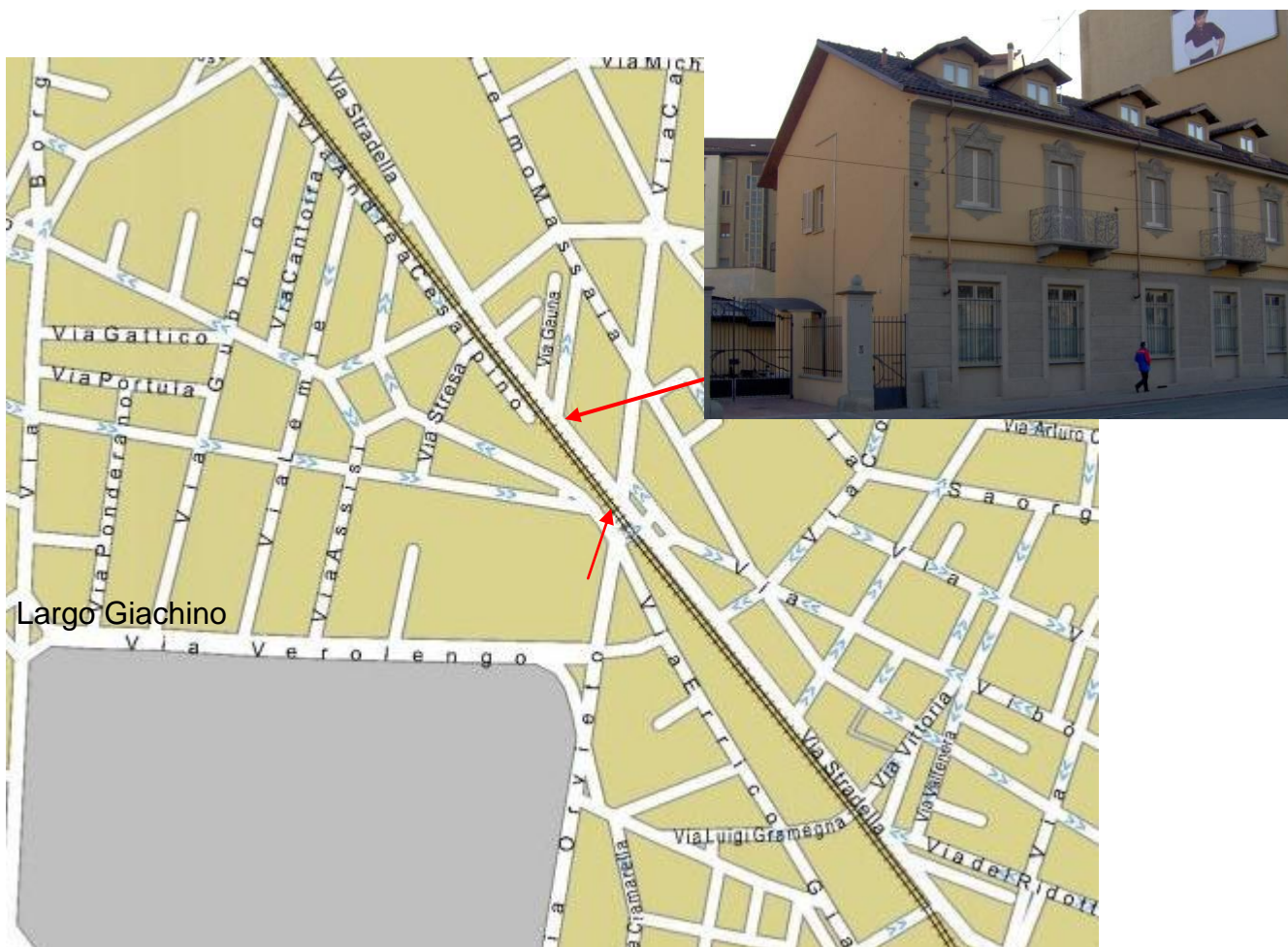


Carta dei Servizi

COMUNITÀ ALLOGGIO

“LA STRADELLA”

via Stradella, 130 – Torino



Telefono: 011 296765; Fax: 011 2218097

Posta elettronica: comunita.lastradella@cooperativaprogest.it

Sito internet: www.cooperativaprogest.it



CARTA DEI SERVIZI
Comunità alloggio “La Stradella”
via Stradella, 130 – Torino



Indice:	Pagina
Caratteristiche della Carta dei Servizi	3
Dove raggiungerci	4
Chi siamo	5
La Comunità alloggio	6
Caratteristiche principali	6
Servizi offerti	6
Servizi compresi nella retta	6
Servizi a pagamento	6
Retta	7
Servizi generali	7
Dotazioni	7
Orari e modalità di accesso	8
Modalità di accoglienza e dimissione	8
L'organizzazione della giornata	9
Le emergenze	9
Programmazione delle attività settimanali	9
I nostri Clienti	10
I nostri Committenti	10
I nostri Operatori	10
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



CARTA DEI SERVIZI
Comunità alloggio "La Stradella"
via Stradella, 130 – Torino



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 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 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 Qualità, 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 "La Stradella"
via Stradella, 130 – Torino



Dove raggiungerci

La Comunità alloggio si trova in via Stradella n. 130 a Torino, pochi metri dopo Largo Giachino viaggiando in direzione corso Grosseto.

