

Carta dei Servizi COMUNITÀ ALLOGGIO “LE TRE VALLI” Via Bocciarelli 2, Lanzo (TO)



Telefono: 0123 320463

Posta elettronica: comunita.letrevalli@cooperativaprogest.it

Sito internet: www.cooperativaprogest.it

Indice:

Pagina

Caratteristiche della Carta dei Servizi	3
Dove raggiungerci.....	4
Chi siamo.....	4
La Comunità “Le tre Valli”	5
Caratteristiche principali	5
Servizi offerti	6
Servizi compresi nella retta	6
Servizi a pagamento.....	6
Servizio di ricovero di sollievo e pronto intervento	6
Retta.....	6
La gestione della quotidianità	7
Dotazioni.....	7
Orari e modalità di accesso.....	7
Modalità di accoglienza e dimissione	8
Le emergenze	8
Programmazione delle attività.....	8
I nostri Clienti	9
I nostri Committenti	9
I nostri Operatori.....	9
Principi fondamentali.....	10
Diritti e doveri dei clienti (e loro familiari o chi li rappresenta).....	11
Come reclamare	12
Risarcimenti	12
Rapporti con il territorio	13
Con chi collaboriamo.....	13
La misurazione della qualità.....	14
Strumenti di valutazione della qualità percepita.....	14
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 la Comunità “Le Tre Valli” 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 sono 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 è consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni nuova edizione il documento è ridiffuso.

Nella Comunità la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile, in quanto esposta.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento dei Responsabili del Servizio in base alle indicazioni del Responsabile 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

La Comunità Alloggio “Le Tre Valli” è situata in via Bocciarelli 2 a Lanzo T.se, all’inizio della salita che porta all’Ospedale, sulla sinistra.

Per raggiungerci si può optare:

- per il treno (vedi orari in Comunità e presso le stazioni ferroviarie): la stazione ferroviaria è distante 400 metri circa dalla struttura;
- per l’automobile: in questo caso Lanzo si raggiunge tramite le strade provinciali SP1 (da Venaria) o la SP2 (da Ciriè); il tempo di percorrenza da Torino è di circa 45 minuti.

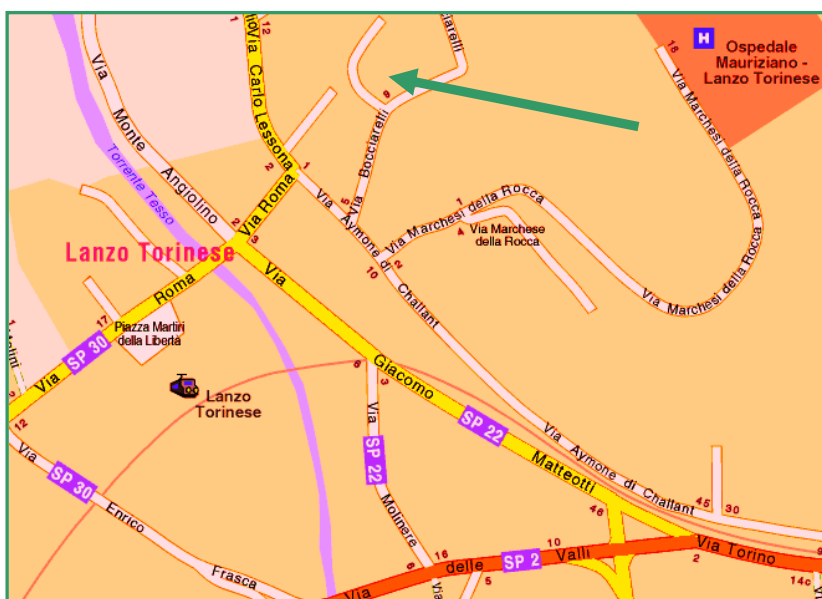
Responsabile Area disabili: dott. Dario Quesada
Coordinatore Progettuale: dott. Mauro Mottura
Responsabile del Servizio: educatrice Ada Moglia

Telefono: **0123 320463**

Telefax: **0123 660120**

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

Sito internet: **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.



