

Carta dei Servizi

COMUNITÀ ALLOGGIO

“DEL BORGO”

via Mottarone, 6 bis – Torino

Telefono e fax: 011 2483037

Posta elettronica: comunita.delborgo@cooperativaprogest.it

Sito internet: www.cooperativaprogest.it



CARTA DEI SERVIZI
Comunità alloggio del Borgo
via Mottarone, 6 bis – Torino



Indice:	Pagina
Caratteristiche della Carta dei Servizi	3
Dove raggiungerci	4
Chi siamo	4
La Comunità del Borgo	5
Caratteristiche principali	5
Servizi offerti	6
Servizi compresi nella retta	6
Servizi a pagamento	6
Retta	6
Servizi generali	6
Dotazioni	7
Orari e modalità di accesso	7
Modalità di accoglienza e dimissione	8
L'organizzazione della giornata	8
Le emergenze	8
Programmazione delle attività settimanali	9
I nostri clienti	9
I nostri committenti	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	16

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 la Comunità del Borgo 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 viene consegnata a tutti gli ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

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 Sistema Gestione, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei clienti e/o familiari 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
Comunità alloggio del Borgo
via Mottarone, 6 bis – Torino



Dove raggiungerci

La Comunità del Borgo si trova in via Mottarone 6 bis a Torino, fra corso Vercelli e via Cigna, nel territorio della Circoscrizione VI.

A 50 metri da corso Vercelli ed a 100 metri da piazza Crispi, è facilmente raggiungibile attraverso le linee di trasporto pubblico n. 4, 46, 46/, 49, 51, 77.

In automobile: normalmente reperibili parcheggi nella stessa via o nelle vie limitrofe.

Responsabile Area disabili: dott.Dario Quesada

Coordinatore progettuale: dott.Mauro Mottura

Responsabile Comunità: educatrice professionale Veronica Papa

Telefono e fax: 011 2483037

Posta elettronica: comunita.delborgo@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 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 (attualmente 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.

Il Consorzio Sociale R.I.S.O. è una rete di imprese sociali. Nasce il 14 giugno 1999, in base alla legge 381 del 1991, quindi senza fini di lucro e con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini. Per raggiungere questo scopo RISO gestisce sia servizi socio-sanitari ed educativi, attraverso cooperative di tipo A come la Pro.ge.s.t., sia attività produttive finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, mediante cooperative di tipo B. Ciascuna cooperativa ha una sua specificità ed offre servizi diversificati nei settori che riguardano gli anziani, i minori, gli inserimenti lavorativi, i disabili, i pazienti psichiatrici e la riabilitazione.

Tra gli scopi principali del Consorzio ci sono il coordinamento, l'assistenza ed il supporto nei confronti delle cooperative socie.

La Comunità del Borgo

Caratteristiche principali

Comunità alloggio "di tipo C", del Borgo è destinata ad ospiti adulti, in carico ai Servizi Socio Assistenziali, portatori di deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica. Esprime quindi come vocazione prevalente l'ospitalità a persone con "pluri-disabilità".

La Comunità è situata in un edificio di inizio 1900, completamente ristrutturato, di proprietà della cooperativa Pro.ge.s.t.; tale stabile è collocato nel contesto urbano della VI Circoscrizione, a poca distanza dal centro Cittadino.

La Comunità è situata al piano terreno dello stabile e si affaccia su un ampio cortile di circa 200 mq; gli spazi interni, oggetto di ristrutturazione ed ampliamento nell'estate 2012, sono composti da: un ufficio, un'ampia sala da pranzo con angolo cucina, un soggiorno, cinque camere da letto doppie ed una singola. I locali igienici a disposizione sono: tre bagni per gli ospiti (due con doccia ed uno assistito con vasca) più un bagno per gli operatori. I locali di servizio consistono in una piccola lavanderia, un ripostiglio ed alcuni magazzini nei locali interrati.

Lo stesso immobile ospita al primo piano due Gruppi Appartamento ed un Servizio di autonomia per persone con disabilità, gestiti dalla nostra Cooperativa.



Servizi offerti

Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo, assistenziale, infermieristico e riabilitativo previsti dall'Ente committente nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione al tipo di struttura. Sono quindi da considerarsi inclusi tutti gli interventi di tipo assistenziale, il vitto, l'alloggio, il riscaldamento, il trasporto, la lavanderia, le attività educative e di risocializzazione, i servizi generali e collettivi.

