



Carta della Qualità dei Servizi della Casa degli Alloggi Protetti

gestita dall'associazione "Casa degli Alloggi Protetti" del KFS
su incarico dell'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano

Indice

1. INTRODUZIONE.....	1
Che cos'è la "Carta della Qualità dei Servizi"?	1
Dove posso reperire la Carta della Qualità dei Servizi della Casa degli Alloggi Protetti?	1
Chi siamo.....	2
Il team e le funzioni.....	2
I Principi Fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi.....	3
Missione del servizio.....	4
Obiettivi del servizio.....	4
Partner del servizio.....	4
2. SERVIZI OFFERTI.....	5
Che cos'è la Casa degli Alloggi Protetti?	5
A chi si rivolge il servizio Casa degli Alloggi Protetti?	5
Come accedo al servizio Casa degli Alloggi Protetti?	5
Che servizi offre la Casa degli Alloggi Protetti?	7
Gli standard di qualità garantiti.....	8
3. ASCOLTO DEGLI UTENTI E CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE.....	11
Suggerimenti e proposte.....	11
Reclami.....	12
Conciliazione extragiudiziale delle controversie.....	12
4. CONTATTI UTILI.....	13
5. DOCUMENTI ALLEGATI.....	14
Allegato A Modulo per suggerimenti.....	14
Allegato B Modulo per reclami.....	15
Allegato C Domanda di conciliazione.....	16

1. INTRODUZIONE

Che cos'è la “Carta della Qualità dei Servizi”?

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento con cui l'ente gestore di un servizio pubblico assume degli impegni nei confronti degli utenti riguardo i servizi offerti, le modalità di erogazione, i criteri di accesso, gli standard di qualità e informa sulle modalità di tutela previste.

La Carta della Qualità dei Servizi della Casa Alloggi Protetti è pertanto uno strumento utile per le donne ospitate nella Casa perché:

- descrive i servizi offerti;
- stabilisce e garantisce gli standard di qualità dei servizi ai quali le ospiti della Casa Alloggi Protetti ed i loro eventuali figli/figlie hanno diritto;
- prevede forme di partecipazione e di tutela per la cittadinanza e le donne ospitate, che attraverso il “Modulo per suggerimenti” ed il “Modulo per reclami” possono formulare suggerimenti, proposte, richieste, osservazioni, segnalazioni, reclami al fine di migliorare qualitativamente il servizio.

Dove posso reperire la Carta della Qualità dei Servizi della Casa degli Alloggi Protetti?

- sul sito internet <http://www.hdgw.it>;
- esposta nella bacheca della Casa Alloggi Protetti;
- è possibile richiederne una copia stampata nella lingua che si preferisce (italiano/tedesco);
- è possibile chiedere informazioni e chiarimenti sulla Carta della Qualità dei Servizi della Casa degli Alloggi Protetti chiamando il numero 0471 970350;
- sul sito internet <https://www.consumer.bz.it>.

Chi siamo

Siamo l'associazione Haus der geschützten Wohnungen del Katholischer Familienverband Südtirol (KFS) e da tempo ci dedichiamo ad accogliere, sostenere, e dare consulenza alle donne vittime di violenza.

Il team e le funzioni

- 1 presidentessa dell'associazione
- 1 membro del team e del consiglio direttivo
- 2 psicologhe in ruolo di coordinatrice
- 1 psicologa ambito minori
- 1 collaboratrice per l'amministrazione e segreteria

Le collaboratrici competenti sono addette ai servizi offerti alle donne ospiti e ai loro figli/figlie, alle consulenze esterne e alle attività di sensibilizzazione ed informazione. Le volontarie garantiscono la reperibilità telefonica ed assistono attivamente a tutte le riunioni.

I Principi Fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi

- **Eguaglianza e imparzialità**

Tutte le utenti vengono trattate ugualmente e con rispetto, indipendentemente dalla loro origine, cultura, lingua, religione, situazione economica, opinione politica, condizione di madre, e dal loro orientamento sessuale.

- **Trasparenza e diritto all'informazione**

Le utenti hanno diritto ad essere informate e a richiedere chiarimenti sulle prestazioni offerte. Le utenti hanno diritto di accedere alla documentazione che le riguarda.

