



Telefono/Fax: 011 9781458

Posta elettronica: comunita.sangillio@cooperativaprogest.it

Sito internet: www.cooperativaprogest.it



CARTA DEI SERVIZI
Comunità Alloggio Il Giglio
via Alpignano, 53 - San Gillio (TO)



Indice:

Pagina

Caratteristiche della Carta dei Servizi	3
Dove raggiungerci	4
Chi siamo	5
Comunità Alloggio Il Giglio	6
Caratteristiche principali	6
Servizi offerti	7
Servizi compresi nella retta.....	7
Servizi a pagamento	7
L'organizzazione della giornata	7
Dotazioni.....	8
Orari e modalità di accesso	8
Modalità di inserimento.....	8
Le emergenze.....	9
Trattamento dati e tutela della privacy	9
I nostri Clienti	10
Il nostro Committente	10
I nostri Operatori	10
Principi fondamentali	11
Diritti e doveri dei clienti (e loro familiari o parti interessate)	12
Come reclamare.....	13
Risarcimenti	13
Rapporti con il territorio	14
Con chi collaboriamo	14
La misurazione della qualità.....	15
Strumenti di valutazione della qualità percepita.....	15
Obiettivi per la qualità	15

Caratteristiche della Carta dei Servizi

La Carta è un patto che si stipula con il Cittadino/Cliente: il patto è un impegno.

Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla Comunità Alloggio e le garanzie offerte a coloro che lo utilizzano.

La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i “principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici”.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando dovessero intervenire significative modifiche a quanto descritto.

La Carta comprende anche supporti con dati ed informazioni a carattere variabile. Tali supporti hanno validità annuale e vengono distribuiti come la Carta del Servizio.

Tali supporti annuali riportano tra l'altro:

- gli obiettivi per la qualità riferiti alle prestazioni del servizio e gli standard (i valori attesi) che possono variare da un anno all'altro;
- i risultati delle rilevazioni periodiche della soddisfazione dei clienti.

Una copia della Carta è consegnata a tutti i Clienti all'ingresso nella Comunità, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento è ridistribuito.

Nella Comunità la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile, in quanto esposta.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento dei Responsabili del Servizio in base alle indicazioni del Responsabile Qualità, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei clienti nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del Responsabile Qualità ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.



Dove raggiungerci

La Comunità Alloggio “Il Giglio” è sita a San Gillio in via Alpignano n. 53, poco distante dal centro del paese. Situata nel verde, circondata da prati, di fronte ad un maneggio a cui gli ospiti possono accedere comodamente.

In automobile, provenendo da Torino tramite la tangenziale, all’uscita “Pianezza/Alpignano/San Gillio/Valdellatorre” si seguono le indicazioni per San Gillio; una volta a San Gillio si seguono man mano le indicazioni per l’Agriturismo La Nouvelle”, sino a trovare il cartello che sulla sinistra indica la Comunità. Percorsa una breve stradina sterrata, si arriva al parcheggio interno della struttura.

In autobus da Torino, tramite la linea 1 Metro si arriva alla stazione Fermi (Collegno); di lì prendere la linea 37 in direzione Musinè per 14 fermate. Scendere alla fermata 2747-Pianezza, San Pancrazio (via Susa n.10 Pianezza). Utilizzando le autolinee Gherra, linea Collegno/Pianezza/Givoletto si giunge al centro di San Gillio, dal quale con circa 15 minuti a piedi si arriva alla Comunità. (per informazioni sugli orari visitare il seguente link: <http://sites.google.com/site/autolineegherra/autolinee/givoletto-pianezza-collegno>)

