



**Carta dei Servizi**

**Comunità Alloggio**

**“Stella Cometa”**

**via Como 18 int. 3/c, Torino**

**Telefono: 011 9503860 ; Fax: 011 850930**

**Posta elettronica: [comunita.stellacometa@cooperativaprogest.it](mailto:comunita.stellacometa@cooperativaprogest.it)**

**Sito internet: [www.cooperativaprogest.it](http://www.cooperativaprogest.it)**



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Comunità Alloggio Stella Cometa**  
via Como 18 int. 3/c, Torino



<b>Indice:</b>	<b>Pagina</b>
Caratteristiche della Carta dei Servizi.....	3
Dove raggiungerci.....	4
Chi siamo.....	5
La Comunità Alloggio Stella Cometa .....	6
Caratteristiche principali.....	6
Servizi offerti.....	7
Servizi compresi nella retta .....	7
Servizi a pagamento .....	7
Retta .....	7
Dotazioni .....	8
Orari e modalità di accesso.....	8
Modalità di accoglienza e dimissione .....	8
L'organizzazione della giornata.....	9
Le emergenze .....	9
Programmazione delle attività settimanali.....	10
I nostri committenti.....	10
I nostri clienti.....	11
I nostri operatori.....	11
Principi fondamentali .....	12
Diritti e doveri dei clienti (e loro familiari o parti interessate).....	13
Come reclamare .....	14
Risarcimenti .....	14
Rapporti con il territorio.....	15
Con chi collaboriamo.....	15
La misurazione della qualità .....	16
Strumenti di valutazione della qualità percepita .....	16
Obiettivi per la qualità.....	16



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Comunità Alloggio Stella Cometa**  
via Como 18 int. 3/c, 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 Comunità Alloggio “Stella Cometa” 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 nel Servizio, agli enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

Nel Servizio 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.

## Dove raggiungerci

La Comunità si trova in via Como 18 interno 3/c a Torino. Nelle vie adiacenti è possibile trovare parcheggio. Sono presenti anche parcheggi riservati a persone con disabilità.

La Comunità si può raggiungere con le seguenti linee di trasporto pubblico:

18, 49, 57, 77 con fermate in via Bologna/corso Novara;

27 con fermata in corso Palermo;

4 con fermata in corso Giulio Cesare.

Responsabile Area disabili: **dott. Dario Quesada**

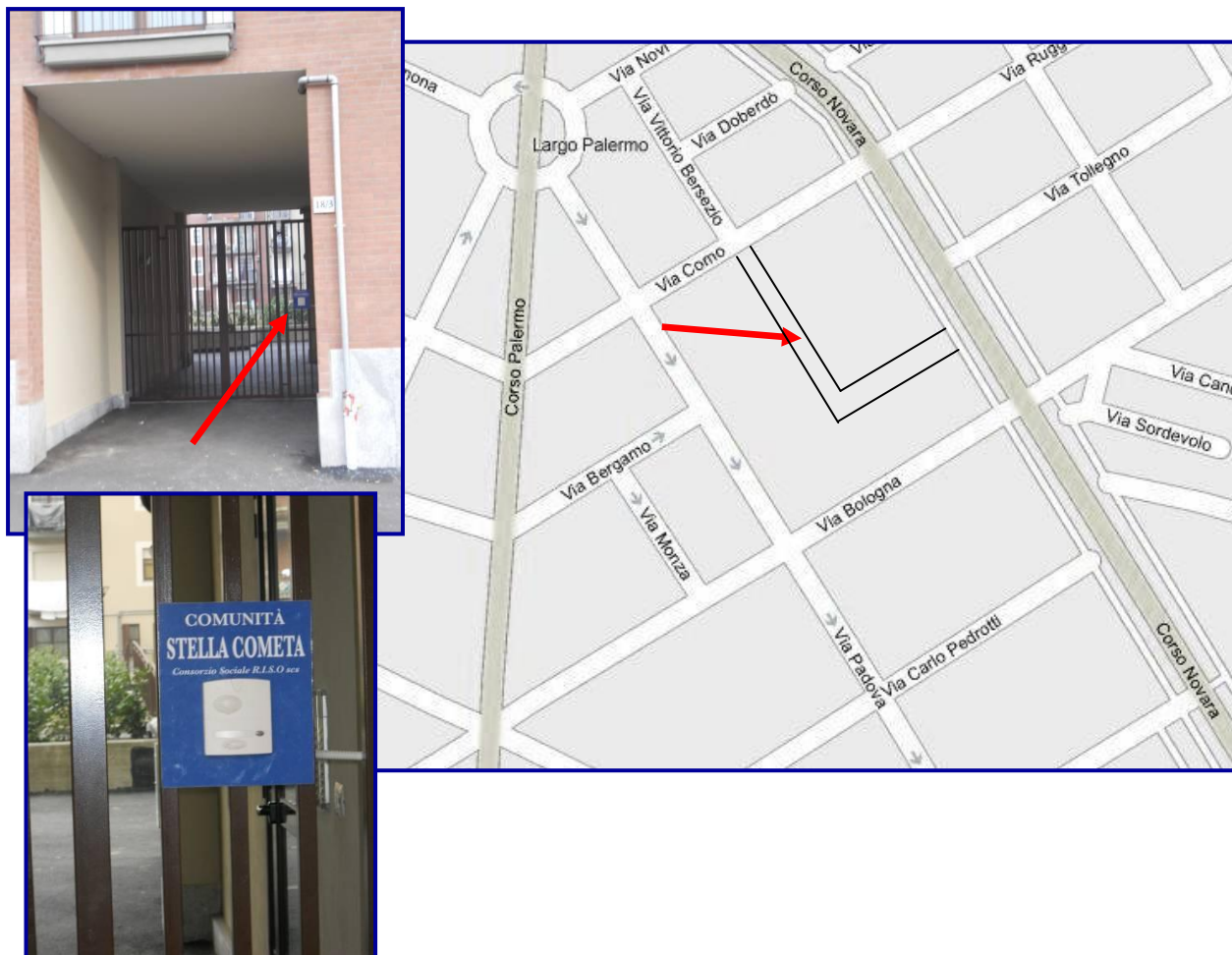
Coordinatore Progettuale: **dott. Mauro Mottura**

