



**Carta dei servizi**  
**del Gruppo Appartamento**  
**RIBES**

**Via Giolitti 12, Rivoli (TO)**

Telefono: 011 9781336

E-mail: [ga.rivoli@cooperativaprogest.it](mailto:ga.rivoli@cooperativaprogest.it)

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

<b>Indice:</b>	<b>Pagina</b>
Caratteristiche della Carta dei Servizi.....	3
Dove raggiungerci.....	4
Chi siamo.....	5
Il Gruppo Appartamento “Ribes” .....	5
Caratteristiche principali .....	5
Servizi offerti .....	5
Sostegno alla persona .....	5
Autonomia e socializzazione .....	6
Servizi compresi nella retta .....	6
Servizi a pagamento .....	6
Pasti e menù .....	6
Dotazioni .....	6
Orari e modalità di accesso.....	7
Modalità di inserimento .....	7
L’organizzazione della giornata .....	7
Le emergenze .....	8
I nostri clienti.....	8
I nostri committenti.....	8
I nostri operatori.....	8
Principi fondamentali .....	9
Diritti e doveri dei clienti e loro familiari.....	10
Come reclamare .....	11
Risarcimenti .....	11
Rapporti con il territorio.....	12
Con chi collaboriamo.....	12
La misurazione della qualità .....	13
Strumenti di valutazione della qualità percepita .....	13
Obiettivi per la qualità.....	14



## Caratteristiche della Carta dei Servizi

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

Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla cooperativa Pro.ge.s.t. presso il Gruppo Appartamento "Ribes" e le garanzie per coloro che lo utilizzano.

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

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

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

Tali supporti annuali riportano tra l'altro:

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

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli ospiti all'ingresso nel Servizio, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Di ogni nuova edizione viene data notizia alle parti interessate.

Nel Gruppo Appartamento la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento del Responsabile 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

Il Gruppo Appartamento "Ribes" si trova in Via Giolitti 12, a Rivoli.

L'appartamento è situato nei pressi del centro storico della città, in una buona posizione rispetto i servizi pubblici presenti e raggiungibili anche a piedi, infatti nelle vie circostanti, è presente un centro polispecialistico privato per esami e visite mediche, svariati negozi, alcuni supermercati e centri commerciali e l'ASL TO3 (Centro di Salute Mentale di Rivoli).

È facilmente raggiungibile da Torino con l'autobus n. 17 (che poi prosegue sino all'Ospedale di Rivoli), oppure con la Metropolitana unita alla fermata "Paradiso" con la linea di trasporto pubblico n. 36.

Arrivando in automobile, sono normalmente reperibili parcheggi a pagamento nella stessa

via o nelle vie limitrofe.

Coordinatore: dott.ssa Silvia Ibertis

Cellulare: 329 8775733

E- mail:silvia.ibertis@cooperativaprogest.it

Responsabile Servizio: Roberto Carere

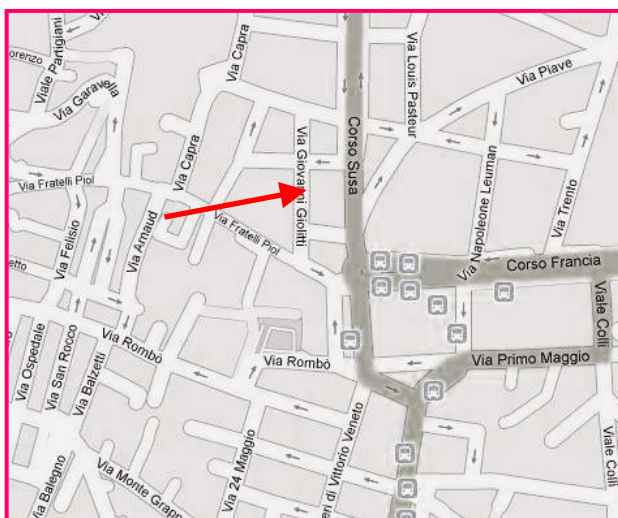
Cellulare: 327 1787634

Telefono Servizio: 011 9781336

E- mail:roberto.carere@cooperativaprogest.it

E-mail: ga.rivoli@cooperativaprogest.it

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



## Chi siamo

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

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

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

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

La Pro.ge.s.t. ha ottenuto dal 2002 la certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001 (attualmente 9001:2008) per la *“Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e sanitari. Progettazione individuale educativa ed assistenziale in strutture residenziali, in centri diurni e presso il domicilio del cittadino”*. Tale certificazione è stata rilasciata dal CERMET (ente certificatore) ed ha validità internazionale.