- **Partecipazione**

Le utenti hanno diritto di esprimere la loro opinione sul servizio e ad essere informate sulle modalità per formulare suggerimenti e reclami.

- **Efficienza ed effettività**

La struttura persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

- **Continuità**

Il servizio viene offerto dall'associazione in modo affidabile e continuativo. In caso di sciopero dei propri dipendenti, l'associazione garantisce la pronta sostituzione del personale assente, non cagionando in nessun caso interruzioni di servizio, e rispetta la normativa sui servizi pubblici essenziali, in particolare con riguardo ai termini di preavviso e le modalità di informazione all'utenza.

- **Gentilezza**

Il personale della Casa degli Alloggi Protetti si impegna a rivolgersi a tutte le utenti in modo garbato e gentile, oltre che ad esprimersi in modo comprensibile.

- **Bilinguismo – Multilinguismo**

Il personale della Casa degli Alloggi Protetti garantisce il servizio in italiano ed in tedesco, e si impegna a comunicare in modo efficace con le utenti, tenendo conto della loro identità linguistica.

Missione del servizio

La missione del servizio è sostenere la donna vittima di violenza ed i suoi figli/figlie in un percorso di distacco da ogni situazione di violenza e di miglioramento della qualità di vita.

Seguendo il motto “aiuto all’auto-aiuto”, la Casa degli Alloggi Protetti aiuta le donne a riscoprire la propria autonomia ed autosufficienza, rendendole protagoniste consapevoli delle loro decisioni.

Obiettivi del servizio

Il servizio ha l’obiettivo di offrire alle donne vittima di violenza e ai loro figli/figlie un luogo sicuro dove vivere temporaneamente

Partner del servizio

L’associazione Haus der geschützten Wohnungen del Katholischer Familienverband Südtirol (KFS) gestisce il servizio multizonale “alloggi protetti per donne in situazioni di violenza a Bolzano” su incarico dell’Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB), fino alla fine di marzo 2023.

L’ASSB è il partner principale del servizio, sostiene l’onere finanziario connesso alla gestione del servizio e ne verifica periodicamente il buon funzionamento.



Altri partner del servizio sono: le strutture sociali pubbliche e private, le istituzioni per l’infanzia e le forze dell’ordine.

2. SERVIZI OFFERTI

Che cos'è la Casa degli Alloggi Protetti?

La Casa degli Alloggi Protetti è una struttura abitativa, che ospita ed offre protezione e consulenza alle donne in situazioni di violenza ed ai loro figli/figlie.

La struttura si trova a Bolzano, ha capacità ricettiva di 7 posti per donne e dispone di 19 posti letto complessivi.

L'indirizzo è mantenuto segreto.

A chi si rivolge il servizio Casa degli Alloggi Protetti?

- a tutte le donne in situazioni di violenza che subiscono o hanno subito qualsiasi forma di violenza (fisica, sessuale, psicologica, economica) o che sono minacciate fisicamente o psicologicamente;
- ai figli (fino al compimento dei 16 anni d'età) ed alle figlie (fino al compimento dei 18 anni di età) delle donne in situazioni di violenza, purché accolti insieme alla madre.

Come accedo al servizio Casa degli Alloggi Protetti?

Colloquio

Per richiedere di essere accolta, anche eventualmente con i propri figli/figlie, nella Casa degli Alloggi Protetti. la donna in situazione di violenza può chiamare

il numero verde 800892828 da lunedì a giovedì dalle ore 8:00 alle ore 12:30 e dalle 13:30 alle 17:00, venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:30, sabato, domenica, e giorni festivi: reperibilità telefonica continuativa (24 ore).

Un'operatrice inviterà la donna ad un colloquio al fine di valutare la situazione di violenza ed informare la donna sul servizio (durata, costi, regole della casa, progetto individuale, etc.).

In caso di urgenza o necessità, il colloquio è svolto telefonicamente.

Entro una settimana dal colloquio, un'operatrice comunica alla donna la decisione presa dal team sulla possibile accoglienza.

Se la donna non è residente nella provincia di Bolzano, la decisione sull'accoglienza è presa dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, in accordo con il Comune di residenza della donna.