L'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale.

In caso di ricovero ospedaliero, il servizio si impegna ad erogare la prestazione prevista dal contratto con gli Enti committenti.

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 di uso non quotidiano, i farmaci di uso non comune, i ticket sanitari per medicinali o per analisi in genere.

Non comprende inoltre i costi del soggiorno estivo.

In caso di ricovero, l'eventuale assistenza infermieristica o la presenza del personale della Comunità in ospedale oltre le ore definite dall'accreditamento, è a carico del cliente salvo suo diverso accordo con l'Ente committente.

Retta

L'entità della retta viene definita dall'Ufficio contribuzioni dell'Ente inviante a seguito della presentazione da parte delle famiglie di tutta la documentazione economica relativa ai redditi dell'Ospite.

La parte di retta di competenza dell'Ospite deve essere versata mensilmente, salvo diverso accordo con il coordinatore del servizio, tramite bonifico bancario alla UNICREDIT BANCA S.P.A., codice IBAN: IT 52 N 02008 30870 000030020277 intestato a "Consorzio Sociale R.I.S.O."

Servizi generali

La gestione quotidiana della Comunità è responsabilità degli operatori in turno i quali collaborano con la Colf per quanto riguarda:

- la preparazione dei pasti in relazione alle indicazioni mediche; la programmazione del menù settimanale è consultabile in cucina;
- la pulizia degli ambienti;
- la gestione dei magazzini (in collaborazione con gli ospiti secondo il relativo progetto attività);
- l'organizzazione della dispensa alimentare;
- il servizio interno di lavanderia.

La Comunità offre inoltre, in collaborazione con le famiglie, la gestione del vestiario provvedendo alle riparazioni, all'acquisto, al riordino, all'immagazzinamento e al cambio di stagione.

Per l'approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l'igiene etc.), oltre ad utilizzare i servizi commerciali presenti sul territorio, la Comunità si avvale di fornitori qualificati il cui elenco è consultabile presso l'ufficio del Responsabile.

Dotazioni

La Comunità ha in dotazione:

- *per la mobilità*: furgone attrezzato per il trasporto di persone in carrozzina, sollevatore per allettati, elevatore disabili dal piano terra al primo piano dello stabile.
- *per il comfort*: Tv color con lettore di files multimediali, impianto stereo, lettore DVD
- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: Personal Computer, collegamento Internet ADSL, stampante, scanner, macchina fotografica e videocamera digitali, telefoni cordless e cellulare, fax.
- *per la sicurezza*: rilevatori di fumo, rilevatori di gas, rilevatore di presenze, lampade di emergenza, estintori, armadio farmaci con cassaforte per stupefacenti e carrello farmaci, armadi chiusi a chiave.
- *per lo svolgimento di attività*: laboratori della "Bottega dei ghirigori" in via Verolengo 109 a Torino



Sono effettuate manutenzioni annuali sugli impianti elettrici, semestrali sugli impianti di sicurezza e sulla centrale termica.

Orari e modalità di accesso

La Comunità eroga il proprio servizio 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

Le visite sono possibili dalle ore 10.00 alle 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 18,00 dal lunedì alla domenica, salvo diverso accordo con i Responsabili del servizio; gli operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire ai familiari informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti il percorso progettuale degli ospiti, è necessario fissare telefonicamente un appuntamento con il Coordinatore del servizio.

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

Ogni sei mesi è convocata una riunione allargata a tutte le Famiglie per discutere sull'andamento generale del servizio, sugli eventuali problemi ed attraverso tale confronto raccogliere idee, pareri, suggerimenti.

Modalità di accoglienza e dimissione

A seguito di segnalazione da parte degli assistenti sociali al Settore disabili dell'Ente inviante, lo stato di salute della persona è valutato dall'U.M.V.D (ex Unità Valutativa Handicap) territorialmente competente. L'Ente quindi, attraverso gli assistenti sociali e/o gli educatori del territorio, prende contatti con i Responsabili del Servizio per fornire informazioni sulla persona possibile nuovo ospite. Una volta analizzata la documentazione relativa all'ospite da inserire, i Responsabili la illustrano al gruppo di lavoro durante la riunione settimanale.

I familiari della persona di possibile inserimento sono invitati a visitare il Servizio e sono informati dai Responsabili sulle principali caratteristiche del Servizio stesso.