CARTA DEI SERVIZI Comunità alloggio “Le Tre Valli” Via Bocciarelli 2, Lanzo (TO)



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 al British Standard OHSAS 18001 (sistemi di gestione salute e sicurezza sul lavoro).

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

Il **Consorzio Sociale R.I.S.O.** è una rete di imprese sociali senza fini di lucro. Nasce il 14 giugno 1999, come da Legge n. 381 del 1991, con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini. Per raggiungere questo scopo RISO gestisce sia servizi socio-sanitari ed educativi, attraverso cooperative di tipo A come la Pro.ge.s.t., sia attività produttive finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, mediante cooperative di tipo B. Ciascuna cooperativa ha una sua specificità ed offre servizi diversificati nei settori che riguardano gli anziani, i minori, i disabili, i pazienti psichiatrici. Tra gli scopi principali del Consorzio ci sono il coordinamento, l'assistenza ed il supporto nei confronti delle cooperative socie.

La Comunità “Le tre Valli”

Caratteristiche principali

Comunità alloggio di tipo B, per n. 10 persone adulte con disabilità, conformemente alle D.G.R. n. 230-23699 del 22/12/97, n. 11-24370 del 15/04/98, n. 51-11389 del 23/12/03.

La Struttura ospita persone adulte con disabilità psico-fisiche medio-gravi, in carico ai Servizi socio-assistenziali.

Aperta il 2 maggio 2005, è situata al primo piano di un ampio edificio adibito a servizi.

Di fronte si trovano gli ambulatori ASL ed a pochi metri l'antica ‘Villa Bocciarelli’, che dà il nome al parco ed attualmente sede di altri servizi ASL.

Gli spazi della Comunità, al primo piano e serviti con comodo ascensore, sono ampi e funzionali, luminosi e soleggiati. Le camere degli ospiti sono 5, tutte a due letti. Sono a disposizione 4 bagni attrezzati per la disabilità, 1 con vasca per il bagno assistito.

Davanti all'ingresso è predisposto un salottino di attesa, per eventuali necessità.

Oltre ad un locale ad uso magazzino ed all'ufficio degli operatori, vi è un grande e luminoso salone, dove sono serviti i pasti (forniti da una ditta esterna). Il salone è il luogo deputato ai momenti di animazione e socializzazione. Unita al salone una piccola cucina, utilizzata per preparare le colazioni e le merende. Un vasto terrazzo coperto lungo il lato sud della Comunità: d'estate è attrezzato con tavoli, sedie per momenti di *relax* e le feste organizzate.

Servizi offerti

Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo previsti dalla normativa vigente.

L'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale.

Sono da considerarsi inclusi tutti gli interventi erogati: il vitto, l'alloggio, il riscaldamento, il trasporto, la lavanderia, le attività educative e di risocializzazione, l'accompagnamento alle visite mediche, le visite domiciliari ed il rapporto con familiari, tutori e/o altri portatori di interesse, l'aiuto nella gestione del denaro per le spese giornaliere dei pazienti (sigarette, farmaci a pagamento, vestiario, prodotti specifici per l'igiene personale, ecc.).

In caso di ricovero ospedaliero è garantita la continuità assistenziale, in accordo con l'Ente committente e la famiglia.

Sono inoltre compresi nella retta le gite, le uscite ed i momenti di ordinaria socializzazione.

Servizi a pagamento

Sono a carico del cliente:

- 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 non dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale;
- il costo del soggiorno estivo;
- le eventuali prestazioni o assistenza infermieristica e la presenza del personale della Comunità in caso di ricovero (salvo diverse indicazioni dell'Ente committente);
- le spese straordinarie di socializzazione.