Responsabile Servizio: **educatrice professionale Silvana Bova**

Telefono: 011 9503860

Fax: 011 850930

Posta elettronica: [comunita.stellacometa@cooperativaprogest.it](mailto:comunita.stellacometa@cooperativaprogest.it)





**CARTA DEI SERVIZI**  
**Comunità Alloggio Stella Cometa**  
via Como 18 int. 3/c, 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 RISO** 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 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 Alloggio Stella Cometa

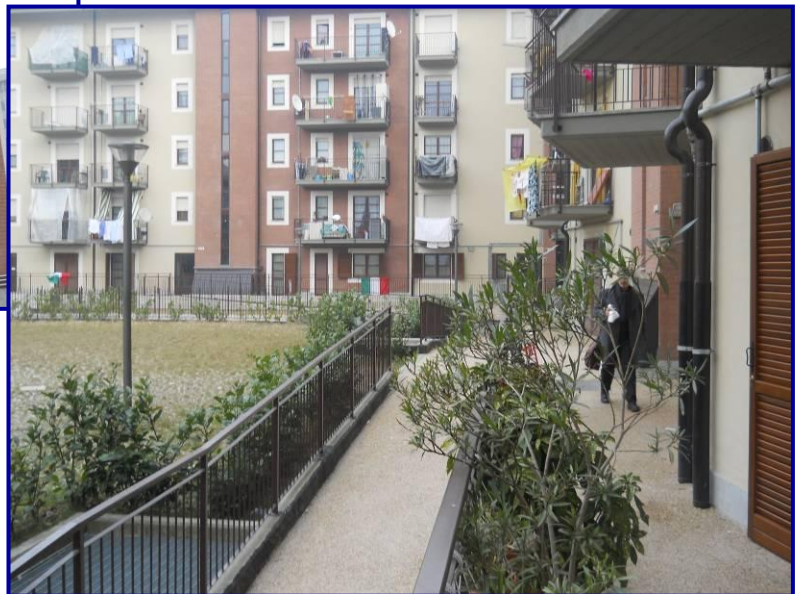
### Caratteristiche principali

La Comunità Alloggio di tipo C “Stella Cometa”, ai cui servizi è dedicata questa Carta, è destinata a 12 persone adulte con pluridisabilità ed eventuali compromissioni fisiche e/o comportamentali.

Stella Cometa è situata all'interno di un condominio di proprietà ATC. Il servizio Stella Cometa è situato al primo piano, è accessibile con ascensore ed esposto su tre lati.

Gli spazi interni sono composti da: cucina, sala pranzo, soggiorno, stanza “delle attività”, ufficio, cinque camere da letto doppie, due camere singole, sei bagni più un settimo con vasca assistita dedicati agli ospiti, una lavanderia, numerosi ripostigli ed un magazzino scorte.