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell'ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra i Responsabili del servizio, i riferimenti territoriali sanitari ed socio educativi, per l'ottenimento di una rivalutazione da parte dell'U.M.V.D.

L'organizzazione della giornata

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima familiare che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti, bilanciando l'esigenza della persona di disporre di tempo libero e di attività strutturate.

Le prime ore del mattino sono dedicate al risveglio, alla colazione ed alla cura dell'igiene personale, con orari e ritmi che tengono conto delle attività programmate, degli impegni giornalieri e della cura degli spazi della Comunità.

Durante la mattinata sono previste attività educative, riabilitative, risocializzanti. Tali attività sono elencate nella "Programmazione attività", modulo sempre consultabile all'interno della Comunità.

Sono inoltre frequenti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e gli adempimenti di carattere sanitario.

Il primo pomeriggio è generalmente dedicato al riposo, seguito dalle attività programmate e da eventuali uscite che mirano a soddisfare le richieste degli ospiti.

Grande attenzione è dedicata alle fasi del pranzo e della cena che costituiscono occasione di socializzazione fra ospiti ed operatori.

Dopo i pasti si procede al riordino della Comunità con la collaborazione attiva degli ospiti, nel rispetto delle capacità di ognuno e sempre in un'ottica di vita comunitaria e aiuto reciproco.

La sera è un momento generalmente non strutturato, durante il quale gli ospiti si relazionano, ascoltano musica, vedono programmi televisivi o partecipano ad attività di animazione. Sono previste anche periodiche uscite serali.

Le emergenze

In caso di emergenze di carattere non sanitario durante le ore notturne, l'operatore può avvalersi della collaborazione di un collega reperibile, il quale è sempre presente in struttura dalle ore 22,00 alle ore 08,00.

Durante le ore del giorno, gli operatori oltre ai colleghi di turno possono far riferimento ai Responsabili del servizio.

Per eventuali emergenze di carattere sanitario, sia diurne che notturne, gli operatori si avvalgono del servizio di guardia medica e/o di pronto soccorso, s'impegnano all'accompagnamento in caso di ricovero ed in questo caso il Responsabile del servizio fornisce pronta comunicazione alla famiglia e agli Enti committenti.

Nel caso infine di emergenze di carattere strutturale che rendessero temporaneamente inagibile il Servizio, la Cooperativa può disporre di una soluzione abitativa immediata presso la propria Casa Vacanze di Marina di Massa (MS).

Programmazione delle attività settimanali

Coerentemente al Progetto Educativo Individuale ed al Progetto di Servizio, ogni anno il Gruppo di lavoro progetta e verifica numerose attività strutturate.

La programmazione attività indicativamente prevede:

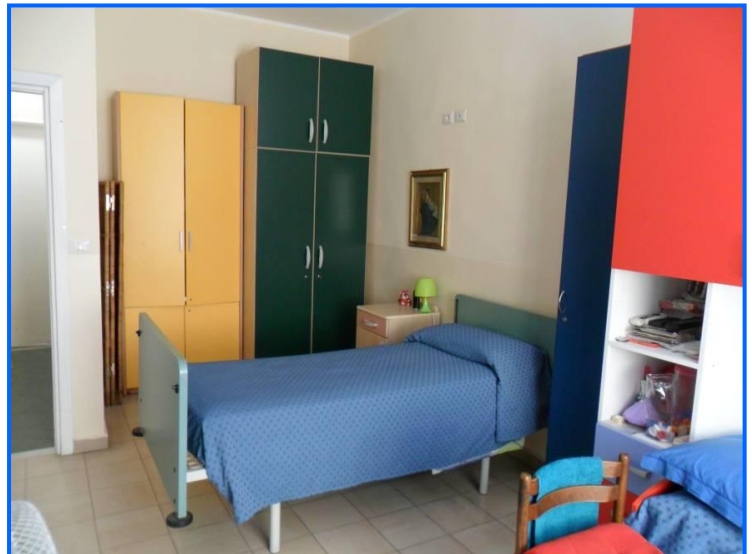
- Animazione musicale
- Riabilitazione in piscina
- Riabilitazione fisioterapica
- Attività di ippoterapia
- Spazio dei laboratori di via Verolengo, Torino
- Uscite serali
- Spesa e gestione del magazzino
- Pet-Therapy

Il calendario delle attività è consultabile sull'apposito modulo "Programmazione attività" affisso sulla bacheca interna alla Comunità.