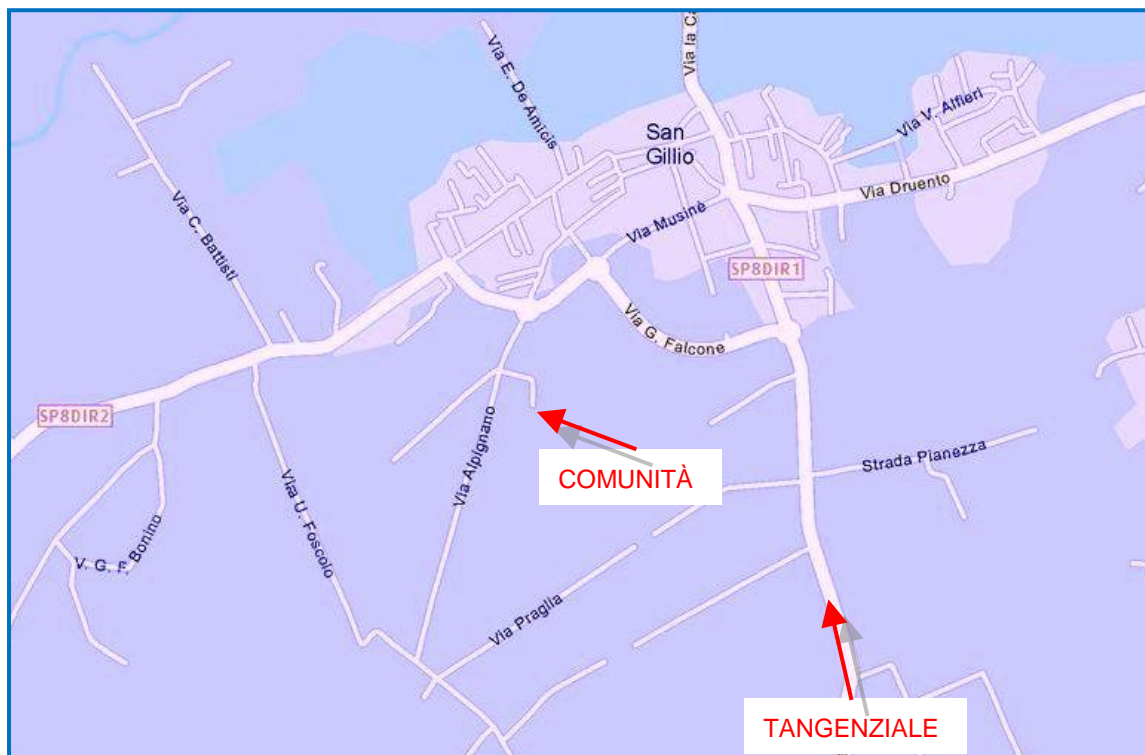
Responsabile Area Psichiatria: Flavio Ostorero

Responsabile del Servizio: Katia Pace

Telefono/Fax: 011 9781458

Posta elettronica: comunita.sangillio@cooperativaprogest.it

Sito Internet: www.cooperativaprogest.it



Chi siamo

La **PRO.GE.S.T.** Società Cooperativa Sociale è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS), costituita nel 1988.

Essa ha quale scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei Cittadini, a partire dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolar modo persone anziane sofferenti, persone portatrici di disabilità psicofisiche o persone seguite dai Servizi Socio-Assistenziali e di Salute Mentale. La Cooperativa progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, Cittadini e si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà dei cittadini ai margini della vita sociale.

Il mantenimento di abilità relazionali e di autonome capacità di vita e una buona integrazione nel territorio dove si vive, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

La Pro.ge.s.t.. ha ottenuto dal 2002 la certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per la **“progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e sanitari, progettazione individuale educativa ed assistenziale in strutture residenziali, in centri diurni e presso il domicilio del cittadino”**. Tale certificazione è stata rilasciata dal CERMET (ente certificatore) ed ha validità internazionale.



Comunità Alloggio Il Giglio

Caratteristiche principali

Il complesso si configura come Comunità Alloggio ed ha lo scopo di rispondere ai bisogni abitativi di pazienti psichiatrici dotati di sufficiente autonomia, non prevedendo custodia ed assistenza sanitaria a pazienti in fase acuta di malattia.

Si propone come soluzione residenziale e terapeutica di medio-lungo periodo, offrendosi come supporto di progetti terapeutici riabilitativi individuali e garantendo uno stile di vita il più possibile familiare.