Servizio di ricovero di sollievo e pronto intervento

La Struttura è disponibile ad accogliere persone in modalità di “ricovero sollievo” e/o di “pronto intervento”.

Con “sollievo” si intende l'inserimento della persona per un periodo transitorio, attivato nel caso di necessità programmate nel tempo, ad esempio per temporanei sgravi delle famiglie dall'accudimento.

Il Ricovero di “pronto intervento” non è programmabile in quanto collegato ad emergenze (sanitarie, abitative, altro) che colpiscano la persona con disabilità e/o la propria famiglia. La durata del pronto intervento è variabile e coincide in genere col venir meno dell'emergenza che lo ha causato.

I cittadini del territorio che intendano usufruire per i propri congiunti di questi servizi devono contattare con anticipo il competente Servizio Socio-assistenziale, che procede a valutarne opportunità, fattibilità, modalità e costi.

Retta

Il costo dell'inserimento (sia a tempo indeterminato che a tempo determinato) è suddiviso in quota sanitaria (a carico ASL) e quota socio-assistenziale (a carico della persona coinvolta).

Sulla base dei redditi del richiedente, il Servizio Sociale di riferimento può farsi carico di parte della quota socio-assistenziale.

La quota a carico dell'ospite deve essere versata mensilmente tramite bonifico bancario.

La gestione della quotidianità

La gestione quotidiana della Comunità è responsabilità degli operatori in turno che durante la giornata assicurano:

- l'igiene quotidiana del singolo ospite;
- la vestizione o il supporto alla vestizione;
- il lavaggio e riordino di biancheria ed indumenti;
- la somministrazione o il supporto nell'assunzione delle terapie, la gestione dei farmaci con relative forniture;
- l'accompagnamento dell'ospite a visite mediche programmate;
- le attività continuative o estemporanee rivolte agli ospiti.

All'operatore addetto alle pulizie è demandata l'igienizzazione degli ambienti;

Dotazioni

La Comunità ha in dotazione:

- *per la mobilità*: furgone 9 posti;
- *per il comfort*: Tv HD, impianto stereo, lettore DVD, decoder satellitare;
- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: personal computer, scanner, stampante, telefax, macchina fotografica digitale;
- *per la sicurezza*: rilevatori di gas, lampade di emergenza, estintori, armadio farmaci con cassetta di sicurezza.

Si effettuano regolari manutenzioni sugli impianti elettrici, termoidraulici e sugli impianti di sicurezza.



Orari e modalità di accesso

La Comunità eroga il proprio servizio 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

La Comunità è intesa come luogo “aperto” ma in alcune fasi della giornata preghiamo di tenere in considerazione il diritto alla riservatezza degli ospiti e la necessità di svolgimento del lavoro da parte degli operatori in turno. L'orario di visita è indicativamente il seguente: dalle ore 10,30 alle 12,00 e dalle ore 16,00 alle ore 18,00.

È possibile concordare con il Responsabile del Servizio deroghe a tali orari.

Inoltre, i familiari o altre parti interessate possono concordare telefonicamente con il Responsabile specifici incontri con le famiglie.

Modalità di accoglienza e dimissione

L'ammissione avviene a seguito di segnalazione dei competenti Servizi socio-assistenziali sulla base di specifico progetto, validato dall'Unità Multidisciplinare di Valutazione delle Disabilità (UMVD) competente.

La persona viene accolta e si avvia il rapporto con gli interlocutori per lei più significativi.

La dimissione avviene a seguito di indicazione dei Servizi socio-assistenziali e validazione dell'eventuale nuovo progetto da parte della UMVD competente.

Le emergenze

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

In caso di ricovero si garantisce pronta comunicazione a famiglie/tutori ed Ente committente.

In caso di temporanea inagibilità della Struttura (calamità, eventi naturali, altro), la Cooperativa dispone di propria Casa Vacanze in Imperia, attrezzata ad ospitare persone con disabilità.

Programmazione delle attività

Le attività programmate sono registrate sull'apposito modulo “Programmazione attività” esposto presso l'ufficio della Comunità.