Ogni camera è arredata con materiali ignifughi, a norma di legge (tendaggi, tessuti e mobili in legno). I letti, attrezzati, sono muniti di telecomando per la movimentazione elettrica.





**CARTA DEI SERVIZI**  
**Comunità Alloggio Stella Cometa**  
via Como 18 int. 3/c, Torino



## Servizi offerti

### Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo, assistenziale, infermieristico e riabilitativo come richiesti dall'Ente committente in relazione al tipo di struttura. Sono 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 definita nel 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 di "Stella Cometa" è responsabilità degli operatori in turno, per quanto riguarda:

- la pulizia degli ambienti;
- il servizio interno di lavanderia;
- la preparazione dei pasti, il cui menù è regolarmente esposto;
- la gestione dei magazzini e della dispensa alimentare;

"Stella Cometa" offre inoltre, in collaborazione con le famiglie, la gestione accurata del vestiario, provvedendo agli acquisti (solo se esplicitamente incaricati), al riordino, all'immagazzinamento ed ai cambi di stagione.



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Comunità Alloggio Stella Cometa**  
via Como 18 int. 3/c, Torino



Per l'approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l'igiene etc.), oltre naturalmente ad utilizzare le risorse commerciali del territorio, la Cooperativa si avvale di fornitori qualificati, il cui elenco è consultabile presso l'ufficio del Responsabile.

### **Dotazioni**

Il servizio ha in dotazione:

- per la mobilità: automezzo 5 posti e furgone attrezzato da nove posti per il trasporto di persone in carrozzina, sollevatore per allettati, letti con movimentazione elettrica, sedia doccia, ascensore;
- per il comfort: erogatore acqua refrigerata gassata e naturale, televisore LCD, impianto stereo, impianto Karaoke, lettore DVD, bicicletta da camera;
- per la produzione, gestione e archiviazione dati: Personal Computer, collegamento internet ADSL, stampante, fotocopiatrice, macchina fotografica digitale, videocamera, fax, telefoni cordless e cellulare.
- per la sicurezza: sono presenti estintori, cassaforte, armadio farmaci con cassaforte per stupefacenti, carrello farmaci, armadi chiusi a chiave, lampade di emergenza, rilevatori di presenza nei corridoi della Comunità, luci notturne di cortesia lungo i corridoi.
- per lo svolgimento di attività: laboratori della "Bottega dei ghirigori" in via Verolengo 109 a Torino.

Sono previste manutenzioni periodiche sugli impianti elettrici e sugli impianti di sicurezza a cura di fornitori qualificati.

### **Orari e modalità di accesso**

"Stella Cometa" 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 hanno lo scopo di tutelare il diritto alla riservatezza e tranquillità dell'ospite durante alcune fasi della giornata, nonché di permettere agli operatori di svolgere con cura determinate funzioni del proprio lavoro.

Periodicamente è convocata una riunione allargata a tutte le famiglie e/o parti interessate per discutere sull'andamento generale del servizio, sulla soddisfazione percepita, 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, la persona viene valutata dall' U.M.V.D. (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità) territorialmente competente.





**CARTA DEI SERVIZI**  
**Comunità Alloggio Stella Cometa**  
via Como 18 int. 3/c, Torino



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. Una volta analizzata la documentazione relativa all'Ospite da inserire, il Responsabile di servizio la illustra al Gruppo di lavoro durante la riunione settimanale

I familiari e/o portatori di interesse della persona, prima dell'inserimento sono invitati a visitare il Servizio ed informati dal Responsabile sulle principali caratteristiche del Servizio stesso.

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 i Responsabili del Servizio, i riferimenti territoriali sanitari e 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 del Servizio.

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 del servizio con la collaborazione attiva di alcuni 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 più gravi dal punto di vista fisico sono accompagnati a letto, mentre gli altri ascoltano musica o vedono programmi televisivi. Sono previste periodiche uscite serali, per concerti, feste, eventi in genere.

### **Le emergenze**

In caso di emergenze di carattere non sanitario durante le ore notturne, l'operatore può avvalersi della collaborazione di un collega reperibile.



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Comunità Alloggio Stella Cometa**  
via Como 18 int. 3/c, Torino



Durante le ore del giorno, gli operatori oltre ai colleghi in turno possono far riferimento al Responsabile del servizio.

Per eventuali emergenze di carattere sanitario, sia diurne che notturne, gli operatori si avvalgono del servizio di guardia medica, di pronto soccorso e/o 118.

