



PROGEST
cooperativa sociale onlus



Carta dei Servizi
Gruppo Appartamento
“Il Tulipano”
via Adige, 2 - Rivoli

Telefono/fax: 011 9592745
e-mail: ga.iltulipano@cooperativaprogest.it
Sito internet: www.cooperativaprogest.it

Ed. 5 del 25/11/2015

INDICE

	Pag.
Caratteristiche della Carta dei Servizi _____	2
Dove raggiungerci _____	4
Chi siamo _____	6
Il Gruppo Appartamento “Il Tulipano” _____	7
Caratteristiche principali _____	7
Servizi offerti _____	8
Sostegno alla persona _____	8
Autonomia e socializzazione _____	8
Servizi compresi nella retta _____	9
Servizi a pagamento _____	9
Pasti e menù _____	10
Dotazioni _____	10
Orari e modalità di accesso _____	11
Modalità di inserimento _____	11
L’organizzazione della giornata _____	12
Le emergenze _____	12
I nostri Clienti _____	13
I nostri Committenti _____	13
I nostri Operatori _____	13
Principi fondamentali _____	15
Diritti e doveri dei Clienti e loro familiari _____	17
Come reclamare _____	20
Risarcimenti _____	21
Rapporti con il territorio _____	22
Con chi collaboriamo _____	23
La misurazione della qualità _____	24
Strumenti di valutazione della qualità percepita _____	24
Obiettivi per la qualità _____	25

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 "Il Tulipano" 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.

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

Copia viene consegnata all'Ente committente ed alle parti interessate. La Carta è inoltre scaricabile dal sito

internet della Cooperativa.

Ad ogni revisione, il documento viene ridiffuso.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento dei Responsabili del Servizio in base alle indicazioni del Responsabile del Sistema di Gestione (RSG), 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.

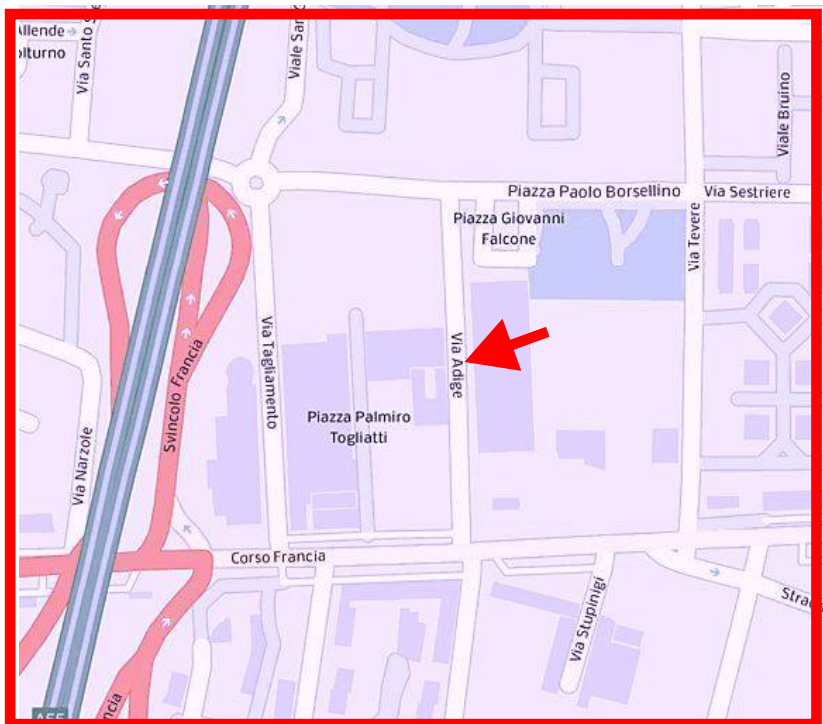
La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del RSG ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.



DOVE RAGGIUNGERCI

Il Gruppo Appartamento " Il Tulipano" si trova in Via Adige, 2, a Rivoli in zona Cascine Vica, nei pressi di corso Francia. È facilmente raggiungibile da Torino con la Metropolitana linea 1, unita alle linee di trasporto pubblico n. 17 e/o 36.

Arrivando in automobile, sono normalmente reperibili parcheggi nella stessa via o nelle vie limitrofe



Coordinatore del Servizio: Silvia Ibertis
Responsabile Servizio: Stefania Di Martino
Cellulare: 327.2812999
Telefono Servizio: 011.9592745

Posta elettronica:
ga.iltulipano@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.

A garanzia della serietà e solidità della Cooperativa, si evidenzia che Pro.ge.s.t. è certificata in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 (sistemi di gestione per la qualità) ed alla norma BS OHSAS 18001 (sistemi di gestione salute e sicurezza sul lavoro).

Tali certificazioni hanno validità internazionale e sono state rilasciate da Ente certificatore accreditato.

IL GRUPPO APPARTAMENTO "IL TULIPANO"

Caratteristiche principali

Il Gruppo Appartamento "Il Tulipano" è un presidio socio assistenziale di supporto che rientra in un progetto terapeutico-riabilitativo destinato a 5 pazienti donne/uomini affetti da patologie psichiatriche che abbiano conservato un sufficiente grado di autonomia personale e sociale, per le quali si preveda un progetto a tempi medio-brevi.