La Comunità è una struttura completamente ristrutturata nel 2008. Ha aperto il 15 gennaio del 2009. È autorizzata ad offrire ospitalità a n. 10 persone. La Comunità è un'ampia struttura circondata dal verde e con di fronte un maneggio, utilizzabile per attività dedicate.

Al piano terreno dell'edificio vi è un soggiorno in cui vengono serviti i pasti (colazione, pranzo, merenda e cena), con accanto una sala *relax* dove gli ospiti possono leggere, guardare la tv e socializzare). C'è poi una cucina in cui si preparano solo colazione e merenda, mentre il pranzo e la cena vengono forniti da una mensa esterna. Sempre al piano terra è possibile trovare il locale infermeria, due magazzini (uno alimentare e uno contenente prodotti per la pulizia), il locale lavanderia, uno spogliatoio per gli operatori, due bagni (uno per gli operatori e uno per gli ospiti) e l'ufficio.

Al primo piano si trovano la stanza utilizzata per lo svolgimento di alcune attività e dall'operatore notturno, oltre a sei camere da letto per gli ospiti, tutte dotate di bagno interno. Tutte le camere sono munite di due letti ciascuna.

È presente un bagno assistito con vasca.

Nella bella stagione è utilizzabile il grande giardino alberato, attrezzato con gazebo, sedie, *barbecue*.



Servizi offerti

Servizi compresi nella retta

Sono da considerarsi inclusi alla retta tutti gli interventi di tipo assistenziale: il vitto, l'alloggio, il riscaldamento, il trasporto, la lavanderia, le attività educative e di risocializzazione, le visite mediche (comprese le visite in ospedale in caso di ricovero), il rapporto coi tutori e l'aiuto nella gestione del denaro per le spese giornaliere dei pazienti (sigarette, farmaci a pagamento, vestiario, prodotti specifici per l'igiene personale, ecc.)

Servizi a pagamento

I servizi non comprendono le spese per ausili sanitari e protesi ortopediche, le spese farmaceutiche, le spese strettamente personali (il parrucchiere, l'estetista, la pedicure, i prodotti per l'igiene personale di uso quotidiano).

In caso di ricovero l'eventuale assistenza privata infermieristica o socio-sanitaria è a carico del cliente.

Durante i periodi di ricovero in altre strutture, qualora il pz rimanga in carico alla comunità, vengono comunque garantite periodiche visite al cliente effettuate dal personale che opera all'interno della Comunità, sia per la consegna di effetti personali che per mantenere il contatto durante il periodo di assenza e seguirne le condizioni di salute psico-fisica.

Sono inoltre a carico della persona i pranzi o le cene presso ristoranti e pizzerie, il biglietto di ingresso (ridotto) per l'ingresso al cinema, alle mostre d'arte, ai musei o concerti.

L'organizzazione della giornata

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima sereno che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti garantendo un adeguato supporto al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità ed autonomie individuali.

Nel rispetto del livello di autonomia di ognuno, gli ospiti vengono quindi stimolati e supportati:

- nella cura dell'igiene personale;
- nella gestione degli spazi privati (riordino armadi e stanze);
- nell'autosomministrazione dei farmaci;
- nell'impostazione degli impegni individuali (lavoro, borse lavoro, attività esterne ed interne alla Struttura);
- nella gestione economica;
- nell'organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, partecipazione alle attività strutturate ed alla riunione ospiti);
- nella relazione con gli altri ospiti della Comunità;
- nel mantenimento o nel recupero dei rapporti con i famigliari.

È impegno degli operatori favorire un clima disteso in corrispondenza dei pasti principali. L'intervento dell'operatore nei confronti dell'ospite pone l'attenzione su:

- -la cura del sé intesa come igiene personale ed attenzione alla propria immagine;
- -la gestione degli impegni inerenti la propria vita sociale;
- -la cura degli spazi abitativi personali e collettivi (pianificazione di turni per i diversi impegni in Comunità).

Gli ospiti a turno svolgono le mansioni relative ai pasti (apparecchiare, sparecchiare, lavare i piatti) e con il supporto degli operatori si occupano di lavare i propri indumenti personali.