Nell'eventualità di ricovero urgente, se possibile si procede all'accompagnamento ed in ogni caso il Responsabile fornisce pronta comunicazione alla famiglia ed 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 alla progettazione educativa individuale ed al Progetto di Servizio, ogni anno il gruppo di lavoro progetta e verifica numerose attività strutturate.

La programmazione attività indicativamente prevede:

- Musicoterapia
- Riabilitazione fisioterapica /logopedia
- Massaggio e bagno in vasca assistita
- Coro
- Laboratorio artistico
- Bricolage
- Ascolto musica
- Karaoke
- Lettura fiabe
- Piscina calda

Inoltre il Servizio partecipa ad alcune attività organizzate dalla Cooperativa, rivolte a più servizi per persone con disabilità, presso i locali della "Bottega dei ghirigori" in via Verolengo a Torino.

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

Il fine settimana segue ritmi differenti dagli altri giorni, in modo da favorire l'incontro con i familiari; possono essere organizzate feste di compleanno per gli ospiti, oltre a gite, partecipazione a manifestazioni, eventi, feste sul territorio.

Durante il periodo estivo la programmazione può subire alcune modifiche, dato che la bella stagione permette di vivere un maggior numero di occasioni all'aperto.

Generalmente si organizza un soggiorno estivo, secondo le indicazioni e gli impegni di spesa previsti dagli Enti committenti.

### **I nostri committenti**

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



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Comunità Alloggio Stella Cometa**  
via Como 18 int. 3/c, Torino



## I nostri clienti

Cittadini adulti in carico ai Servizi Socio Assistenziali, con pluridisabilità, compromissioni fisiche e/o comportamentali.

## I nostri operatori

Il gruppo di lavoro di “Stella Cometa” 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;
- un educatore professionale, con funzione di aiuto-responsabile, che è parte del gruppo di lavoro ed affianca in alcuni compiti il Responsabile garantendone la sostituzione in caso di assenza programmata o imprevista;
- educatori professionali che su incarico dei Responsabili, si occupano di redigere i Progetti Educativi Individuali degli Ospiti di cui sono nominati referenti, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupano inoltre di redigere, gestire e verificare i Progetti delle attività;
- operatori socio sanitari (O.S.S.), che si occupano dei bisogni assistenziali e dell’espletamento degli adempimenti sanitari;
- consulenti attività che affiancano gli educatori nella gestione delle attività;
- un’addetta alle pulizie che cura l’igiene degli spazi della Comunità;
- 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 (fisioterapista, logopedista, ecc.), con funzioni di consulenza e trattamento delle problematiche in atto;
- 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 raccoglitore situato all’interno dell’ufficio 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, 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.
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.



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Comunità Alloggio Stella Cometa**  
via Como 18 int. 3/c, Torino



## **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, 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 sono 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 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.



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Comunità Alloggio Stella Cometa**  
via Como 18 int. 3/c, Torino



## Rapporti con il territorio

La nostra Cooperativa e di conseguenza i servizi in gestione 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 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](http://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

Stella Cometa partecipa alle iniziative ed ai progetti promossi dalla Cooperativa e dal Consorzio R.I.S.O.

Il nostro Servizio 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

ACMOS - La sorgente- Torino  
Amici del lago - Caselle  
Baldanza - Torino  
UTIM - Torino

Tavolo sociale "Falchera"  
"AREA onlus" - Torino

Ass.ne Protesi Dentaria Gratuita

GCAR-il nodo – Torino  
"Tracce d'arte" – Torino  
"Casa degli angeli onlus"  
"Tampep – onlus"

Forum del volontariato sociale

#### Scuole/Enti

Istituto "Giulio" - Torino  
Elementare "Pestalozzi" – Torino  
Istituto superiore "Lagrange" - Torino  
Istituto "Bodoni"  
Borse- lavoro per il C.I.S.S.A.

#### Attività

Piscina Colletta – Torino  
Biblioteca Civica Primo Levi - Torino  
Canile comunale - Torino  
Laboratorio "La Bottega dei Ghirigori"  
Piscina calda via Querro – Rivoli  
Piscina calda Cottolengo - Torino

#### Curia e Parrocchie

Pastorale del Lavoro Fondazione "M.Operti"  
"Gesù Operaio" - Torino

#### Formazione

Salotto & Fiorito – Rivoli  
ENAIP - Grugliasco  
Casa di Carità - Grugliasco  
Feyles – Torino  
Scienze della Formazione – Università Torino  
Interfacoltà - Università Torino  
Scienze Politiche – Università Torino  
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.





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



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