Il Tulipano è situato in un condominio di proprietà privata collocato nel contesto urbano di Cascine Vica. L'appartamento è situato al primo piano e si affaccia esternamente su una via alberata ed internamente su un giardino condominiale. L'alloggio risulta costituito da un ampio ingresso, cucina, salone, una stanza singola, due stanze doppie ed un ripostiglio, più doppi servizi ed una cantina.



SERVIZI OFFERTI

SOSTEGNO ALLA PERSONA

- ❖ riacquisizione autonomie rispetto alla cura della persona
- ❖ sostegno nella preparazione dei pasti e nell'organizzazione della spesa
- ❖ sostegno nella gestione delle mansioni domestiche
- ❖ sostegno al mantenimento di una gestione autonoma del denaro
- ❖ sostegno e supporto all'auto-somministrazione della terapia in prospettiva di una gestione autonoma o di un'eventuale maggiore consapevolezza di malattia
- ❖ 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.

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.

Non comprende inoltre i costi del soggiorno estivo. 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 MENU'

La preparazione dei pasti avviene a cura degli ospiti con l'appoggio degli operatori quando in turno. I suddetti operatori supervisionano la correttezza dell'alimentazione, tenendo conto delle esigenze personali.

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, forno a micro-onde, lavatrice, lavastoviglie, telefono cordless, connessione internet con wi-fi e altri elettrodomestici di uso comune.
- ❖ per la produzione, gestione e archiviazione dati: Personal Computer, stampante e macchina fotografica digitale.



ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

Nel servizio Gruppo Appartamento è garantita la presenza diurna degli operatori per un totale complessivo di circa 49 ore la settimana distribuite sette giorni su sette con un passaggio dell'operatore durante il week-end.

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 previo appuntamento.

MODALITA' 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.. Viene quindi compilata la scheda di presentazione del nuovo cliente con la quale l'équipe raccoglie informazioni sulla persona ed in collaborazione con l'equipe 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.

Nel rispetto del già sufficiente livello di autonomia presente vengono quindi stimolati e supportati:

- ❖ al mattino cura dell'igiene personale (con attenzione allo sviluppo dell'autonomia pratica e della consapevolezza inerente l'igiene personale);
- ❖ 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 e dagli interessi personali di ogni ospite.

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

La sera è un momento generalmente non strutturato, durante il quale gli ospiti si relazionano, ascoltano musica, guardano programmi televisivi o partecipano ad attività di animazione.

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.

I NOSTRI CLIENTI

Cittadini in carico ai servizi psichiatrici dell'ASL TO 3.

I NOSTRI COMMITTENTI

ASL To3

I NOSTRI OPERATORI

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

- ❖ un Responsabile, che ha la funzione di dialogare con l'Ente committente, i riferimenti sociali sul territorio, i clienti per tutti i temi relativi all'andamento progettuale ed organizzativo del servizio;
- ❖ un Educatore Professionale, con la responsabilità di seguire l'andamento del Gruppo di lavoro e del servizio nel suo insieme in stretto raccordo con il Responsabile; si occupa di redigere i Progetti Educativi Individuali degli ospiti, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupa inoltre di redigere la programmazione delle attività ed impegni;
- ❖ un Operatore Socio Sanitario (O.S.S.), che si occupa 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 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 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 Sistema Gestione che coinvolge quando necessario la Direzione della Cooperativa, provvede se necessario a correggere la disfunzione segnalata ed 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 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 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 (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 G.A. Il Tulipano partecipa ad iniziative ed a progetti locali.

Inoltre il Gruppo Appartamento 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.



LA MISURAZIONE DELLA QUALITA'

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 QUALITA' 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.

Periodicamente, anche gli operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, 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

del cliente e le percezioni degli operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

OBIETTIVI PER LA QUALITA'

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..



Obiettivo 1

Mantenimento lavoro di rete con équipe multidisciplinare e clienti.

Indicatore / indice

Riunioni effettuate / Riunioni programmate

Valore atteso 80%

Modalità di rilevazione Verbali riunioni

Obiettivo 2

Raggiungimento degli obiettivi previsti dalla progettazione educativa individuale.

Indicatore / indice

Obiettivi raggiunti / Obiettivi totali

Valore atteso 60%

Modalità di rilevazione Cartelle personali clienti

Obiettivo 3

Garantire la presenza permanente di n. 5 ospiti nel G.A.

Indicatore / indice

Presenze effettive / Presenze previste

Valore atteso 80%

Modalità di rilevazione Foglio presenze mensili

Obiettivo 4

Totale informatizzazione con accesso online della progettazione.

Indicatore / indice

PEI *on line* / Totale PEI

Valore atteso 100%

Modalità di rilevazione Archivio servizio

Obiettivo 5

Approvvigionamento settimanale in autonomia dei clienti nel G.A.

Indicatore / indice

Settimane approvv. in autonomia / Totale settimane

Valore atteso

80%

Modalità di rilevazione

Diario

Responsabilità per tutti gli obiettivi indicati

Responsabile di Servizio

A CURA DI: ROBERTO CARERE, SILVIA IBERTIS, ENRICO OLOCCO

