



PROGEST
cooperativa sociale onlus

**Carta dei servizi
dei Gruppi
Appartamento
ed Alloggi Supportati
Collegno**

Telefono: 011 4056659 – 3357574436
Posta elettronica: ga.collegno@cooperativaprogest.it
Sito internet: www.cooperativaprogest.it

Indice:	Pagina
Dove raggiungerci.....	4
Chi siamo	5
I Gruppi Appartamento di Collegno	5
Caratteristiche principali	5
Servizi offerti	6
Sostegno alla persona	6
Autonomia e socializzazione	6
Dotazioni	6
Orari e modalità di accesso.....	7
Modalità di ammissione e dimissione.....	7
L'organizzazione della giornata	8
I nostri clienti.....	9
I nostri committenti.....	9
I nostri operatori.....	9
Principi fondamentali	11
Diritti e doveri dei clienti (e loro familiari o chi li rappresenta)	12
Come reclamare	13
Risarcimenti	13
Rapporti con il territorio.....	14
La misurazione della qualità	15
Strumenti di valutazione della qualità percepita	15
Obiettivi per la qualità.....	15

Caratteristiche della Carta dei Servizi

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

Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla cooperativa Pro.ge.s.t. presso i Gruppi Appartamento ed Alloggi Supportati di Collegno e le garanzie per coloro che lo utilizzano.

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

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

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

Tali supporti annuali riportano tra l'altro:

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

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli ospiti all'ingresso nel Servizio, ai familiari che ne facciano richiesta e agli Enti committenti.

Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

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

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

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

Dove raggiungerci

La sede del nostro servizio si trova in Via A. Duca D'Aosta n. 10 nel centro storico di Collegno. A chi arriva in auto si consiglia di parcheggiare in Via Tampellini prima dell'imbocco di Via Duca D'Aosta.

In Autobus linea 44 direzione Portalupi fermata Tampellini, Linea 33 Direzione Costituzione fermata Tampellini.

In Treno da Torino Porta Nuova e Torino Porta Susa direzione Bardonecchia scendere a Collegno, un treno ogni ora circa nei giorni feriali.

In Metropolitana direzione Fermi, scendere a Fermi (Capolinea).

Coordinatore Servizio: Flavio Ostorero, psicologo.

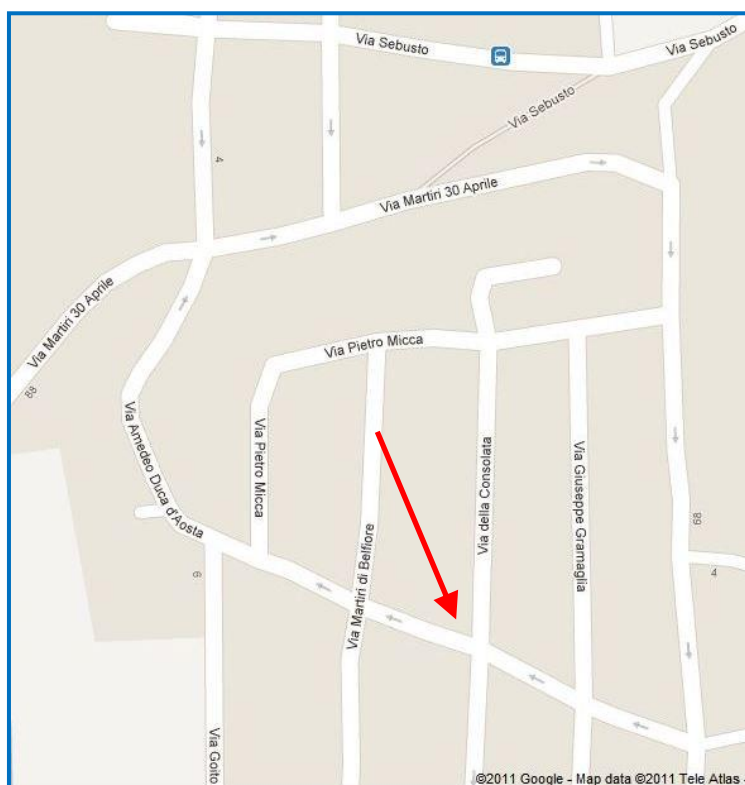
Responsabile di servizio: Carla Mainardi, educatrice professionale.