Periodo di prova

In caso di decisione favorevole, la donna ed i suoi figli/figlie sono accolti nella struttura protetta per un periodo di prova di 14 giorni, trascorso il quale, l'accoglienza in struttura è confermata o negata. Durante il periodo di prova, la donna può essere allontanata se non rispetta le più basilari regole di convivenza.

Condizioni e limiti

Per venire accolta nella struttura protetta la donna deve:

- accettare di rispettare il Regolamento della Casa, firmandolo. In caso di mancato rispetto del Regolamento della Casa, la donna accolta può essere allontanata in qualsiasi momento e non venire più accolta;
- acconsentire di seguire con i suoi figli/figlie un progetto socio-pedagogico individualizzato di sostegno, firmandolo;
- non soffrire di dipendenze di ogni tipo;
- non avere un quadro psichiatrico che richiede un accompagnamento terapeutico e/o medico intensivo;
- non presentare un pericolo per l'incolumità propria o di terzi;
- avere un permesso di soggiorno valido (se donna extracomunitaria).

Costi del servizio

Il primo mese di accoglienza all'interno della struttura è gratuito. Entro questo mese la donna è tenuta a recarsi al Servizio Sociale competente, secondo le indicazioni fornite dalle operatrici del Servizio della Casa degli alloggi protetti, per richiedere l'agevolazione tariffaria sulla base della situazione economica della donna.

Per persona (donna o minore) è prevista la corresponsione della prestazione di assistenza economico sociale del "vitto", il cui importo è annualmente aggiornato. Le donne ricevono dalla struttura generi di prima necessità.

Durata

Il periodo di accoglienza nella casa protetta è di 6 mesi (o superiore solo in caso di necessità).

Dopo le dimissioni, la donna può rivolgersi in qualsiasi momento alla Casa degli Alloggi Protetti per chiedere ulteriore assistenza o supervisione.

Che servizi offre la Casa degli Alloggi Protetti?

Per le donne ed i loro figli/figlie accolte nella casa protetta:

- accoglienza temporanea, diurna e notturna, in un ambiente abitativo sicuro e protetto;
- ambiente sicuro ed accogliente per i bambini, dove giocare e potere essere seguiti da un'educatrice;
- progetto socio-pedagogico di sostegno individualizzato con colloqui di sostegno regolari;
- colloqui individuali di sostegno per riconoscere ed allontanarsi dalle situazioni di violenza, e per accrescere l'autostima e la consapevolezza dei propri diritti;
- consulenza individuale sul ruolo genitoriale;
- colloqui in gruppi di auto-aiuto reciproco, attività di gruppo;
- mediazione nel contatto con assistenti sociali, autorità, enti pubblici, strutture psicosociali e sanitarie, ed altri servizi;
- informazione e aiuto nell'assolvimento di questioni burocratiche, nella ricerca di un lavoro, di una casa, di un sostegno finanziario, o altro;
- consulenza legale gratuita;
- formazione linguistica,
- momenti informativi offerti da esperti esterni, presentazione di servizi di sostegno ed aiuto.

Per le donne non accolte nella casa protetta e per la cittadinanza:

- colloqui di consulenza psicosociale per le donne che lo richiedono;
- incontri informativi ed attività di sensibilizzazione, in particolare nell'ambito della violenza domestica, aperti alla cittadinanza.

Gli standard di qualità garantiti

La Casa degli Alloggi Protetti si impegna a rispettare tutti gli standard di qualità riportati nella tabella sottostante e riferiti al servizio.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti le donne ospiti della Casa degli Alloggi Protetti possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo 3 e l'associazione Casa degli alloggi Protetti del KFS, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvede all'indennizzo di € 50,00 a loro favore.