Il resto della giornata è scandito dagli impegni e dagli interessi personali di ciascuno.

Durante le ore pomeridiane gli operatori stimolano le persone più autonome invitandole a frequentare le risorse del territorio per la risocializzazione, mentre per le persone con autonomie ridotte sono previsti accompagnamenti al mattino per acquisti e momenti aggregativi. La sera rappresenta un momento generalmente non strutturato durante il quale gli ospiti sono insieme, ascoltano musica o guardano la TV.

Dotazioni

La Comunità ha in dotazione:

- *per la mobilità*: autovettura di Servizio;
- *per il comfort*: Tv color, impianto stereo, lettore DVD
- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: Personal Computer, stampante; Fax
- *per la sicurezza*: rilevatori di fumo, rilevatori di gas, lampade di emergenza, estintori.

Sono effettuate manutenzioni ordinarie e straordinarie (a carico della Cooperativa Progest).

Orari e modalità di accesso

La Comunità eroga il proprio servizio 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. È prevista la notte passiva sul posto.

Le visite dei familiari sono possibili dalle ore 14,30 alle 18,00 del sabato e della domenica; gli ospiti possono ricevere telefonate in Struttura dalla ore 12,00 alle ore 13,30 e dalle ore 18,30 alle ore 20,00, dal lunedì alla domenica, salvo diverso accordo con i Responsabili del servizio.

Gli orari di apertura della Comunità, intesa come luogo "aperto", tengono in considerazione il diritto alla riservatezza dell'ospite durante la giornata e permettono agli Operatori di svolgere con cura alcune funzioni del proprio lavoro.

Modalità di inserimento

Il medico inviante segnala il/la paziente alla responsabile della Comunità, valutando in tale occasione l'attinenza del cliente con le caratteristiche della Comunità e concordando i tempi dell'inserimento. Quando necessario, sono contattate le altre figure di riferimento (infermiere del C.S.M., assistente sociale, familiari, ecc.)

Durante la riunione d'équipe viene presentata la situazione inerente la persona di nuovo inserimento, così che gli operatori possano condividere le informazioni che la riguardano.

Il nuovo cliente viene invitato a visitare la struttura attraverso momenti informali, quali ad esempio la condivisione di un pranzo.

Al momento dell'inserimento è compito della responsabile struttura, anche attraverso la consegna della Carta servizi, fornire tutte le indicazioni necessarie a conoscere il funzionamento della Comunità (strutturazione della giornata, orari di visita, attività, diritti e doveri, ecc.).

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell'ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra il medico Responsabile, la Responsabile della Comunità e tutte le parti interessate. Generalmente, la dimissione è concordata con l'ospite attraverso una riunione "integrata", allargata cioè a tutte le figure coinvolte.

Le emergenze

Per le urgenze psichiatriche dalle ore 9,00 alle ore 17,00 dal lunedì al venerdì il riferimento è il medico-psichiatra dell'ambulatorio inviante.

Per la gestione delle emergenze, dopo le 17,00 e di notte, c'è sempre una persona in turno; a questa è demandata la gestione di eventuali emergenze (attivazione della guardia medica o del pronto intervento 118).

In caso di ricovero del paziente, i familiari ed i tutori saranno prontamente avvertiti.

In caso di allontanamento prolungato dalla struttura senza avviso e/o giustificazione, l'assenza viene subito comunicata all'ambulatorio di riferimento, ai familiari/tutori e se ci sono gli estremi ci si attiva per sporgere denuncia di scomparsa presso i Carabinieri.

In caso di incendio si allertano prontamente i Vigili del fuoco.

Trattamento dati e tutela della privacy

I dati sensibili relativi ai clienti sono trattati conformemente alle vigenti leggi. L'archiviazione e conservazione delle cartelle personali è a cura della Responsabile Comunità, sotto il controllo del Responsabile Qualità. Nel quotidiano gli operatori garantiscono agli ospiti gli opportuni e necessari spazi di *privacy* (riservatezza, intimità).



I nostri Clienti

Persone in carico ai servizi dei Dipartimenti di Salute Mentale dell'ASL TO3 e che fanno riferimento ai vari Centri di Salute Mentale (C.S.M.).