Il fine settimana segue ritmi differenti dagli altri giorni, in modo da favorire l'incontro con i familiari, le gite e la partecipazione a manifestazioni, eventi, feste sul territorio.

Durante il periodo estivo la programmazione subisce alcune modifiche, potendo usufruire maggiormente di occasioni all'aperto e sul territorio.

Viene inoltre organizzato un soggiorno estivo, seguendo le indicazioni e gli impegni di spesa previsti dall'Ente committente.



I nostri clienti

Cittadini adulti del territorio Torinese con pluri-disabilità medio-grave e grave, in carico ai Servizi Socio Assistenziali, portatori di deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica.

I nostri committenti

Il Comune di Torino e le ASL TO 1 e TO 2.

I nostri operatori

Il gruppo di lavoro della comunità esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- un Responsabile di Area con funzioni dirigenziali, interlocutore comune per tutti i portatori di interesse rispetto all'area disabilità residenziale;
- un Coordinatore Progettuale 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;
- un Responsabile di Servizio, con il compito di seguire l'andamento quotidiano del Gruppo di lavoro e del servizio nel suo insieme, in stretto raccordo con il Coordinatore
- Educatori Professionali che, su incarico dei Responsabili, si occupano di redigere i Progetti Educativi Individuali degli ospiti di cui vengono nominati referenti, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupano inoltre di redigere, gestire e verificare i Progetti delle attività;
- Consulenti attività, che affiancano gli Educatori nella gestione delle attività;
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari;
- Un'addetta alle pulizie che affiancando gli O.S.S. cura l'igiene e il riordino degli spazi della Comunità e collabora alla preparazione dei pasti;
- Infermieri, che hanno il compito di supportare gli O.S.S. preparando le terapie ed analizzando le necessità di carattere sanitario ordinarie;
- un Terapista della riabilitazione, con funzioni di consulenza e trattamento delle problematiche in atto;
- un Consulente sanitario, con funzioni di monitoraggio delle problematiche sanitarie e di consulenza farmacologica.

I turni di lavoro settimanale degli operatori possono essere consultati in un apposito raccoglitore situato all'interno della Comunità.

*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.



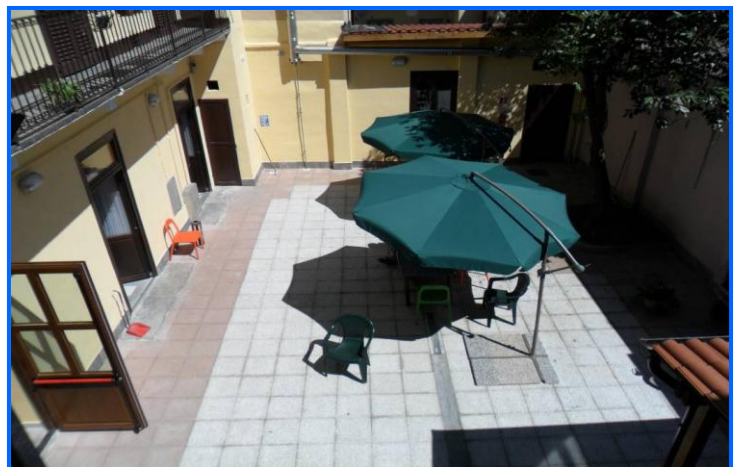
Diritti e doveri dei clienti (e loro familiari o parti interessate)

I DIRITTI:

1. Il cliente 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 e dagli altri abitanti la Comunità.
3. Il cliente ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto e delle esigenze degli altri abitanti la Comunità.
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 gli operatori che lo supportano durante la vita in Comunità.
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 ha 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. I familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
5. Il cliente ed i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Comunità.



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 del Servizio, viene fatto pervenire a questi dall'operatore appena possibile.

Il Responsabile del Servizio, sentito il Responsabile Sistema Gestione 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 del Servizio 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, del Consorzio RISO 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 di minuto mantenimento. Al momento della consegna il Responsabile del Servizio rilascia apposita ricevuta.

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 la Comunità “del Borgo” 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

La Comunità “del Borgo” è parte (attraverso Pro.ge.s.t.) del gruppo di associazioni e cooperative che gestiscono le attività del Laboratorio di Quartiere “Banfo3” sul territorio di Barriera di Milano. La nostra Cooperativa inoltre è socia fondatrice dell’associazione di secondo livello, costituita nel 2012, B.I.M. (Barriera In Movimento), con l’intento di favorire e curare i processi di integrazione e armonizzazione tra le associazioni, migliorare efficacia e adeguatezza della progettazione, facilitare e sostenere aggregazione, partecipazione e iniziativa degli / delle abitanti, sviluppare la cura di luoghi e beni comuni, essere motore di sviluppo culturale e sociale locale.

