

Ed. 1 del 22/03/11



**Carta dei servizi
dei Gruppi Appartamento
Le Viole
Via Leinì 103, Torino**

Telefono: 011 7950341

Posta elettronica: ga.leinizza@cooperativaprogest.it

Sito internet: www.cooperativaprogest.it

Indice:	Pagina
Caratteristiche della Carta dei Servizi	3
Dove raggiungerci	4
Chi siamo	5
I Gruppi Appartamento di via Leini'	5
Caratteristiche principali	5
Servizi offerti	6
Sostegno alla persona	6
Autonomia e socializzazione	6
Servizi compresi nella retta	6
Servizi a pagamento	6
Retta	6
Pasti e menù	7
Dotazioni	7
Orari e modalità di accesso	7
Modalità di inserimento e dimissione	7
L'organizzazione della giornata	8
Le emergenze	9
I nostri clienti	9
I nostri committenti	9
ASL TO1	9
I nostri operatori	9
Principi fondamentali	10
Diritti e doveri dei clienti (e loro familiari o chi li rappresenta)	11
Come reclamare	12
Risarcimenti	12
Rapporti con il territorio	13
Con chi collaboriamo	13
La misurazione della qualità	14
Strumenti di valutazione della qualità percepita	14
Obiettivi per la qualità	14

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 cooperativa Pro.ge.s.t. presso i Gruppi Appartamento di via Leini 103 in Torino e le garanzie per 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 viene consegnata a tutti gli ospiti all'ingresso nel Servizio, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

Nei Gruppi Appartamento la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile.

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.

CARTA DEI SERVIZI
Gruppi Appartamento Le Viole
Via Leini. 103, Torino



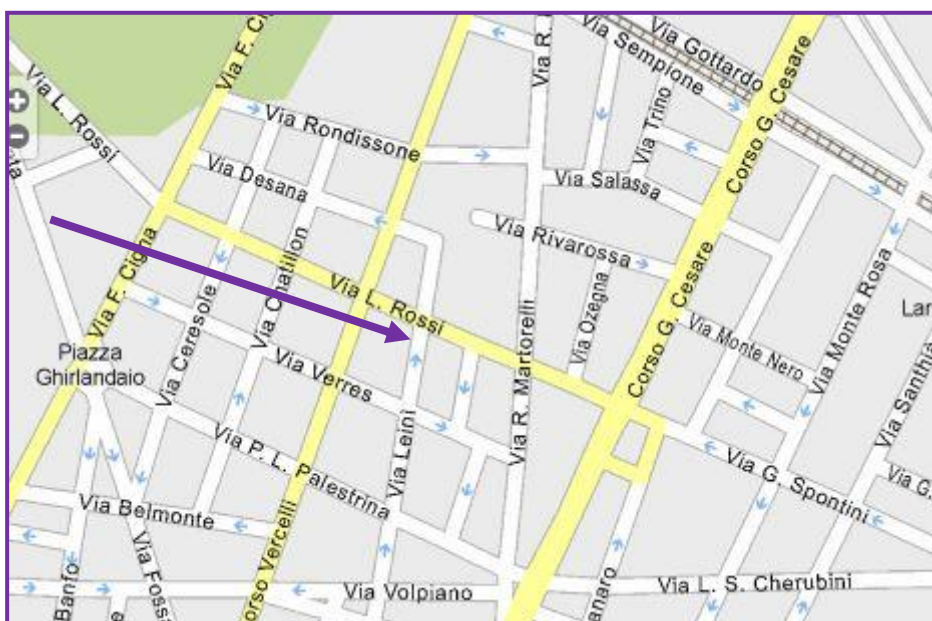
Dove raggiungerci

I Gruppi Appartamento “Le Viole” si trovano in via Leini 103, Torino, nella Circoscrizione 7 e sono facilmente raggiungibili con le linee di trasporto pubblico n. 46, 4, 75

Coordinatore Servizio: educatrice Silvia Ibertis
Responsabile del Servizio: educatrice Valeria Dilauro

Telefono: 011 7950341

Posta elettronica: ga.leinizza@cooperativaprogest.it
Sito internet www.cooperativaprogest.it



Chi siamo

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 ai margini della vita sociale.

Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, 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 e gestione di servizi socio-assistenziali e sanitari 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.