Il nostro Committente

ASL TO3.

I nostri Operatori

La Comunità Alloggio "Il Giglio" opera 24 ore al giorno durante l'intero arco della settimana.

La nostra *équipe* di lavoro è composta da:

- un Responsabile di Area
- un Responsabile del Servizio con funzione di controllo, organizzazione e raccordo tra Cooperativa e Committenza;
- educatori professionali: sono referenti relativamente alla progettazione educativa individuale, si occupano di sostenere e supportare gli ospiti sviluppando le autonomie personali al fine di promuovere un reinserimento sociale.
- operatori socio-sanitari (OSS): si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari;
- addetta alle pulizie: cura l'igiene degli spazi della Comunità.

Gli incarichi operativi sono affidati sulla base delle rispettive professionalità.

Ogni cliente ha un educatore e un O.S.S. di riferimento.

La Cooperativa rispetta le dotazioni di organico professionale come da normativa regionale; gli orari settimanali previsti per i turni degli operatori, con relativi titoli professionali, sono sempre esposti e consultabili all'interno dell'ufficio.

La Cooperativa PROGEST garantisce ai propri operatori attività di formazione e supervisione.

Gli operatori della Cooperativa PRO.GE.S.T. nella loro attività quotidiana perseguono il rispetto della dignità della persona, l'ascolto dei suoi bisogni e la massima cortesia nella relazione.

Principi fondamentali

Eguaglianza: tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa Pro.ge.s.t. guardano al “principio di eguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità sociale (...) senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

Imparzialità e continuità: la Cooperativa Pro.ge.s.t. svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa Pro.ge.s.t. s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

Partecipazione: la Cooperativa Pro.ge.s.t. al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un’informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza ed efficacia: l’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Cooperativa Pro.ge.s.t. s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.

Riservatezza: è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell’intimità” (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.



Diritti e doveri dei clienti (e loro familiari o parti interessate)

I DIRITTI:

1. Il cliente ed i suoi familiari hanno il diritto di essere supportati con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori e dagli altri abitanti la Comunità.
3. Il cliente ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto dell'orario di visita e delle esigenze degli altri abitanti la Comunità.
4. Il cliente ed i suoi familiari hanno il diritto di essere informati sui nomi degli operatori e dei compagni di Comunità nonché delle eventuali variazioni che dovessero intervenire.
5. Il cliente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
6. Il cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
7. Il cliente ed i suoi familiari hanno il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
8. Il cliente ed i suoi familiari hanno il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente/familiare deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
9. Il cliente e/o i suoi familiari hanno il diritto di essere periodicamente intervistati sul loro grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.
10. Previa autorizzazione da parte del cliente, il familiare ha diritto di essere aggiornato sull'andamento del percorso comunitario.

I DOVERI:

1. Il cliente ed i suoi familiari hanno il dovere di rispettare la dignità degli operatori della Comunità.
2. Il cliente ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti della Comunità.
3. Il cliente ha il dovere di collaborare nel far sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità.
4. Il cliente ha altresì il dovere di collaborare, con le sue capacità, al buon andamento della struttura, ognuno secondo la propria responsabilità.
5. Il cliente ed i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Comunità.
6. I familiari e conoscenti dei clienti sono tenuti a fare visita ai loro congiunti durante gli appositi orari.
7. I familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
8. Ogni alimento portato durante le visite va consegnato agli operatori in turno; per ragioni igieniche e di sicurezza è vietato conservare generi alimentari negli armadi degli clienti.

Come reclamare

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del Servizio.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Nel Servizio sono disponibili a richiesta copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

1. scritti;
2. verbali.

1. L'eventuale reclamo scritto da parte dei familiari, quando non consegnato direttamente al Responsabile, viene fatto pervenire a questi dall'Operatore appena possibile.

Il Responsabile, sentito il Responsabile Qualità che coinvolge quando necessario la Direzione della Cooperativa, provvede se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Presso l'ufficio di riferimento del Responsabile Qualità e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta.