Tabella degli standard di qualità			
Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Accessibilità	Reperibilità telefonica del numero verde	Da lunedì a giovedì dalle ore 8:00 alle ore 12:30 e dalle 13:30 alle 17:00, venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:30. Il fine settimana e giorni festivi reperibilità telefonica continuativa (24 ore)	Si
Modalità per l'erogazione del servizio	Elaborazione di un progetto individualizzato per la donna ed i suoi figli/figlie	100 %	Si
Accessibilità multipla alle informazioni del servizio	E-mail, casella postale, telefono/fax	Corretto funzionamento di tutti i canali di comunicazione	Si
Conoscenze tecniche del personale	Qualificazione professionale adeguata	100%	Si
Partecipazione della donna e dei suoi figli/figlie	Colloquio con le operatrici	Almeno settimanale	Si

Trasparenza	Accessibilità alla Carta della Qualità dei Servizi	Esposta in bacheca della casa protetta, consegnata in italiano o tedesco su richiesta, pubblicata sul sito internet www.hdgw.it	Si
Gestione della casa	Manutenzione della casa garantita dall'associazione	100 %	Si
Casa	Disponibilità posti letto	7 per donne, 19 complessivi (donne e minori)	Si
Appartamento	Arredamento e corredo	Gli appartamenti sono ammobiliati ed includono un angolo cottura con frigorifero	Si
Lenzuola	Disponibilità di lenzuola	Distribuzione di lenzuola a richiesta	Si
Informazioni al momento dell'ammissione della donna nella casa protetta	Comunicazione sui costi, sulle funzioni del Regolamento della Casa e della Carta della Qualità dei Servizi	Spiegazione delle conseguenze del mancato rispetto del regolamento della casa, da fare firmare alla donna; spiegazione della possibilità di ricevere un indennizzo in caso di disservizio	Si
Tempestività nella risposta sull'eventuale ammissione nella casa protetta	Termine per la risposta	Entro 14 giorni dal colloquio	Si
Previsione di un sistema di monitoraggio della qualità del servizio	Monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza	Al momento delle dimissioni, consegna alla donna di un questionario sulla soddisfazione rispetto al servizio reso e al personale	Si

Partecipazione delle donne al miglioramento del servizio	Disponibilità dei moduli per suggerimenti	In bacheca della casa protetta e a richiesta	Si
	Mezzo per la ricezione dei suggerimenti	Cassetta per suggerimenti all'ingresso della casa protetta	Si
Tutela delle donne in caso di disservizio	Disponibilità dei moduli per reclami	In bacheca della casa protetta e a richiesta	Si
	Mezzo per la ricezione dei reclami	Cassetta per reclami all'ingresso della casa protetta	Si
	Termine per la risposta al reclamo	Entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo	Si

3. ASCOLTO DEGLI UTENTI E CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Suggerimenti e proposte

Per migliorare continuamente la qualità del servizio di Casa degli Alloggi Protetti, l'associazione ha previsto diverse forme di ascolto dei cittadini e delle utenti:

- dialogo diretto e colloqui settimanali con le utenti;
- analisi dei suggerimenti e dei reclami pervenuti,
- verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi,
- al momento delle dimissioni, consegna alla donna di un questionario di soddisfazione rispetto al servizio ricevuto.

Per fare una proposta è possibile:

- compilare il “Modulo per suggerimenti” (Allegato A), e poi inserirlo nella “Cassetta suggerimenti e reclami” che si trova all’ingresso della Casa degli Alloggi Protetti;
- scrivere un’e-mail all’indirizzo info@hdgw.it indicando come oggetto “Proposta”;
- trasmetterla per posta ordinaria indirizzandola all’Ufficio della Casa degli Alloggi Protetti di via Dr. Streiter 1/B, 39100 Bolzano.

Reclami

Quando non si è soddisfatti dei servizi offerti nella Casa degli Alloggi Protetti, oppure quando i servizi offerti nella Casa degli Alloggi Protetti non corrispondono a quanto contenuto nella "Tabella degli standard di qualità" (v. pag. 8 e seguenti) si può presentare reclamo seguendo queste indicazioni:

- compilare il "Modulo per reclami" (Allegato B), ed inserirlo nella "Cassetta suggerimenti e reclami" che si trova all'ingresso della Casa degli Alloggi Protetti;
- scrivere un'e-mail all'indirizzo info@hdgw.it indicando come oggetto "Reclamo";
- trasmettere il reclamo per posta ordinaria indirizzandolo all'Ufficio della Casa degli Alloggi Protetti di via Dr. Streiter 1/B, 39100 Bolzano.