## Il Gruppo Appartamento “Ribes”

### Caratteristiche principali

Il Gruppo Appartamento “Ribes” è un presidio socio assistenziale di supporto che rientra in un progetto terapeutico-riabilitativo formulato e gestito dai Centri di Salute Mentale del ASL TO3 D.S.M., destinato a n. 2 pazienti con patologia psichiatrica che abbiano conservato un buon grado di autonomia personale e sociale, per le quali si preveda un progetto a tempi medio-brevi con l'obiettivo di un reinserimento sociale ed abitativo in luoghi meno supportati o totalmente autonomi.

Il gruppo appartamento è situato in un edificio residenziale collocato nel contesto urbano di Rivoli. L'appartamento è situato a piano terreno e si affaccia esternamente su una via percorribile sia in auto sia a piedi, che si collega a via Piol ed internamente su un giardino condominiale.

L'alloggio risulta costituito da uno spazio adibito a uso cucina e soggiorno, una stanza a due letti e un bagno.

## Servizi offerti

### Sostegno alla persona

- mantenimento autonomie rispetto alla cura della persona
- sostegno nella gestione delle mansioni domestiche
- sostegno al mantenimento di una gestione autonoma del denaro
- eventuali accompagnamenti per disbrigo pratiche o visite mediche



### **Autonomia e socializzazione**

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

### **Servizi compresi nella retta**

L'importo della retta mensile è da considerarsi in relazione ai giorni di effettiva presenza nel presidio e/o in caso di ricovero ospedaliero in quanto viene garantita la continuità rispetto all'assistenza. L'entità della retta mensile prevede una compartecipazione dell'Ente Sanitario e del cliente il cui importo viene definito in base al reddito.

La retta e la contribuzione alle spese vengono versate mediante bonifico bancario, entro e non oltre il termine di trenta giorni successivi al mese per cui si dispone il saldo.

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

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

I costi del soggiorno sono a carico del paziente.

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

### **Servizi a pagamento**

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

In caso di ricovero, l'eventuale assistenza infermieristica o la presenza del personale in ospedale, eccedente l'erogazione ordinaria, è a carico del cliente salvo diverso accordo con l'Ente committente in relazione alla richiesta fatta dal responsabile sanitario.

### **Pasti e menù**

La preparazione dei pasti avviene a cura degli ospiti con interventi a supporto dell'operatore.

### **Dotazioni**

Il Gruppo Appartamento ha in dotazione:

- *per la mobilità*: si utilizzano i mezzi pubblici, se necessario con la presenza dell'operatore.
- *per il comfort*: Tv color, lavatrice, lavastoviglie, telefono cordless e altri elettrodomestici di uso comune, forno a microonde e forno elettrico.

- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: macchina fotografica digitale, computer portatile, stampante laser a colori, fax.

La manutenzione dell'appartamento è a carico della Cooperativa, come il pagamento delle utenze domestiche.

### **Orari e modalità di accesso**

Nel servizio Gruppo Appartamento è garantita la presenza diurna degli operatori (due ore al dì) per un totale complessivo di 14 ore la settimana distribuite sette giorni su sette. La presenza degli operatori durante la settimana può subire delle variazioni coerentemente con le esigenze e le richieste fatte dai clienti stessi.

Familiari e amici si possono incontrare tenendo conto delle esigenze degli altri abitanti della casa ed in presenza dell'operatore.