Il dossier è reso disponibile all'attività di verifica della Cooperativa e degli Enti committenti.

2. In caso di reclamo verbale, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Risarcimenti

L'ospite può richiedere il deposito delle somme di denaro necessarie alle spese quotidiane. In tal caso, la somma è registrata su apposita modulistica e versata nella cassa personale. Gli operatori rilasciano ricevuta per il denaro loro consegnato dai familiari.

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'ospite presso di sé, la Cooperativa non assume alcuna responsabilità.

In seguito a reclami motivati, la Direzione valuta l'eventuale rimborso dei danni arrecati a beni di proprietà degli ospiti.

Rapporti con il territorio

La nostra Cooperativa e di conseguenza i nostri Servizi hanno fatto la scelta di operare in sinergia con associazioni, gruppi di volontariato, aggregazioni spontanee di cittadini e altre cooperative sociali consorziate e/o esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una “Rete di risorse” per l’aiuto e il sostegno della persona.

La “Rete” è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.

Per favorire il coinvolgimento di nuove risorse la Cooperativa Pro.ge.s.t. si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- l’inserimento on line in Internet (www.cooperativaprogest.it) di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
- l’organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

Con chi collaboriamo

- Centri di Salute Mentale dell’ASL To3
- Audido di Alpignano
- Centro Diurno di Collegno
- Biblioteche Comunali di San Gillio e Pianezza
- Canile di Collegno
- Negozi sul territorio per acquisti riferiti a feste e consumazioni varie
- Pizzerie e ristoranti nelle zone adiacenti per pranzi e cene esterne alla Comunità
- Parrocchia di San Gillio
- Università della terza età di San Gillio
- Parrucchiere ed estetista di San Gillio e Givoletto
- Piscina Rari Nantes di Grugliasco
- Associazione “Sempre voglia di cavallo” San Gillio



La misurazione della qualità

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dal cliente e dall'operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: obiettivi per la qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal cliente (e/o dai suoi familiari) nel processo di erogazione del servizio sono il questionario di soddisfazione e l'intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio.

Periodicamente anche gli operatori impiegati nel Servizio rispondono ad un questionario di soddisfazione, al fine di dar loro modo di esprimersi sulla qualità del lavoro dal punto di vista interno.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del cliente e le percezioni degli operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Obiettivi per la qualità

Nella tabella seguente sono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Cooperativa s'impegna a perseguire, rispettare e verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il valore atteso, cioè il livello qualitativo che il Servizio vuole garantire ai propri clienti. Oltre che nella tabella, molti standard sono implicitamente contenuti nella Carta: ad esempio orari di ricevimento, tempi per le risposte al reclamo, ecc..



CARTA DEI SERVIZI
Comunità Alloggio Il Giglio
 via Alpignano, 53 - San Gillio (TO)



Obiettivi	Standard	Indicatore/ indice	Modalità di rilevazione	Resp.le raccolta dati	Cadenza rilevazione
1. Mantenimento ed implementazione del lavoro integrato tra operatori, gruppi di lavoro, strutture complesse territoriali ed ambulatori. Responsabilità: Responsabile Servizio	Almeno 20	Riunioni formali	Verbali riunioni d'equipe/Rilevazione riunioni integrate.	Resp.le Servizio	Annuale
2. Raggiungimento degli obiettivi dei PEI. Responsabilità: Responsabile Servizio	50%	Obiettivi raggiunti	Database gestione Servizio/PEI	Resp.le Servizio	Semestrale
		Totale obiettivi			
3. Raggiungimento degli obiettivi dei Progetti Attività. Responsabilità: Responsabile Servizio	70%	Obiettivi raggiunti	Verbali Riunione/Progetti Attività	Resp.le Servizio	Semestrale
		Totale obiettivi			
4. Garantire la presenza di n. 10 ospiti in Comunità. Responsabilità: Responsabile Servizio	90%	Presenze effettive	Foglio presenze mensili	Resp.le Servizio	Annuale
		Presenze previste			

A CURA DI: ENRICO OLOCCO, KATIA PACE