I Gruppi Appartamento di via Leini'

Caratteristiche principali

La struttura che ospita i 2 gruppi appartamento di Via Leini è una palazzina nella quale vivono 10 clienti affetti da patologie psichiatriche per i quali è previsto un percorso riabilitativo e di intervento educativo-assistenziale al fine di mantenere un sufficiente livello delle autonomie acquisite.

Si tratta di una casa di proprietà privata collocata nel contesto urbano e composta da due nuclei abitativi distribuiti su due piani.



Servizi offerti

Sostegno alla persona

- sostegno e supporto rispetto alla cura della persona;
- sostegno nella gestione delle mansioni domestiche;
- supporto all'autosomministrazione delle terapie;
- supporto ad una migliore gestione del proprio denaro.

Autonomia e socializzazione

- Interventi mirati ad individuare e valorizzare le capacità ed autonomie esistenti
- Supporto alla creazione di un ruolo sociale ed inserimento nella propria comunità
- Supporto all'inserimento lavorativo (borse lavoro, lavoro protetto, lavoro "autonomo")
- Supporto ai percorsi indirizzati all'eventuale gestione autonoma di un appartamento privato e/o al reinserimento in contesto familiare.
- Reperimento ed utilizzo delle risorse territoriali
- Stimolo a coltivare e mantenere attiva la propria vita di relazione.

Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo e assistenziale previsti dall'Ente committente nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione al tipo di struttura.

Sono quindi da considerarsi inclusi gli interventi di tipo educativo ed assistenziale, il vitto, l'alloggio.

In caso di ricovero in Ospedale sono garantite visite ed assistenza in accordo con l'Ente committente.

Servizi a pagamento

La retta non comprende le spese per ausili sanitari e protesi ortopediche, il parrucchiere, l'estetista, la pedicure, i prodotti per l'igiene personale ed i farmaci di uso generico, i ticket sanitari per medicinali o per analisi in genere.

Retta

L'entità della retta mensile prevede una compartecipazione del'Ente Sanitario e del cliente il cui importo viene definito in base al reddito.



Pasti e menù

La preparazione dei pasti sarà organizzata a turni da ciascun cliente con il supporto dell'operatore, se necessario. La definizione del menù avverrà con la partecipazione degli ospiti ed il sostegno dell'operatore.

Dotazioni

I Gruppi Appartamento hanno in dotazione:

- *per la mobilità*: è possibile, per le uscite risocializzanti richiedere la disponibilità di un mezzo di trasporto.
- *per il comfort*: TV color, lavatrice, telefono cordless, cellulare di servizio, fax ed altri elettrodomestici di uso comune;
- *per la produzione, gestione, archiviazione e diffusione dati*: personal computer e chiavetta per la navigazione in internet.

Sono effettuate manutenzioni annuali sugli impianti elettrici, semestrali sugli impianti di sicurezza, sulla caldaia e sull'igiene ambientale.

Orari e modalità di accesso

Nei Gruppi Appartamento è garantita una presenza giornaliera dell'operatore di 24 ore sette giorni su sette, con orario così distribuito: 07,00/15,00, 14,00/22,00 e 22,00/07,00.

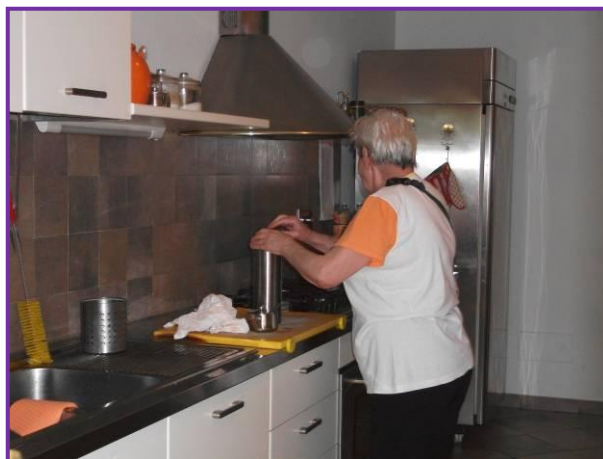
Familiari e amici possono far visita ai clienti durante gli orari di presenza dell'operatore, tenendo conto delle esigenze degli altri abitanti della casa. In linea di massima le visite sono ammesse in orario diurno.