Telefono Fisso : 011 4056659

Cellulari: 335 7574436 e 335 7574437

Posta elettronica: ga.collegno@cooperativaprogest.it

Sito internet www.cooperativaprogest.it



Chi siamo

PRO.GE.S.T. società cooperativa sociale è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS), costituita nel 1988.

Essa ha quale scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei Cittadini, a partire dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolar modo persone anziane sofferenti, persone portatrici di disabilità psicofisiche o persone seguite dai Servizi Socio-Assistenziali e di Salute Mentale.

La Cooperativa progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, Cittadini e si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà ai margini della vita sociale.

Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

La Pro.ge.s.t.. vanta un sistema di gestione per la qualità certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008, per la "progettazione e gestione di servizi socio-assistenziali e sanitari in strutture residenziali, in centri diurni e presso il domicilio del Cittadino". Tale certificazione è stata rilasciata dal CERMET (ente certificatore) ed ha validità internazionale. La certificazione di conformità è stata ottenuta sin dal 2002.

I Gruppi Appartamento di Collegno

Caratteristiche principali

Il servizio ha per oggetto la gestione di un servizio di Gruppi Appartamento e supporto domiciliare finalizzata al reinserimento sociale, al miglioramento clinico e all'innalzamento della qualità della vita degli utenti del DSM (Dipartimento di Salute Mentale) Struttura Complessa Psichiatria Collegno e Orbassano dell'ASL TO3.

Il progetto di supporto rientra nel più ampio progetto terapeutico-riabilitativo formulato e gestito dai CSM (Centri di Salute Mentale) di Grugliasco e Orbassano.

L'intervento deve garantire la ricerca ed il mantenimento di opportunità di socializzazione sul territorio del DSM di Collegno per un minimo di 34 pazienti.

Gli alloggi locati all'ASL TO3 sono situati sul territorio di Collegno.

Ogni Gruppo Appartamento rispetta i parametri di civile abitazione (stanze da letto, bagno, cucina, soggiorno) e ospita da 1 a 4 pazienti.

Gli alloggi di proprietà o comunque direttamente assegnati ai pazienti (Alloggi Supportati), sono solitamente abitati da 1 massimo 2 persone.

È sempre garantito il rispetto della dignità e della privacy ad ogni convivente.

Ove necessario i pazienti possono usufruire di un supporto alle attività quotidiane da parte di una collaboratrice familiare da loro assunta.

La sede del servizio è situata in Via Duca D'Aosta 10 a Collegno; tali locali fungono da ufficio, sala riunioni integrate e supervisione per il gruppo di lavoro e per gli incontri con i familiari.

Servizi offerti

Sostegno alla persona

- Sostegno alla riacquisizione delle autonomie nella cura del sé.
- Sostegno nello svolgimento delle attività quotidiane.
- Assistenza alla fruizione di prestazioni sanitarie ed assistenziali ivi compresi eventuali accompagnamenti.
- Supporto all'auto-somministrazione della terapia farmacologica (equipe educativa)
- Somministrazione di terapia farmacologica (Equipe infermieristica)
- Supporto alla gestione del denaro ove necessario.
- Stimolo ed aiuto al mantenimento dei rapporti tra cliente, i familiari e il territorio.
- Supporto psicologico individuale e di gruppo ai clienti e ai suoi familiari.

Autonomia e socializzazione

- Interventi mirati ad individuare e valorizzare le capacità ed autonomie esistenti.
- Supporto al recupero del ruolo sociale e all'inserimento nella propria comunità.
- Supporto all'inserimento lavorativo (borse lavoro, lavoro protetto, lavoro "autonomo").
- Supporto ai percorsi indirizzati all'eventuale gestione autonoma di un appartamento privato e/o al reinserimento in contesto familiare.
- Reperimento ed utilizzo delle risorse territoriali, sia istituzionali che non.
- Stimolo a coltivare e mantenere attiva la propria vita di relazione.
- Favorire processi di socializzazione e di acquisizione di modalità relazionali.
- Promozione e realizzazione di attività aventi valenza riabilitativa e risocializzante

Servizi non a pagamento

Sono compresi Interventi di tipo educativo, infermieristico, assistenziale, psicologico, previsti dal monte ore del capitolato speciale, l'affitto, le utenze.