Le attività possono andare dalle semplici uscite (es. visita al mercato di Lanzo) alle attività strutturate e continuative nel tempo, anche inerenti possibili inserimenti lavorativi.

Unitamente ad attività scelte di volta in volta sulla base di interessi e bisogni degli ospiti, a titolo esemplificativo possono essere previste le seguenti attività:

- bricolage;
- pesca sportiva;
- pet-therapy;
- palestra o piscina;
- spazi laboratoriali diurni;
- mantenimento alfabetizzazione;
- danza
- attivazione borse lavoro e percorsi abilitanti speciali (PAS)

Nei mesi estivi la Comunità organizza frequenti gite, utilizzando le numerose risorse presenti nelle Valli di Lanzo.



I nostri Clienti

Cittadini adulti residenti nel territorio del Consorzio Socio Assistenziale CIS Ciriè, con pluri-disabilità medio grave.

I nostri Committenti

Il Servizio Socio-assistenziale del Consorzio Socio Assistenziale CIS Ciriè e l'ASL TO 4.

I nostri Operatori

Il nostro gruppo di lavoro è composto da:

- un Responsabile di Area con funzioni dirigenziali, interlocutore comune per tutti i portatori di interesse rispetto all'area disabilità residenziale;
- un Coordinatore, 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, che segue l'andamento quotidiano del gruppo di lavoro e della Comunità nel suo insieme, in stretto raccordo con il Responsabile d'area;
- Educatori, che su incarico dei Responsabili, si occupano di redigere i Progetti Educativi Individuali degli ospiti, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupano inoltre di redigere, gestire e verificare i Progetti delle attività;
- Operatori Socio Sanitari, che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari;
- Addetto alle pulizie, che cura sanificazione ed igienizzazione degli ambienti della Struttura.

I turni di lavoro settimanale degli operatori sono esposti all'interno dell'ufficio del Responsabile.

*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 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 e dagli altri abitanti la Comunità.
3. Il cliente ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto dell'orario di visita e delle esigenze degli altri abitanti la Comunità.
4. Il cliente ha il diritto di essere informato sui nomi degli operatori e dei compagni di Comunità nonché delle eventuali variazioni che dovessero intervenire.
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 ha il dovere di rispettare la dignità degli operatori della Comunità.
2. Il cliente ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti della Comunità.
3. Il cliente ha il dovere di collaborare nel far sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità.
4. Il cliente ha altresì il dovere di collaborare, con le sue capacità, al buon andamento della struttura, aiutando gli operatori nella gestione quotidiana della “casa”.
5. I familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
6. Il cliente ed i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Comunità.
7. I familiari e conoscenti dei clienti sono tenuti a fare visita ai loro congiunti durante gli appositi orari ed a non sostare a lungo nelle camere degli ospiti, quando sia presente in stanza il loro compagno.

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 Sistema Gestione (RSG) 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 RSG 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

L'ospite può richiedere il deposito delle somme di denaro necessarie alle spese quotidiane. Al momento della consegna il Responsabile 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.



Rapporti con il territorio

La nostra Cooperativa e di conseguenza la Comunità “Le Tre Valli” 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, Pro.ge.s.t. si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- l’inserimento on line in Internet (www.cooperativaprogest.it) di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
- l’organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