È facilmente raggiungibile attraverso le linee di trasporto pubblico n.11, 77, 60, 72, 72/, 75, 10, 21, 52.

In automobile: sono piuttosto scarsi i parcheggi reperibili nella stessa via o nelle vie limitrofe e dunque si consiglia di utilizzare i numerosi e frequenti mezzi pubblici.

Responsabile di area disabilità: **dott. Dario Quesada**

Coordinatore progettuale area disabilità: **dott. Mauro Mottura**

Responsabile del servizio: **educatrice professionale Concetta Castiglia**

Telefono: **011 296765** Fax: **011 2218097**

Posta elettronica: **comunita.lastradella@cooperativaprogest.it**

Sito internet **www.cooperativaprogest.it**



CARTA DEI SERVIZI
Comunità alloggio "La Stradella"
via Stradella, 130 – Torino



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 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.

Nei nostri servizi la progettazione educativa e più in generale la concettualizzazione della disabilità fanno riferimento alla "ICF - Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute" elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Operiamo inoltre nel rispetto della Convenzione ONU sui diritti delle Persone con Disabilità.

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.



CARTA DEI SERVIZI
Comunità alloggio "La Stradella"
via Stradella, 130 – Torino



La Comunità alloggio

Caratteristiche principali

La Comunità alloggio "*di tipo C*", è destinata ad Ospiti adulti, in carico ai Servizi Socio Assistenziali, portatori di disabilità intellettiva eventualmente associata a compromissioni di natura fisica. Esprime quindi come vocazione prevalente l'ospitalità a persone con "*pluri-disabilità*" e con disturbi del comportamento stabilizzati.

I posti residenziali offerti sono 12.

La Comunità è situata in un edificio di inizio '900 completamente ristrutturato, di proprietà della Cooperativa Pro.ge.s.t.; tale stabile è collocato nel contesto urbano della Circoscrizione 5 in una zona molto servita dai mezzi pubblici.

La Comunità alloggio si trova al piano terreno ed al primo piano ed è dotata di elevatore. Si affaccia su un cortile utilizzabile come luogo di svago che può essere aperto alle iniziative di quartiere.

Gli spazi interni al piano terreno sono composti da: un ampio salone comprendente la zona soggiorno e la zona cucina, un corridoio di raccordo con l'ufficio operatori e bagno attrezzato per persone con disabilità. Al primo piano sono presenti sei ampie camere da letto da due posti ciascuna, quattro bagni accessibili di cui uno assistito. Tutti i servizi generali (lavanderia, magazzini, locali di sgombero) si trovano al piano interrato. Ogni ambiente è stato reso estremamente confortevole da una completa ristrutturazione avvenuta nel 2006. Nello stesso immobile, al secondo piano, è presente un altro servizio residenziale per persone con disabilità gestito 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 dagli Enti committenti 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 ospedaliero, l'eventuale assistenza infermieristica o la presenza del personale della Comunità, eccedente quanto disposto da Enti committenti o richiesto dai medici curanti dell'Ospedale è a carico del Cliente salvo diverso accordo con gli Enti committenti.

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; il menù è quotidianamente consultabile sulla lavagna affissa in cucina;
- la pulizia degli ambienti;
- la gestione dei magazzini ;
- l'organizzazione della dispensa alimentare;
- il servizio interno di lavanderia.

Gli ospiti collaborano a tali attività coerentemente con le loro capacità individuali e i loro progetti personali.

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 naturalmente alle risorse del territorio, la Comunità si avvale di fornitori qualificati i cui nominativi sono consultabili presso l'ufficio dei Responsabili.

Dotazioni

La Comunità ha in dotazione:

- *per la mobilità*: sono presenti un automezzo ed un furgone da 9 posti per il trasporto di persone, elevatore per il superamento delle barriere architettoniche.
- *per il comfort e il benessere*: Tv color Lcd, impianto stereo, lettore DVD, bicicletta da camera, pale di ventilazione in ogni camera, impianto per l'erogazione di acqua filtrata, refrigerata e frizzante.
- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: Personal Computer, collegamento Internet ADSL, stampante, scanner, macchina fotografica digitale, telefax;



CARTA DEI SERVIZI
Comunità alloggio "La Stradella"
via Stradella, 130 – Torino



- *per la sicurezza*: rilevatori di fumo, rilevatori di gas, lampade di emergenza, estintori, cassaforte, armadio farmaci con cassaforte per stupefacenti, 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 i Responsabili 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.