In caso di ricovero presso Struttura Ospedaliera o casa di cura il servizio garantisce visite in accordo con l'ente committente.

Servizi a pagamento

Non sono inclusi i costi per vitto, eventuale supporto collaboratrice familiare, spese personali riguardanti abbigliamento, igiene personale, i farmaci, risocializzazione, gite e soggiorni, eventuale assistenza ospedaliera in caso di ricovero.

Dotazioni

Il servizio ha in dotazione

- per accompagnamenti, spostamenti sul territorio: 4 automobili
- per la produzione, gestione, archiviazione e diffusione dati: macchina fotografica digitale, personal computer, scanner, fax, linea ADSL.

Nella sede di via Duca D'Aosta 10 sono effettuate manutenzioni annuali sugli impianti elettrici, semestrali sugli impianti di sicurezza e sull'impianto termico.

La manutenzione ordinaria e straordinaria delle auto di servizio è regolata da apposite istruzioni.

Orari e modalità di accesso

L'erogazione del servizio avviene su due turni, dal lunedì al venerdì:

il mattino dalle 8.30 alle 17.00;

il pomeriggio dalle 13.30 alle 20.00.

Nella giornata del sabato è previsto un unico turno con orario 9.00-20.00.

Nelle ore notturne (12 ore per 7 giorni la settimana) e la domenica in orario diurno (9.00-20.00) viene garantita la reperibilità da parte di un operatore dell'équipe.

In ogni alloggio sono esposti chiaramente i numeri telefonici da utilizzare in caso di necessità, ai clienti è chiaramente spiegata tale modalità.

Il reperibile valuta la richiesta del cliente, la situazione e l'eventuale emergenza in corso, attivando tutte le risorse necessarie.

Il reperibile qualora sia necessario interverrà prontamente sul luogo dell'emergenza in tempi brevi (massimo 20 minuti).

Il reperibile per tutti gli interventi ritenuti non urgenti metterà comunque a disposizione tutte le risorse professionali e umane disponibili (contenimento emotivo, accoglienza, ascolto, rassicurazione).

Le visite da parte di familiari e amici nei singoli alloggi sono consentite preferibilmente in orario diurno, tenendo conto delle esigenze degli altri abitanti della casa e con l'eventuale presenza dell'operatore se ritenuto necessario dall'équipe educativa.

Modalità di ammissione e dimissione

Il medico psichiatra responsabile del servizio ha il compito di disporre le ammissioni e dimissioni progettuali degli ospiti.

Ammissioni:

Il Medico Psichiatra inviante o un operatore da lui delegato, durante la riunione settimanale di équipe presenta il quadro clinico e l'anamnesi del cliente; il Coordinatore (o il Responsabile se delegato) procede alla compilazione della "Scheda di presentazione nuovo Cliente".

Il cliente viene inserito in lista d'attesa.

Il Medico responsabile valuta con l'équipe la disponibilità di posti e la compatibilità del cliente con il gruppo esistente.

Una volta stabilita la fattibilità dell'inserimento, questo si svolge secondo le seguenti modalità e con un tempistica solitamente non inferiore a un mese.

- L'Infermiera dell'ASL e il Coordinatore del servizio (o il Responsabile se delegato) incontrano il cliente e presentano l'organizzazione del servizio, le sue finalità e stabiliscono con lui quali saranno le tappe dell'inserimento. Tale processo richiede solitamente tre incontri.

- Vengono presentati al cliente gli operatori referenti dell'alloggio.

- Il cliente viene accompagnato a visitare l'alloggio e a conoscere i residenti dello stesso, solitamente attraverso un pranzo.

- Il cliente viene inserito in alloggio.