Con chi collaboriamo

- Centro Diurno Disabili di via Bocciarelli, Lanzo;
- Centro Diurno Disabili “La Rugiada”, Ciriè;
- Centro Diurno Psichiatrico Villa Peradotto;
- Centro Diurno Disabili “La Coccinella” (C.I.S.), Mathi;
- Laboratorio attività diurne “La Bottega dei Ghirigori” (Pro.ge.s.t.), Torino;
- Gruppo Integrazione Disabili;
- Residenza Villa Remmert (Pro.ge.s.t.), Cafasse;
- Istituto Scolastico Comprensivo “G.Cena”;
- Liceo socio-psico-pedagogico “F. Albert”;
- Associazione “Lanzo è..”;
- Associazione “Special Olympics” (sport per disabili), Ciriè
- Club Alpino Italiano, sezione Lanzo;
- Gastronomia “D’altri tempi”, Lanzo;
- Palestra “Palestra”, Cafasse;
- Centro Diurno Disabili “Falkabeti, Torino;
- Supermercato “Carrefour”, Lanzo;
- Casa di Carità Arti e Mestieri, Lanzo;
- C.I.A.C. agenzia formativa, Ciriè e Rivarolo;
- Salotto e Fiorito agenzia formativa, Rivoli;
- Confcooperative/Federsolidarietà Piemonte;
- Università di Torino (Interfacoltà, Scienze Educazione, Psicologia).

Inoltre, con l’intento di ampliare collaborazione, conoscenza e confronto con le realtà del territorio, Pro.ge.s.t. ospita presso la Comunità lo svolgimento di tirocini O.S.S. e del

Servizio Civile Volontario; così che ruoli e competenze diverse apportino risorse al Servizio, integrandosi con il gruppo degli ospiti e con gli operatori.

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.

Periodicamente anche gli operatori impiegati nel Servizio rispondono ad un questionario di soddisfazione, al fine di dar loro modo di esprimersi sulla qualità del lavoro dal punto di vista interno.

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 seguente 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..



Obiettivi	Indicatore/ indice	Standard	Modalità di rilevazione
1. Costante aggiornamento sulla situazione clienti con le assistenti sociali di riferimento. Responsabilità: Responsabile Servizio	Frequenza contatti annuali (telefonici, via posta elettronica, riunioni)	≥ 6	DI-18 Comunicazioni /Telefonate DI-01 Planning MR-09-01 Verbale di riunione
2. Garantire le attività educative, risocializzanti, riabilitative come da programmazione e progettazione pur facendo fronte agli imprevisti insiti alle problematiche dell'ospite. Responsabilità: Responsabile Servizio	Attività effettivamente svolte	70%	Modulo di Programm.ne attività e Diario Comunità
	Attività programmate		
3. Verifiche regolari sull'andamento della progettazione educativa individuale. Responsabilità: Responsabile Servizio	Verifiche effettuate	100%	PEI/Check-list pianificazione progettazione
	Verifiche previste		
4. Incontri individuali a richiesta o programmati con le famiglie dei clienti. Responsabilità: Responsabile Servizio	Incontri individuali con le famiglie	≥ 2	Verbali di riunione /DI-18 Diario individuale
5. Partecipazione alle diverse manifestazioni/feste organizzate sia dalla Cooperativa che dalle risorse del territorio. Responsabilità: Responsabile Servizio	Partecipazione ad eventi/feste	≥ 10	DI-18 Diario Comunicazioni/ DI-01 Planning
6. Offerta puntuale servizio di rendicontazione mensile relativo alle piccole spese personali cliente. Responsabilità: Responsabile Servizio	Disponibilità rendicontazione individuale	Entro il giorno 30 del mese successivo	Moduli registrazione cassa
7. Controllo costante sull'avvenuta assunzione delle terapie farmacologiche prescritte. Responsabilità: Responsabile Servizio	Firme controllo avvenuta assunzione	100%	Scheda terapie
	Assunzione farmaci previste		
8. Monitoraggio della regolarità nel controllo sanitario (visite medicina generale e specialistiche). Responsabilità: Responsabile Servizio	Visite effettuate	100%	Registro sanitario/ Scadenario medico/sanitario
	Visite programmate		
9 Integrazione con il mondo della formazione e del volontariato (numero di tirocini, collaborazioni). Responsabilità: Resp.le Servizio	Numero di esperienze ogni anno	≥ 2	Convenzioni, documenti specifici

A CURA DI: ENRICO OLOCCO, ADA MOGLIA