

# Binario 7

## Carta della qualità dei servizi



## **Contenuto**

1.	Introduzione.....	3
1.1	La Carta della Qualità dei Servizi .....	3
1.2	Dove posso reperire la Carta della Qualità dei Servizi?.....	3
2.	I principi fondamentali della carta .....	3
2.1	Eguaglianza e Imparzialità.....	3
2.2	Continuità .....	3
2.3	Partecipazione .....	3
2.4	Efficienza ed Efficacia .....	4
2.5	Chiarezza e Trasparenza .....	4
2.6	Cortesia, Comunicazione e Multilinguismo.....	4
3.	I servizi offerti.....	4
3.1	Missione del Servizio.....	4
3.2	Gli Obiettivi del Servizio .....	4
3.3	Il target del servizio .....	4
3.4	Accesso al servizio.....	5
3.5	Orari di apertura:.....	5
3.6	L'Aspetto Economico .....	5
3.7	Partner.....	6
4.	Impegni e Garanzie.....	6
4.1	Standard e impegni di qualità.....	6
5.	L'ascolto degli utenti .....	8
5.1	Suggerimenti e proposte .....	8
5.2	I reclami.....	8
6.	Informazioni utili.....	9
6.1	I recapiti e gli orari.....	9
6.2	Orari di apertura.....	9
6.3	Contatti.....	9
7.	Conciliazione extragiudiziale delle controversie .....	9
8.	Documenti allegati .....	10

Carta della qualità dei servizi del centro di bassa soglia per tossicodipendenti “Binario 7”

Via Garibaldi 4a, 39100 Bolzano

## **1. Introduzione**

### **1.1 La Carta della Qualità dei Servizi**

La Carta della Qualità dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che Binario 7 assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio fornito.

Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi offerti dal gestore e di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

### **1.2 Dove posso reperire la Carta della Qualità dei Servizi?**

- a) pubblicata sul sito internet [www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it) nella sezione dei servizi, alla voce Binario7;
- b) esposta nella bacheca posta nella sala di ritrovo
- c) si può richiederne una copia stampata alla responsabile della struttura.

## **2. I principi fondamentali della carta**

### **2.1 Eguaglianza e Imparzialità**

Il gestore si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti i suoi utenti. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti disabili e degli utenti socialmente più deboli.

### **2.2 Continuità**

Il gestore si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni.

### **2.3 Partecipazione**

Il gestore promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare è aperto alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

## **2.4 Efficienza ed Efficacia**

Il gestore persegue quale obiettivo, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

## **2.5 Chiarezza e Trasparenza**

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dal gestore e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

## **2.6 Cortesia, Comunicazione e Multilinguismo**

Il gestore si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti e garantendo il servizio nelle lingue locali e nelle principali lingue estere.

# **3. I servizi offerti**

## **3.1 Missione del Servizio**

Il servizio, gestito da Caritas Diocesi di Bolzano – Bressanone su incarico dell'Azienda dei servizi sociali di Bolzano, ha come compito quello di aiutare e accompagnare l'utente nel suo percorso di reinserimento nella società, di sostenere l'utente, affinché individui i suoi interessi e bisogni e li sviluppi in modo autonomo. L'utente è l'autore responsabile del processo di integrazione/reinserimento nella società.

## **3.2 Gli Obiettivi del Servizio**

L'obiettivo del servizio è quello di raggiungere, attraverso metodi di "Riduzione Del Danno" i consumatori di sostanze stupefacenti che non vengono raggiunti o si sottopongono a metodi tradizionali, che sono incentrati su misure esclusivamente orientate verso l'astinenza, al fine di diminuire i rischi derivanti dal consumo di sostanze illegali (soprattutto tramite consumo endovenoso) e/o psicofarmaci. Dare consigli in materia di prevenzione come profilassi per le malattie infettive come HIV, epatite ecc; offrire uno spazio di riparo e quiete dove l'utente possa trovare normalità e contatti sociali al fine di accompagnare e stabilizzare la situazione di crisi e aiuto nel reinserimento sociale.

(In concordanza con il piano di settore nell'ambito della prevenzione, della cura e della riabilitazione delle persone alcol-tossicodipendenti del Comune di Bolzano e con il piano di settore dipendenza della Provincia di Bolzano 2013-2018)

## **3.3 Il target del servizio**

Il servizio è rivolto a consumatori maggiorenni di sostanze illegali e/o psicofarmaci, tossicodipendenti con una problematica psicosociale, residenti nel Comune di Bolzano, nella Provincia Autonoma di Bolzano o residenti/aventi dimora in altre regioni d'Italia, in un altro stato membro

dell'Unione Europea e in paesi extra UE, purché trasmessi dal servizio per le dipendenze della provincia di Bolzano.