Durante tutto il processo, Coordinatore, Infermiera ASL e operatori referenti, si confrontano sull'andamento dell'inserimento con il Medico Psichiatra inviante, il Medico responsabile e gli operatori già presenti sul caso (della comunità, del CSM (Centro di Salute Mentale, ecc.).

Periodo di osservazione

Nei primi tre mesi dall'inserimento sono rilevati il grado d'autonomia, le potenzialità ed il profilo relazionale del Cliente. Dal momento dell'ingresso inizia infatti il periodo di osservazione: tutte le informazioni, impressioni, fatti che accadono, richieste, desideri, bisogni, comportamenti, ritenuti rilevanti ai fini di un adeguato intervento a sostegno, vengono registrati.

In questa prima fase l'Équipe, durante le riunioni periodiche, sulla base delle osservazioni registrate, analizza e discute il procedere dell'inserimento del Cliente, elaborando le opportune strategie d'intervento.

Entro il primo mese di osservazione, il Coordinatore/Responsabile individua per ciascun Cliente l'Educatore referente, dandone evidenza sul "Verbale di riunione": questi ha il compito nel secondo e nel terzo mese d'osservazione di valutare più approfonditamente i dati che serviranno a confermare l'inserimento del Cliente e formulare il "Progetto Educativo Individuale" (P.E.I.).

Dimissioni del cliente

Il termine dell'erogazione del Servizio Gruppi Appartamento di Collegno può essere causato da:

- trasferimento in altro servizio residenziale;
- rientro in famiglia;
- raggiungimento degli obiettivi progettuali;
- assegnazione casa ATC o reperimento di altra soluzione abitativa da parte del cliente
- ricovero in strutture sanitarie;
- decesso.

Tranne che nel caso di decesso, le valutazioni in merito al termine dell'erogazione del servizio vengono discusse in una riunione alla quale sono presenti il Medico Psichiatra responsabile del servizio, il Medico Psichiatra inviante, il Coordinatore del servizio e gli operatori referenti. La riunione ha il compito di definire tempi e modi della dimissione del cliente.

L'organizzazione della giornata

L'intervento degli operatori viene calibrato tenendo conto delle necessità dell'ospite, delle sue capacità ed autonomie e si esplica concretamente in:

- assistenza della persona, promozione della cura del sé;
- aiuto nello svolgimento delle varie attività domestiche, gestione degli spazi comuni;
- accompagnamento al di fuori dell'ambito domestico per il pagamento di bollette, ritiro pensioni o sussidi, presso Banche e Uffici Postali.
- aiuto nell'acquisto delle derrate alimentari;
- assistenza alla fruizione delle prestazioni sanitarie e assistenziali;
- organizzazione di momenti ludici e risocializzanti;
- ascolto, relazione supporto emotivo.

Tali interventi sono attuati secondo un'ottica di promozione delle abilità di ognuno degli ospiti, allo scopo di favorirne la massima autonomia.

Le emergenze

In caso di emergenze di carattere sanitario i clienti possono contattare telefonicamente durante il giorno un operatore presente in servizio e durante le ore notturne e la domenica l'operatore reperibile.

Sarà compito dell'operatore attivare nel tempo più breve possibile le risorse necessarie a risolvere l'emergenza ed informare il Medico responsabile del servizio, il Coordinatore, i familiari ecc.

I nostri clienti

Persone in carico al DSM del ASL TO3 e in particolare afferenti ai CSM di Grugliasco e Orbassano.

I nostri committenti

Struttura Complessa Psichiatria Collegno e Orbassano ASL TO3
Il Medico Psichiatra responsabile di Struttura è il dottor Dario Mariatti.
L'Infermiera responsabile per il DSM è la dottoressa Cristina Pili.