Periodicamente viene 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 dei servizi sociali al Settore disabili dell'Ente inviante, la persona viene valutata dall' U.M.V.D (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità) territorialmente competente. L'Ente quindi, attraverso gli Assistenti sociali e/o gli Educatori del territorio, prende contatti con il Responsabile di area per fornire informazioni sulla persona. Una volta analizzata la documentazione relativa all'Ospite da inserire, la stessa viene illustrata al gruppo di lavoro durante la riunione settimanale.

I familiari della persona di possibile inserimento vengono invitati a visitare la Comunità ed informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto.

Al momento dell'inserimento della persona nella struttura, è stipulato un "Contratto di Ospitalità" che definisce le modalità della presa in carico ed i relativi diritti/doveri sia del cliente che dell'ente gestore

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell'Ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra le figure di Responsabilità, l'Assistente sociale e/o l'Educatore del territorio, per l'ottenimento di una rivalutazione da parte dell'U.M.V.D.



CARTA DEI SERVIZI
Comunità alloggio "La Stradella"
via Stradella, 130 – Torino



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 ed eventuali invitati.

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 in turno 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 i responsabili forniscono pronta comunicazione alla Famiglia e agli Enti committenti.

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

Programmazione delle attività settimanali

Coerentemente col Progetto Educativo Individuale ed con il Progetto di Servizio, ogni anno il gruppo di lavoro progetta e verifica numerose attività strutturate.

Il calendario delle attività è consultabile sull'apposito modulo "Programmazione attività", affisso alla 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.



CARTA DEI SERVIZI
Comunità alloggio "La Stradella"
via Stradella, 130 – Torino



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 associati a disturbi del comportamento stabilizzati e/o compromissioni di natura fisica e organica.

I nostri Committenti

Il Comune di Torino, C.I.S.A. Gassino, le ASL TO 1, TO 2 e TO 4.

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 gli Enti committenti, 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 del Servizio, educatore professionale, con la responsabilità di seguire l'andamento quotidiano del gruppo di lavoro e della Comunità nel suo insieme in stretto raccordo con il Responsabile di Area;
- 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 di 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;
- una Colf che affiancando gli operatori O.S.S. cura l'igiene degli spazi della Comunità e collabora alla preparazione dei pasti;
- Infermieri professionali, che hanno il compito di collaborare con gli O.S.S. nell'analisi e gestione delle necessità di carattere sanitario ordinarie;
- Terapisti della riabilitazione con funzioni di consulenza e trattamento delle problematiche in atto;



CARTA DEI SERVIZI
Comunità alloggio "La Stradella"
via Stradella, 130 – Torino



- un Medico, 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 raccogliitore 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 e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione 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, 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 del Servizio di autonomia, 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 e/o i familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
5. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di fornire notizia delle principali abitudini del cliente e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie.
6. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute del cliente stesso, del personale e degli altri ospiti.
7. Il cliente ed i suoi familiari sono tenuti 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, ai Responsabili 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.

Nella Comunità 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 ai Responsabili, viene fatto pervenire a questi dall'Operatore appena possibile.

I Responsabili, 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 dei Responsabili e sotto la loro 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 di piccole somme di denaro necessarie alle spese di minuto mantenimento. Al momento della consegna i Responsabili rilasciano 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 ha 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 partecipa alle iniziative ed ai progetti all'interno del "Progetto Periferie", sul territorio di Barriera di Milano.

La Comunità inoltre favorisce 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.

Associazioni ed Enti

Amici del lago - Caselle
Baldanza - Torino
UTIM - Torino
ARCI Anatra Zoppa - Torino
Ass.ne Protesi Dentaria Gratuita
Teatro "Principessa Isabella"
Associazione "la Girandola"
Forum del volontariato sociale

Formazione

Salotto e Fiorito – Rivoli
ENAIP - Rivoli
Feyles – Torino
Università di Torino Facoltà di Scienze
dell'Educazione
Interfacoltà per educatori professionali
Università Degli Studi di Torino

Scuole/Enti

Istituto Lagrange - Torino
Istituto Giulio - Torino
Elementare Pestalozzi – Torino
Sede di tirocinio per borse lavoro con
Consorzio C.I.S.S.A

Attività

Piscina Sospello – Torino
Piscina via Querro- Coop Chronos
Biblioteca Cascina Marchesa Torino
Canile Comunale di Torino
"La bottega dei ghirigori", via Verolengo
109 Torino

Curia e Parrocchie

Pastorale del Lavoro - Fondazione Don
Mario Operti



CARTA DEI SERVIZI
Comunità alloggio "La Stradella"
via Stradella, 130 – Torino



Formazione

(continua dalla pag. precedente)

Politecnico di Torino

Università di Ortopedagogia di Gent (Belgio)

Scuola di formazione Formont

Casa di carità arti e mestieri

Istituto "Bodoni"

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..

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			
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

Obiettivi	Standard	Indicatore/ indice	Modalità di rilevazione	Resp.le raccolta dati	Cadenza rilevazione
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.