispetto della persona**
4. Instaurare una serie di attività ed iniziative finalizzate a **coinvolgere l'ospite e la famiglia nella gestione della struttura**
5. agire in modo da perseguire e conseguire il **miglioramento continuo** nell'erogazione dei servizi offerti.



INDICATORE	DESCRIZIONE	VALORE ATTESO
Accessibilità alle informazioni	Pagina web, posta elettronica / posta elettronica certificata, uffici amministrativi e sedi U.O., telefono/fax, posta ordinaria.	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti
	Traduzione del regolamento, dell'informativa legale in lingua inglese, francese, ucraino	Aggiornamento traduzione documenti entro 1 settimana dall'ed. italiana
	Attivazione mediazione linguistica lingue Urdu, Bengali, dialetti africani	Entro 3 giorni
Trasparenza	Aggiornamento Carta dei servizi	Annuale o secondo necessità
Coinvolgimento utenti	Riunioni con gli utenti	Almeno un incontro all'anno
Puntualità e tempestività	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni	5 giorni lavorativi
Erogazione del servizio	Regolamento	Applicato integralmente
	Riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione (sono escluse cause di forza maggiore di carattere naturale ecc.)	entro 1 giorno
	Predisposizione cartella utente	entro 2 giorni dall'ingresso

Sono inoltre monitorati gli standard previsti dalla convenzione con la Prefettura di Verona.

8. RECLAMI

Nel garantire la funzione di tutela la Cooperativa offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati scrivendo a spazioaperto@allcoop.it oppure inviando una lettera a SPAZIO APERTO SOC. COOP.VA SOCIALE ONLUS via P. Vassanelli 11 – 37012 BUSSOLENGO (VR).

Il responsabile che riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni porta all'attenzione della direzione della cooperativa che provvede a formulare le necessarie risposte con la tempistica stabilita.



Per ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dalla responsabile di area:

Dott.ssa Rizzi Eleonora
(Responsabile Area Immigrazione)

Riceve su appuntamento scrivendo a:

eleonora.rizzi@allcoop.it

o chiamando il numero:

3476814466

o presso gli uffici amministrativi di

SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus

Tel. 045 7156901 – fax 045 7156902

spazioaperto@allcoop.it

spazioaperto@pec.allcoop.it

sito internet:

www.spazioapertocoop.it