Modalità di inserimento e dimissione

A seguito di segnalazione da parte dell'Ente committente, la persona viene presentata al Responsabile servizio durante una riunione con il Centro di Salute Mentale (C.S.M.). Viene quindi compilata la scheda di presentazione del nuovo cliente, con la quale l'équipe educativa raccoglie informazioni sulla persona; in collaborazione con l'équipe del C.S.M. si valuta l'attinenza con le caratteristiche del gruppo appartamento e si decide se procedere all'inserimento.

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

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell'ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra il Responsabile del servizio, l'operatore che ne è referente ed il Responsabile dell'Area Comunitaria.



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 già sufficiente livello di autonomia presente vengono quindi stimolati e supportati:

- al mattino cura dell'igiene personale (con attenzione allo sviluppo dell'autonomia pratica e della necessaria consapevolezza);
- impostazione degli impegni personali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);
- organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, necessità di spesa e cucina).

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

È impegno degli operatori favorire dove possibile l'unità del gruppo ospiti in corrispondenza dei pasti principali.

La sera è un momento generalmente non strutturato, durante il quale gli ospiti si relazionano, ascoltano musica, guardano programmi televisivi.

In base a tali premesse l'intervento dell'operatore si esplicita concretamente focalizzando l'attenzione sulle aree di vita principali quali:

- 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 compiti domestici quali la spesa, il cucinare, le pulizie);
- l'accompagnamento e/o supporto negli adempimenti di carattere sanitario.

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

Durante le ore pomeridiane gli operatori stimolano le persone più autonome incentivandole ad un utilizzo del territorio quale risorsa risocializzante, mentre alle persone con autonomie ridotte sono proposti momenti di aggregazione e ricreazione.

Le emergenze

In caso di emergenza di carattere sanitario ed in momentanea assenza dell'operatore, i clienti possono fare riferimento al 118, contattabile direttamente tramite telefono. Durante le ore diurne possono fare riferimento all'operatore in turno il quale valuterà il protocollo da seguire più idoneo alla situazione, previa consultazione con i medici di riferimento.

I nostri clienti

Cittadini con problemi di carattere psichiatrico del territorio ASL TO1, con sufficiente autonomia, per i quali si valuta necessario un intervento di supporto anche educativo.

I nostri committenti

ASL TO1.

I nostri operatori

L'équipe di lavoro del Servizio di autonomia esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- un Coordinatore che ha la funzione di interagire con la Committenza rispetto a ciò che concerne convenzioni o appalti.
 - un Responsabile, che ha la funzione di dialogare con l'Ente committente, i riferimenti sociali sul territorio, i clienti e le loro Famiglie per tutti i temi relativi all'andamento progettuale ed organizzativo del servizio; ha inoltre la responsabilità di seguire l'andamento del Gruppo di lavoro e del servizio nel suo insieme in stretto raccordo con il Coordinatore.
- un Educatore Professionale che, su incarico dei Responsabili, si occupa di redigere i Progetti Educativi Individuali degli Ospiti di cui è nominato referente, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupa inoltre di redigere la programmazione delle attività ed impegni;
 - cinque Operatori Socio Sanitario (O.S.S.), che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento di alcuni adempimenti sanitari, del supporto alle attività ed impegni;
 - un collaboratore domestico, che si occupa della gestione dei pasti, delle pulizie di tutti i locali e del servizio lavanderia.

I turni di lavoro settimanale degli operatori possono essere consultati all'interno del servizio.

*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 “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 chi li rappresenta)

I DIRITTI

1. Il cliente ha il diritto di essere supportato 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 d'appoggio e dagli altri abitanti dei Gruppi Appartamento.
3. Il cliente ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto per gli altri abitanti dei Gruppi Appartamento.
4. Il cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.
5. Il cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
6. Il cliente ha il diritto di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la vita nel servizio .
7. Il cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
8. Il cliente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
9. Il cliente ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
10. Il cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

I DOVERI:

1. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori d'appoggio al servizio.
2. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti dei Gruppi Appartamento, con particolare riferimento a quanto stabilito nelle riunioni ospiti.
3. Il cliente ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità.
4. Il cliente ha il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
5. Il cliente ha il dovere di fornire notizia delle principali abitudini del cliente e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie.
6. Il cliente ha il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute del proprio congiunto, del personale e degli altri ospiti.
7. Il cliente è tenuto ad avere cura di arredi ed accessori del servizio.