La Comunità inoltre favorisce percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per 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.

Associazioni

Il Sagittario – Rivalta T.se
Baldanza
UTIM
ARCI Anatra Zoppa
Ass.ne Protesi Dentaria Gratuita
Asociazione Arcobaleno
Associazione Donne e futuro
Associazione Centrocampo
Associazione Marchesa
Associazione Teatro Carillon

Scuole

Elementare Fattori
Elementare Pestalozzi

Attività

Piscina Colletta
Biblioteca Cascina Marchesa
Cooperativa Riabilità- Chronos

Formazione

Salotto & Fiorito – Rivoli
ENAIP - Rivoli

Associazione Videocommunity
Associazione Warà
Associazione Nigerian
Associazione Giato
Associazione Spazi al femminile
Associazione Autocostruzione solare
“La bottega aperta” (Bar e spazio culturale)
Forum volontariato sociale
MAIAC (orto urbano)

Varie

Fondazione C.R.T.
Il gruppo di adolescenti “Le marachelle”
I Bagni Pubblici di via Agliè

Curia e Parrocchie

Maria Speranza Nostra – Torino

Feyles – Torino
Sede di tirocinio studenti Casa di Carità
Arti e Mestieri
Sede di tirocinio studenti Formont –
Venaria
Sede di tirocinio studenti dell’Istituto
Lagrange – Torino
Sede di tirocinio per borse lavoro
Consorzio CISSA
Università Torino Facoltà di Scienze della
Form.ne e Interfacoltà per educatori prof.li
Università di Torino Facoltà di Scienza
dell’Educazione
Università di Ortopedagogia di Gent
(Belgio)

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 periodicamente a questionari di soddisfazione, al fine di poter condurre un’indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio e della Cooperativa.

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 sono 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..

Obiettivi	Standard	Indicatore/ indice	Modalità di rilevazione	Resp.le raccolta dati	Cadenza rilevazione
1. Controllo costante sull'avvenuta assunzione delle terapie farmacologiche prescritte. Responsabilità: Responsabile Servizio	100%	Firme controllo avvenuta assunzione	Scheda terapie	Resp.le Servizio	trimestrale
		Assunzione farmaci previste			
2. Monitoraggio della regolarità nel controllo sanitario (visite medicina generale e specialistiche). Responsabilità: Responsabile Servizio	100%	Visite effettuate	Registro sanitario Scadenario medico/sanitario	Resp.le Servizio	semestrale
		Visite programmate			
3. Raggiungimento obiettivi della progettazione educativa individuale. Responsabilità: Responsabile Servizio	75%	Obiettivi raggiunti	Cartelle Personali	Resp.le Servizio	annuale
		Obiettivi previsti			
4. Raggiungimento obiettivi della progettazione attività. Responsabilità: Responsabile Servizio	75%	Obiettivi raggiunti	Dossier Progetti Attività	Resp.le servizio	annuale
		Obiettivi previsti			

Obiettivi	Standard	Indicatore/ indice	Modalità di rilevazione	Resp.le raccolta dati	Cadenza rilevazione
5. Incontri periodici con le famiglie dei clienti. Responsabilità: Responsabile Servizio	1	Incontri annuali	Verbali di riunione	Resp.le Servizio	annuale
6. Incontri individuali con familiari, rappresentanti istituzionali del cliente, altri portatori di interesse. Responsabilità: Responsabile Servizio	2	Incontri garantiti per ciascun cliente	Verbali di riunione	Resp.le Servizio	annuale
7. Offrire agli ospiti un puntuale servizio di rendicontazione mensile relativo alle piccole spese personali. Responsabilità: Responsabile Servizio	Entro il giorno 30 del mese successivo	Disponibilità rendicontazione individuale	Moduli registrazione cassa	Resp. Servizio	semestrale
8 Integrazione con il mondo della formazione e del volontariato (numero di tirocini, collaborazioni). Responsabilità: Resp.le Servizio	2	Numero di esperienze ogni anno	Convenzioni, documenti specifici	Resp.le Servizio	annuale

A CURA DI: ENRICO OLOCCO, DARIO QUESADA, MAURO MOTTURA