I nostri operatori

- Un Coordinatore, che ha la funzione di dialogare con l'Ente committente, la sede centrale della Cooperativa, 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, che si occupa di: programmazione turni e attività, gruppo di lavoro, sistema di gestione per la qualità, gestione budget mensile in stretto raccordo con il Coordinatore;
- uno Psicologo che, oltre a fornire specifico supporto psicologico individuale e di gruppo ai residenti (ed eventualmente ai loro familiari) secondo le modalità concordate

CARTA DEI SERVIZI
dei Gruppi Appartamento
ed Alloggi Supportati Collegno



con il Medico Referente del DSM, si occupa di attivare collaborazioni tra le strutture residenziali afferenti al Dipartimento;

- infermieri professionali, che si occupano di mansioni più strettamente sanitarie quali somministrazione della terapia, monitoraggio delle condizioni fisiche della persona, raccordo con medici di base e altre figure sanitarie.
- educatori professionali e terapisti della riabilitazione psichiatrica, che si occupano del supporto educativo, promuovono le autonomie ed un buon livello di qualità della vita e delle relazioni e su incarico del Responsabile o del Coordinatore si occupano di redigere i Progetti Educativi Individuali, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi;
- operatori socio sanitari (O.S.S.), che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari, del supporto alle attività ed impegni.

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

*Gli operatori della Cooperativa nella loro attività quotidiana applicano il Codice Etico Pro.ge.s.t. e 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 chi li rappresenta)

I DIRITTI

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

I DOVERI:

1. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori d'appoggio al servizio.
2. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri ospiti dell'alloggio, con particolare riferimento a quanto stabilito nelle riunioni ospiti.
3. Il cliente ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità.
4. Il cliente ha il dovere di saldare nei tempi previsti il contributo richiesto al funzionamento dell'alloggio (cassa vitto, cassa colf, cassa manutenzione).
5. Il cliente ha il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute del personale e degli altri ospiti.
6. Il cliente è tenuto ad avere cura di arredi ed accessori del servizio e risponde personalmente di eventuali danni agli stessi.

Come reclamare

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

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

Nei Gruppi Appartamento sono disponibili a richiesta copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

1. scritti;
2. verbali.

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

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

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

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

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

Risarcimenti

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

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

Gli eventuali danni arrecati dagli ospiti (a beni mobili e immobili) a causa di comportamenti dolosi o eccessivamente negligenti possono determinare la richiesta di partecipazione a spese di ripristino.

Rapporti con il territorio

La Pro.ge.s.t. mette a disposizione la propria **rete interna/esterna**, uno strumento per esprimere solidarietà, autodeterminazione e risposte differenziate ai bisogni dei clienti.

In sintesi, consideriamo 3 livelli di rete:

Una rete interna, costituita dal raccordo tra le varie figure presenti in Cooperativa e che possono, con la loro esperienza professionale e le loro capacità personali, intervenire per qualificare maggiormente le attività, sia interne che esterne. Ci riferiamo in particolare alle risorse umane e professionali che fanno capo alla sede centrale ed alle altre sedi distaccate della Cooperativa e che possono essere impiegati a supporto delle singole équipes nei luoghi di lavoro (per formazione, qualità, rete, progettazione, ecc.).

Una rete sociale esterna, costituita dalle agenzie e dagli attori con cui il servizio interagisce:

il Comune di Collegno, l'Agenzia territoriale per la casa (ATC) proprietaria di gran parte degli alloggi, gli addetti degli uffici aperti al pubblico (banca, posta, sportelli informativi, ecc), gli operatori delle agenzie formative e di inserimento lavorativo, le associazioni di volontariato (AVULS), la direzione didattica statale III° circolo di Collegno scuola "Italo Calvino", le parrocchie, l'APSAM (associazione di volontariato composta da familiari di pazienti seguiti dal Servizio di Salute mentale), l'associazione di auto mutuo aiuto Lo Spigolo di Collegno, le diverse agenzie deputate ad attività risocializzanti (associazioni, piscine, circoli sociali), le forze dell'ordine (Vigili, Carabinieri).

Il rafforzamento della rete sociale esterna è obiettivo primario del servizio, nell'ottica di attivare il più possibile risorse esterne alle istituzioni.

La rete dei servizi pubblici sociali e sanitari, con cui il servizio potrà interagire, direttamente o attraverso il D.S.M. per quanto concerne l'inserimento di un nuovo cliente in Gruppo Appartamento, uno o più momenti calendarizzati di monitoraggio del progetto oltre a riunioni straordinarie per prevenire e/o gestire eventuali momenti di crisi.