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.

Nei Gruppi Appartamento 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 di clienti o 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 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

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.

Gli eventuali danni arrecati dagli ospiti ai beni dei Gruppi Appartamento, a causa di comportamenti dolosi o eccessivamente negligenti possono determinare la richiesta di partecipazione a spese di ripristino.

Rapporti con il territorio

La nostra Cooperativa e di conseguenza i Gruppi Appartamento 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

I Gruppi Appartamento di via Leinì partecipano ad iniziative ed a progetti locali.

Inoltre i Gruppi Appartamento favoriscono percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per operatori O.S.S. ed Educatori professionali, nonché come sede di servizio per Volontari del servizio civile e dell’associazionismo; ciò attraverso protocolli di intesa con Agenzie formative, Università, Associazioni, Ministero del Welfare.

Servizi di quartiere

Cascina Marchesa

Associazioni

La Grande Rondine

(Centro Incontro “Padiglione 14” Collegno)

Formazione

Salotto Fiorito Rivoli

Casa di Carità Arti & Mestieri

Facoltà di Scienze della Formazione

Interfacoltà per Educatori Professionali

Varie

Tavolo Sociale Banfo 3



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.

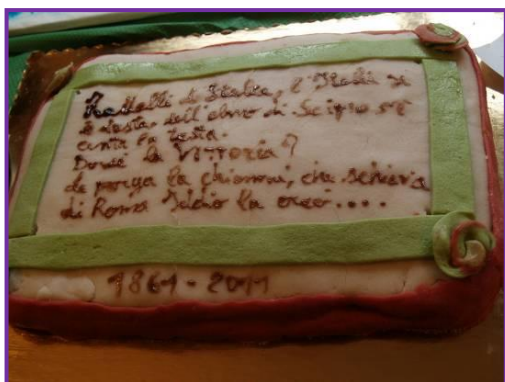
Contemporaneamente, anche gli operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso *job satisfaction*. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

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 che segue vengono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Cooperativa s'impegna a perseguire, rispettare ed a 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 al contenuto della tabella, molti standard sono implicitamente contenuti nella Carta: ad esempio orari di ricevimento, tempi per le risposte al reclamo, ecc..



CARTA DEI SERVIZI
Gruppi Appartamento Le Viole
 Via Leini, 103, Torino



Obiettivi	Standard	Indicatore/ indice	Modalità di rilevazione	Resp.le raccolta dati	Cadenza rilevazione
1 Mantenimento lavoro di rete tra équipe Progest ed équipe ASL TO1. Responsabilità: Resp. Servizio	100%	Riunioni effettuate	Verbali riunione équipe multidisciplinare	Resp. Servizio	annuale
		Riunioni programmate			
2 Garantire la presenza costante di n. 10 ospiti nei gruppi appartamento. Responsabilità: Coordinatore Servizio	100%	Presenze effettive	Foglio mensile presenze	Resp. Servizio	annuale
		Presenze previste			
3 Organizzare e promuovere periodicamente la partecipazione ad occasioni esterne di socializzazione. Responsabilità: Resp. Servizio	10 eventi	Attività effettuate	Programma- zione attività/Agenda	Resp.le Servizio	semestrale
		Attività programmate			
4 Totale informatizzazione della progettazione educativa. Responsabilità: Resp. Servizio	100%	PEI realizzati	Archivio servizio	Resp.le Servizio	annuale
		PEI previsti			
5 Avvio di interventi supervisione e formazione nei gruppi appartamento. Responsabilità: Resp. Formazione	1,5%	Ore supervisione/formazione	Riepilogo mensile	Resp.le Form.ne	semestrale
		Ore erogate			
6 Garantire un confronto periodico tra équipe Progest e clienti attraverso la "Riunione della casa" Responsabilità: Resp. Servizio	11 riunioni	Riunioni effettuate	Verbali quaderno "Riunioni casa"	Resp.le Servizio	annuale
		Riunioni programmate			

A CURA DI: ENRICO OLOCCO, SILVIA IBERTIS, VALERIA DILAURO