### **3.4 Accesso al servizio**

Il servizio „Binario 7“ si trova in via Garibaldi 4A – 39100 Bolzano

### **3.5 Orari di apertura:**

La	09.00-15.00
Ma	09.30-14.30
Me	09.30-14.30
Gio	09.30-14.30
Ve	09.30-14.30
Sa	09.00-15.00

Binario 7 offre diversi servizi nell'ambito della sussistenza alla sua clientela:

Distribuzione di vestiti o coperte, servizio di deposito bagagli, bibite calde e fredde, pasti, servizio docce e lavanderia, intervento in situazioni di crisi, consulenza medica e trattamenti sanitari. Aiuto in ambito burocratico, servizio di custodia di documenti, domiciliazione postale, aiuto nella presa di contatti per ricoveri in strutture sanitarie e sociali, consulenza riguardo diverse aree tematiche, soprattutto nell'ambito lavorativo e di ricerca della casa.

Il servizio offre un servizio di educazione nell'ambito della prevenzione sanitaria, come cambio siringhe, vendita di siringhe, consegna di profilattici, consulenza Safer-Use/Safer-Sex e organizzazione campagne di sensibilizzazione alla prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili.

Il servizio dà informazioni specifiche all'utenza in tema di consumo delle sostanze (rischi del consumo, rischio di mortalità legati alla sostanza e al metodo di assunzione), informa sul tema Safer-Use, profilassi sulle malattie infettive, sul servizio sanitario e sociale, nonché informa l'utenza su altri servizi professionali nell'ambito della dipendenza, su corsi di istruzione e attività culturali e manifestazioni del tempo libero.

Con progetti di occupazione di bassa soglia il servizio dà un primo aiuto per rinforzare le risorse e competenze nel collocamento lavorativo.

### **3.6 L'Aspetto Economico**

Ai sensi del regolamento del Comune di Bolzano n. 1001/95757 dd, 20.12.2006 e per motivi pedagogici viene previsto un contributo di € 1 sia per un primo piatto che per un secondo piatto e di € 0,10 per uno yogurt. Altresì per motivi pedagogici, viene richiesto il pagamento di € 0,20 per siringhe, € 0,10 fiale con acqua sterile, € 0,50 laccio emostatico e € 0,10 acido ascorbico – se non vengono scambiate con altre siringhe usate e successivamente consegnate al servizio.

### 3.7 Partner

Partner principale di riferimento è l'ASSB, il servizio di integrazione sociale, il servizio per le dipendenze e il forum prevenzione.

## 4. Impegni e Garanzie

Per garantire una buona erogazione dei servizi, il gestore ha individuato alcuni standard che permettono agli utenti di verificare se le prestazioni offerte siano di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità descritte nel seguente capitolo, il gestore, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvede all'indennizzo a favore dell'utente di € 50,00.

Si fa presente che gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità pubblica.

### 4.1 Standard e impegni di qualità

Fattore di Qualità	Indicatore	Standard di Qualità	Indennizzo
<b>Accoglienza</b>	Orari	Lu: 09.00-15.00 Ma: 09.30-14.30 Me: 09.30-14.30 Gio: 09.30-14.30 Ve: 09.30-14.30 Sa: 09.00-15.00	SI
<b>Entità del servizio</b>	Personale presente	Lu: 08.30-15.30 Ma: 08.30-16.00 Me: 09.00-16.30 Me: 09.00-16.30 Gio: 09.00-17.30 Ve: 09.00-16.30 Sa: 08.30-15.30	SI
<b>Servizio sanità</b>	Presenza del medico	Mensile con preavviso	SI
<b>Riduzione rischio Safer Use</b>	Cambio siringhe 1:1 (una siringa usata viene scambiata con un set composto da n. 1 siringa sterile e da n. 1 fiala di acqua sterile, filtro, acido ascorbico, cerotto, tampone bagnato con disinfettante)	Durante l'orario di apertura, senza preavviso Fuori dall' orario di apertura libero accesso al distributore automatico esterno	SI