I servizi con i quali il servizio oggi collabora in misura maggiore sono identificati in:

C.S.M. di Grugliasco e Orbassano, Centro Diurno di Collegno, Gruppo Terapie Espressive, Centro Crisi, SPDC (Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura), Servizio Alloggi di Grugliasco, Comunità "Il Barocchio", Comunità "Bonacossa", Gruppo Inserimenti Lavorativi.

Inoltre, tra le risorse di rete elettive, il Servizio IESA (**Inserimento Eterofamiliare Supportato di Adulti sofferenti di disturbi psichici**).

Il Servizio degli Alloggi supportati è stato in questi anni, previa approvazione del Direttore di Dipartimento, sede di tirocinio per Educatori, Specializzandi in Psichiatria e Psicologia Clinica, Studenti di Medicina, Studenti di Scienze infermieristiche.

In particolare è in atto dal 2005 la collaborazione con i tutor del dipartimento del corso di Terapisti della riabilitazione psichiatrica.

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 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 erogazione servizio, tempi per le risposte al reclamo, ecc..



Obiettivi	Standard	Indicatore/ indice	Modalità di rilevazione	Resp.le raccolta dati	Cadenza rilevazione
1. Costruzione di un lavoro integrato tra operatori, gruppi di lavoro e strutture complesse territoriali Responsabilità: Responsabile Servizio	50	Incontri effettuati	Verbali riunioni d'équipe, modulo registrazione riunioni integrate	Resp.le Servizio	semestrale
2. Sviluppare maggiore autonomia nei clienti favorendo soluzioni abitative meno supportate. Responsabilità: Responsabile Servizio	2	Dimissioni clienti coerenti con la progettazione individuale	verbale di riunione, database gestione servizio, PEI	Resp.le Servizio	semestrale
3. Gestione delle crisi dei clienti al fine di ridurre il numero dei ricoveri ospedalieri (SPDC e case di cura). Responsabilità: Responsabile Servizio	50%	Potenziali ricoveri evitati	Riunione equipe, modulo registrazione urgenze	Resp.le Servizio	semestrale
		Numero crisi clienti			
4. Valutazione raggiungimento obiettivi dei PEI Responsabilità: Responsabile Servizio	50%	Obiettivi raggiunti	Database gestione servizio	Resp.le Servizio	annuale
		Totale obiettivi			
5. Valutazione raggiungimento obiettivi del progetto attività. Responsabilità: Responsabile Servizio	100%	Obiettivi raggiunti progetto attività	Verifica annuale	Resp.le Servizio	annuale
		Obiettivi progetto attività			
6. Valutazione raggiungimento obiettivi dei progetti casa Responsabilità: Responsabile Servizio	50%	Obiettivi raggiunti	Verifica annuale	Resp.le Servizio	annuale
		Obiettivi progetti casa			

CARTA DEI SERVIZI
dei Gruppi Appartamento
ed Alloggi Supportati Collegno



Obiettivi	Standard	Indicatore/ indice	Modalità di rilevazione	Resp.le raccolta dati	Cadenza rilevazione
7. Lavoro integrato con i familiari, prevedendo il loro coinvolgimento nel progetto individuale del cliente. Responsabilità: Responsabile Servizio	25	Incontri tra Resp.le Servizio, Coordinatrice ASL e familiari	Verbale di riunione, modulo registrazione incontri	Resp.le Servizio	semestrale
8. Offrire un regolare supporto psicologico ai familiari. Responsabilità: Responsabile Servizio	40	Colloqui tra psicologo e familiari	Verbale di riunione modulo registrazione colloqui	Psicologo	semestrale
9. Favorire la formazione permanente degli operatori del Servizio. Responsabilità: Responsabile Servizio	10	Partecipazioni a eventi interni o esterni promossi dalla Cooperativa	Verbale di riunione, modulo rilevazione formazione	Resp.le Servizio	annuale

A CURA DI: FLAVIO OSTORERO, ENRICO OLOCCO