Conciliazione extragiudiziale delle controversie

Se l'utente non ha ricevuto una risposta o non è soddisfatto della risposta al suo reclamo, può accedere gratuitamente, attraverso il Centro Tutela Consumatori Utenti, alla procedura di conciliazione (vedi Allegato C "Domanda di conciliazione") al fine di portare avanti il suo reclamo.

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di nomina da parte dell'associazione Casa degli alloggi Protetti del KFS e da un rappresentante di nomina del CTCU. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni. Se il tentativo di conciliazione riesce, la controversia si intende risolta in modo definitivo e l'accordo raggiunto è vincolante per entrambe le parti. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI

Dove si trova:	Via Dodiciville 2, Bolzano
Apertura al pubblico:	Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00. Venerdì: dalle 9:00 alle 12:00.
Telefono:	0471 975597
Fax:	0471 979914
E-mail:	info@centroconsumatori.it
Sito internet:	www.consumer.bz.it

4. CONTATTI UTILI

Casa degli Alloggi Protetti

Dove si trova: a Bolzano. L'indirizzo è mantenuto segreto.

Casella postale: n. 103

Telefono: 0471 97 03 50
da lunedì a giovedì: dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 17:00
venerdì: dalle 08:00 alle 12:30. Fuori da questi orari, è possibile lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica.

Numero verde 800 89 28 28
da lunedì a giovedì: dalle 8:00 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:00
venerdì: dalle 08:00 alle 12:30. Sabato, domenica e giorni festivi: h24.

Fax: 0471 32 90 56

E-mail: info@hdgw.it

Sito internet: <http://www.hdgw.it>

Ufficio per consulenze a donne non ospiti della Casa degli Alloggi Protetti

Dove si trova: via Dr. Streiter 1/B, 39100 Bolzano

Telefono: 0471 97 33 99

E-mail: info.bozen@frauenhelfenfrauen.it

5. DOCUMENTI ALLEGATI

Allegato A

MODULO PER SUGGERIMENTI

Spett.le
Casa degli Alloggi Protetti del KFS
Casella postale n. 103
39100 Bolzano

Tel. 0471 970 350
Fax 0471 329 056
e-mail: info@hdgw.it

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

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

nome e cognome

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

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

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

Informativa resa all'interessato per il trattamento di dati personali

In relazione Regolamento (UE) 2016/679 ed al Codice in materia di protezione dei dati personali D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii., si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Allegato B

MODULO PER RECLAMI

Spett.le
Casa degli Alloggi Protetti del KFS
Casella postale n. 103
39100 Bolzano

Tel. 0471 970 350
Fax 0471 329 056
e-mail: info@hdgw.it

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

Presentazione di reclamo luogo e data.....

La/il sottoscritta/o.....,

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

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

.....
.....

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

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

.....
.....

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

Cordiali saluti

Firma

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

informativa resa all'interessato per il trattamento di dati personali

In relazione al Regolamento (UE) 2016/679 ed al Codice in materia di protezione dei dati personali D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii., si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una risposta al reclamo.

Allegato C

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

La/il sottoscritta/o

nata/o a il e residente a

in via/piazza n. cap prov.

recapito telefonico/e mail.....

Avendo inoltrato il reclamo in data (allegare il reclamo inoltrato),
avendo ricevuto dall'associazione Casa degli Alloggi Protetti del KFS la risposta
allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

.....

.....

ovvero

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n.giorni dalla sua
presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo
conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede
l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla
Carta della qualità dei servizi stipulata tra CTCU e l'associazione Casa degli Alloggi
Protetti del KFS, regolamento allegato e da lui/lei accettato, al fine di comporre in via
transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal
rappresentante dell'associazione associazione Casa degli Alloggi Protetti del KFS e
dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la
controversia di cui sopra.

Delega, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.,
la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo
conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la
sede del CTCU ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale
di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

.....

Sceglie quale lingua utilizzare nella procedura: italiano/tedesco (sottolineare la scelta
e cancellare l'altra lingua).

Data..... firma

Si allega ulteriore documentazione:

Informativa resa all'interessato per il trattamento di dati personali

In relazione al al Regolamento (UE) 2016/679 ed al Codice in materia di protezione dei dati personali D.Lgs.
196/2003 e ss.mm.ii., si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere il tentativo
di conciliazione.