<b>Sussistenza quotidiana</b>	Distribuzione di un set di articoli per l'igiene	Set barba e set per lavaggio denti, sapone e shampoo, un asciugamano grande e uno piccolo, accappatoio- fino a un ora dalla chiusura del locale/ servizio	SI
	Servizio lavanderia	Accesso a lavatrici e asciugatrici con consegna di detersivo – fino a due ore dalla chiusura del locale/ servizio	SI
	Servizio Pranzo	Lu - Sa 12.00-13.30 senza preavviso	SI
	Domiciliazione postale	Con preavviso e validità fino alla revoca	SI
	Consegna di vestiti e coperte	Senza preavviso	SI
<b>Reinserimento lavorativo</b>	Progetti di reinserimento	Ma, Me, Gio, Ve 10.30-12.30 con preavviso/appuntamento	SI
<b>Informazioni</b>	Attraverso consulenze spontanee eseguite da collaboratori, bacheca-info-point, campagne di sensibilizzazione, brochure, internet	Senza preavviso	SI
<b>Aiuto in questioni burocratiche</b>	Rilascio di una attestazione di frequenza	Con preavviso	SI
<b>Consulenza</b>	Aiuto ricerca casa/ lavoro, aiuto per attivare un indirizzo e-mail, stesura curriculum e consulenza per familiari	Attraverso appuntamento con il personale	SI
<b>Servizio di pulizia</b>	Pulizia quotidiana	Lu-Ve: 06.00-07.30 Sa: 06.00-08.00	SI

## **5. L'ascolto degli utenti**

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli utenti è un impegno prioritario per Binario 7. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare una capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti, abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

- rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio con relativa pubblicazione sul sito internet dei risultati relativi ai questionari di soddisfazione, almeno una volta l'anno;
- analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami pervenuti al servizio;
- verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

### **5.1 Suggerimenti e proposte**

Il gestore si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informato sulle opinioni e sul giudizio della stessa in merito alla qualità del servizio erogato. Il singolo può inoltre fornire suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio per iscritto. I suggerimenti vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato A) e possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

**b7@caritas.bz.it**

oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo ed inseriti nell'apposita cassetta „Suggerimenti e reclami “:

Binario 7  
Via Garibaldi 4A  
39100 Bolzano

### **5.2 I reclami**

Gli utenti possono rivolgersi all'ente gestore per qualunque questione derivante da rapporti con esso intrattenuti e aventi ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia espletato operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta della qualità medesima.

I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato B) e devono in ogni caso contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I reclami possono essere inoltrati tramite posta elettronica al seguente indirizzo:

**b7@caritas.bz.it**

oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo ed inseriti nell'apposita cassetta „Suggerimenti e reclami “:

Binario 7  
Via Garibaldi 4A  
39100 Bolzano



Entro 15 giorni dal ricevimento dei reclami verrà fornita una risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque fornita all'utente una comunicazione nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

## **6. Informazioni utili**

### **6.1 I recapiti e gli orari**

*Indirizzo:* Via Garibaldi 4A – 39100 Bolzano; nelle immediate vicinanze della stazione dei treni di Bolzano e della stazione degli autobus, confinante con il parco della Stazione.  
Raggiungile con la bicicletta seguendo la pista ciclabile „Trento “

### **6.2 Orari di apertura**

La	09.00-15.00
Ma	09.30-14.30
Me	09.30-14.30
Gio	09.30-14.30
Ve	09.30-14.30
Sa	09.00-15.00

### **6.3 Contatti**

Telefono: 0471/324536  
Fax: 0471/ 329668  
E-mail: b7@caritas.bz.it

## **7. Conciliazione extragiudiziale delle controversie**

Se l'utente non è soddisfatto del riscontro al reclamo presentato può accedere alla Commissione di conciliazione tramite domanda di conciliazione di cui all'Allegato C 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 dal componente della 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 concordata volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, 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.

## **8. Documenti allegati**

A Modulo per suggerimenti

B Modulo per reclami

C. Domanda di conciliazione

Allegato A:

## **Modulo per suggerimenti**

Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone, Binario 7  
Via Garibaldi 4a, 39100 Bolzano  
tel. 0471 324536, fax 0471 329668, b7@caritas.bz.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 città.....

Tel. .... E-Mail.....

Data..... Firma.....

### **INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI**

In relazione regolamento europeo sulla privacy (GDPR 2016/679) 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**

Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone, Binario 7  
Via Garibaldi 4a, 39100 Bolzano  
tel. 0471 324536, fax 0471 329668, b7@caritas.bz.it

luogo e data .....

**Presentazione di reclamo**

La/il sottoscritta/o .....

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

in via/piazza..... N°..... CAP.....Prov.....

presenta reclamo per le seguenti ragioni:

.....  
.....  
.....

*(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, evidenziando ove possibile servizi e 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 regolamento europeo sulla privacy (GDPR 2016/679) si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Allegato C

**Domanda di conciliazione**

La/il sottoscritta/o .....

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

in via/piazza..... N°..... CAP.....Prov.....

recapito telefonico/email.....

avendo inoltrato il reclamo in data ..... (allegare il reclamo inoltrato), avendo ricevuto da Caritas Diocesi di Bolzano-Bressanone Binario 7 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 Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone, Binario 7, 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 della Caritas-Binario 7 e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Delega, ai sensi del GDPR (UE) 2016/679, 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).

Luogo e data) ..... firma .....

Si allega ulteriore documentazione:.....