Il responsabile del servizio è disponibile per incontri periodici di verifica dei progetti individuali e valutazione dell'andamento dei singoli pazienti in struttura.

### **Modalità di inserimento**

A seguito di segnalazione da parte dell'Ente committente, il cliente viene presentato all'équipe durante una riunione con il C.S.M. di riferimento. Viene quindi compilata la scheda di presentazione del nuovo cliente con la quale l'équipe raccoglie informazioni sulla persona ed in collaborazione con l'équipe del C.S.M. si valuta l'attinenza con le caratteristiche del gruppo appartamento e si decide se procedere all'inserimento.

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

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell'ospite, è necessaria una valutazione partecipata dell'équipe multidisciplinare.

### **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, garantendo un adeguato supporto e stimolo all'auto-organizzazione.

- impostazione degli impegni personali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);
- organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, necessità di spesa e cucina).

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

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

## Le emergenze

Per eventuali emergenze di carattere sanitario, sia diurne che notturne, i clienti si avvalgono del servizio di guardia medica e/o di pronto soccorso utilizzando il telefono fisso dell'appartamento attivo 24 ore su 24.

## I nostri clienti

Cittadine in carico ai servizi psichiatrici dell'ASL TO3.

## I nostri committenti

ASL TO3.

## I nostri operatori

L'équipe di lavoro del Gruppo Appartamento esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- Un Coordinatore che ha la funzione di dialogare con L'ente Committente rispetto ai criteri di dimissione ed inserimento dei pazienti in struttura. Supervisiona il lavoro del responsabile rispetto alle verifiche dei Pei, carta dei servizi ed andamento del servizio.
- Un Responsabile, che ha la funzione di intermediario tra il paziente il C.S.M. di riferimento e la famiglia, pianifica la progettazione educativa e gestisce l'organizzazione del servizio pianificando la turnazione dell'equipe. Si occupa di cogliere i bisogni dell'equipe e verificare l'andamento del servizio.
- Un educatore referente dei pei che si occupa di sostenere e supportare i pazienti al sviluppando le autonomie personali al fine di promuovere un reinserimento sociale.
- un Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)/ADEST (Assistente dei servizi tutelari), che si occupa dei bisogni assistenziali e del supporto alle attività ed impegni quotidiani.

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

*Gli operatori della Cooperativa PRO.GE.S.T. nella loro attività quotidiana perseguono **il rispetto della dignità della persona, l'ascolto dei suoi bisogni e la massima cortesia nella relazione.***



## Principi fondamentali

**Eguaglianza:** tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa Pro.ge.s.t. guardano al “principio di eguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “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**

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

### **I DOVERI:**

- 1.** Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori del 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 Gruppo Appartamento, con particolare riferimento a quanto stabilito nelle riunioni ospiti.
- 3.** Il cliente ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità.
- 4.** Il cliente 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 proprio congiunto, del personale e degli altri ospiti, nel rispetto della propria privacy.
- 7.** Il cliente ha il dovere di rispettare le normative sulla privacy, sulla base delle informazioni fornite dagli operatori.
- 8.** 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, 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 Gruppo 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, 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

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

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



## Rapporti con il territorio

La nostra Cooperativa e di conseguenza il Gruppo Appartamento hanno fatto la scelta di operare in sinergia con associazioni, gruppi di volontariato, aggregazioni spontanee di cittadini e altre cooperative sociali consorziate e/o esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una “Rete di Risorse” per l’aiuto e il sostegno della persona.

La “Rete” è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.

Per favorire il coinvolgimento di nuove risorse la Cooperativa Pro.ge.s.t. si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- l’inserimento *on line* in Internet ([www.cooperativaprogest.it](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

Il Gruppo Appartamento “Ribes” partecipa ad iniziative ed a progetti locali, 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 della Cooperativa Pro.ge.s.t. con Agenzie formative, Università, Associazioni, Ministero del Welfare.

Il G.A. inoltre dispone di una vasta rete di rapporti informali con la cittadinanza e risorse di vario genere:(commercio, risocializzazione e tempo libero, strutture sportive).

- Oratorio Salesiano Don Bosco ( Via Stupinigi 1, Cascine Vica, Rivoli)
- A.C. Meroni, circolo ricreativo (Via Sestriere 118, Cascine Vica, Rivoli)
- Centro Diurno di St Vincent (Coop. SAVAL - Consorzio VALDOCCO), DSM Aosta
- Comunità psichiatrica “I Pini” (regione San Giacomo, Susa)
- Associazione Audido (via Pianezza 36, Alpignano)
- Progetto Specchio
- Cooperativa In/Contro
- La Radice di Rosa centro diurno coop.va IL MARGINE (Via Montegrappa 32, Rivoli)
- Cooperativa Levi (Corso Allamano Grugliasco)
- Associazione di volontariato ALTROCANTO/Cenacolo
- Fondazione Onlus Adecco per le pari opportunità (Via Passalacqua 6, Torino)
- Cooperativa Triciclo (Via Micca 17, Grugliasco)
- InGenio Bottega d’arti e antichi mestieri (Via Montebello 28, Torino)
- Atelier Onda (Via Rombò, Rivoli)

- CISA Rivoli (Via Nuova Collegiata 5, Rivoli)
- Con.I.S.A Avigliana
- Billa (Corso Francia 175, Cascine Vica, Rivoli)
- Eurospin (Corso Susa 240, Rivoli)
- NovaCoop (Via Nizza 15, Rivoli)
- Juventus Football Club
- Torino FC
- U.C. Sampdoria
- A.S. Roma
- Centro Commerciale Le Gru (Via Crea, Grugliasco)
- Centro Commerciale I Portici
- Centro Commerciale Auchan (Corso Susa, Rivoli)
- Le coccinelle (C.so Francia 226, Rivoli)
- Il Maccherone (C.so francia 240, Rivoli)
- Ristorante cinese Liu mei hua (C.so francia 164, Rivoli)
- Bar Trendy (C.so Francia 138, Rivoli)
- Bar Le Paris (Via Sestriere 59, Rivoli)
- Bar tabacchi (Via Sestriere 33, Rivoli)
- Bar Blanco (Piazza Martiri 6, Rivoli)
- Bar Tiffany (C.so Susa 7, Rivoli)

## 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.

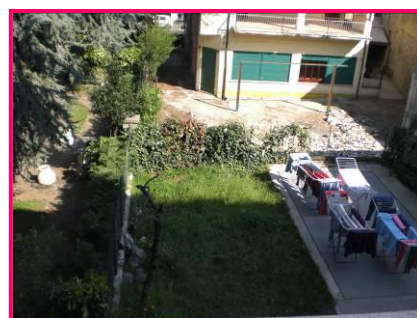


Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del cliente e le percezioni degli operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

### **Obiettivi per la qualità**

Nella tabella che segue 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 Costruzione lavoro di rete con équipe multidisciplinare e clienti. Responsabilità: Resp.le Servizio	≥8	Riunioni effettuate	Agenda di servizio	Resp.le	Annuale
		Riunioni programmate			
2 Raggiungimento degli obiettivi previsti dalla progettazione educativa individuale. Responsabilità: Resp.le Servizio	100%	Obiettivi raggiunti	Cartelle personali clienti	Resp.le	Annuale
		Obiettivi totali			
3 Garantire la presenza permanente di n. 2 ospiti nel G.A. Responsabilità: Resp.le Servizio	100%	Presenze effettive	Foglio presenze mensili	Educatore	Annuale
		Presenze previste			
4 Promuovere l'autonomia nella gestione delle spese alimentari. Responsabilità: Resp.le Servizio	80%	Spese in autonomia	Diario individuale	Resp.le	Annuale
		Spese totali			
5 Garantire ad ogni cliente il reperimento di attività esterne. Responsabilità: Resp.le Servizio	≥1	Attività effettuate	Diario individuale	Resp.le	Annuale
		Attività programmate			

A CURA DI: ENRICO OLOCCO, ROBERTO CARERE

