



# **Carta dei Servizi**

# **COMUNITÀ ALLOGGIO**

# **“Abeti”**

**via degli Abeti, 12/1 – Torino**



Telefono: 011 2220995 ;  
Posta elettronica: [comunita.abeti@gruppoanteo.it](mailto:comunita.abeti@gruppoanteo.it)  
Sito internet: [www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)



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



## 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 **Anteo** presso la Comunità "Abeti" e le garanzie offerte a coloro che lo utilizzano.

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

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

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

Tali supporti annuali riportano tra l'altro la relazione periodica inerente:

- i risultati degli obiettivi per la qualità riferiti alle prestazioni del servizio e gli standard (i valori attesi), con gli eventuali aggiornamenti;
- i risultati delle rilevazioni periodiche della soddisfazione dei clienti.

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene 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 Qualità, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei clienti e/o familiari nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

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



## Dove raggiungerci

La Comunità Alloggio si trova in via degli Abeti n. 12/1 a Torino, nel quartiere Falchera, facente parte della Circoscrizione 6. L'ingresso pedonale si trova in piazzale Volgograd.

È facilmente raggiungibile attraverso le linee di trasporto pubblico n. 50 (fermata a circa 300 metri in via degli Abeti) e n. 4 (capolinea a circa 200 metri in via delle Querce).

In automobile: il quartiere Falchera si raggiunge dalla strada provinciale per Cuornè percorrendo un lungo viale fiancheggiato da tigli; per chi arriva dalla Tangenziale, uscita Falchera. Sono normalmente reperibili parcheggi nel piazzale o nelle vie limitrofe.

Responsabile Area disabilità: dott. Dario Quesada

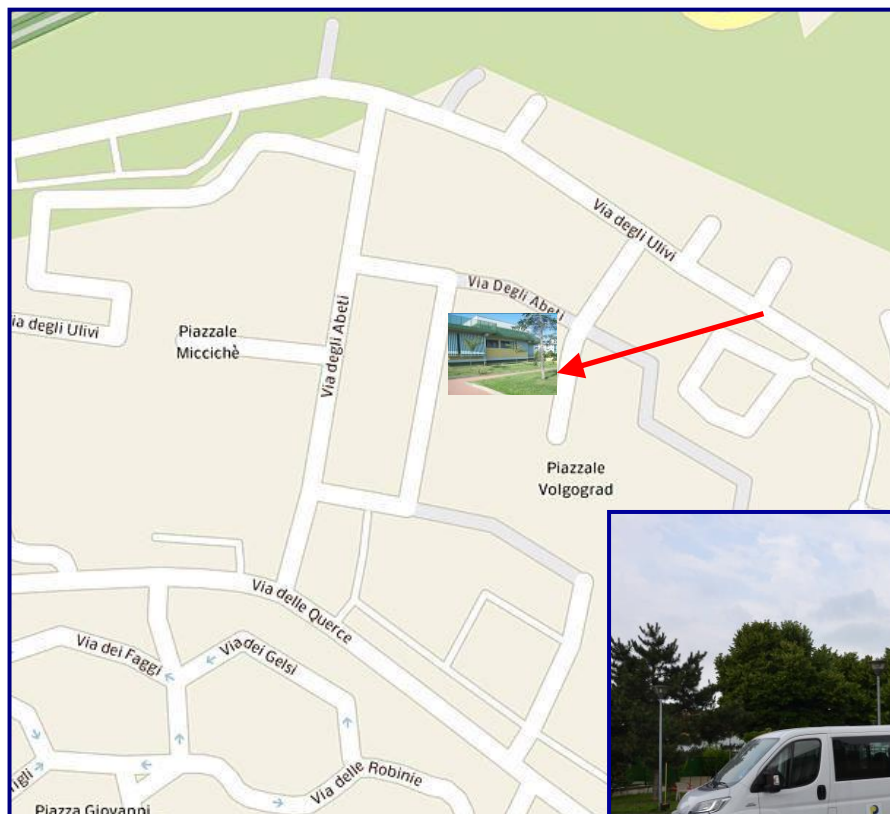
Coordinatore progettuale: dott. Mauro Mottura

Responsabile Servizio: educatrice professionale Serena Vicedomini

Telefono: 011 2220995; fax: 011 3742466.

Posta elettronica: [comunita.abeti@gruppoanteo.it](mailto:comunita.abeti@gruppoanteo.it)

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





## Chi siamo

**Anteo** Impresa Sociale è una cooperativa di tipo A costituita a Biella nel 1993.

Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 150 strutture dislocate sul territorio nazionale: una rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano centinaia di professionisti ed in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario.

Gestisce strutture residenziali tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani con diversi livelli di non autosufficienza, Comunità, Nuclei di Convivenza e Gruppi appartamento per persone con disabilità o con patologie psichiatriche, Comunità Educative per minori con gravi problematiche familiari o in stato di abbandono.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente ed in partnership con committenti pubblici e privati, servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria (*Health-Care* e *Long-Term-Care*).

Gestisce inoltre servizi territoriali e domiciliari in ambito sociale che garantiscono, in particolare, cura, assistenza e aiuto alle famiglie e alle persone anziane, con disabilità, patologie psichiatriche o di dipendenza, adulte e minori fragili e vulnerabili.

**Anteo** realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione ed a intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

Denominatore comune è *dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà*.

A garanzia della serietà e solidità della cooperativa, si evidenzia che **Anteo** è certificata in conformità alle norme: UNI EN ISO 9001 (sistemi di gestione per la qualità), UNI ISO 45001 (sistemi di gestione salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (sistemi di gestione ambientale). Tali certificazioni hanno validità internazionale e sono state rilasciate da Ente certificatore accreditato.

La nostra Impresa Sociale ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (cosiddetto MOGC) ed aggiornato il proprio Codice Etico in applicazione del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 – “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni ...”. Il MOGC ed il Codice Etico intendono formalizzare i principi, le regole e le procedure, i comportamenti individuali, finalizzati a prevenire comportamenti illeciti da parte di dipendenti e collaboratori esterni, nello svolgimento delle rispettive attività.

Nei nostri servizi la progettazione educativa e più in generale la concettualizzazione della disabilità fanno riferimento alla “ICF-Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute” elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Operiamo nel rispetto della Convenzione ONU sui diritti delle Persone con Disabilità.



**Anteo** nel novembre 2021 ha incorporato per fusione la cooperativa sociale **Pro.ge.s.t.**, nata nel 1988, storico gestore della Comunità "Abeti" sin dalla sua apertura nel 1994; l'erogazione del Servizio è perciò proseguita con identica qualità, senza interruzioni, col medesimo personale.

**Il Consorzio Sociale R.I.S.O.** è una rete di imprese sociali. Nasce il 14 giugno 1999, in base alla legge 381 del 1991, quindi senza fini di lucro e con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini. Per raggiungere questo scopo RISO gestisce sia servizi socio-sanitari ed educativi, attraverso cooperative di tipo A come **Anteo**, 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, gli inserimenti lavorativi, i disabili, i pazienti psichiatrici e la riabilitazione.

Tra gli scopi principali del Consorzio ci sono il coordinamento, l'assistenza ed il supporto nei confronti delle cooperative socie.



## La Comunità Alloggio

### Caratteristiche principali

Comunità alloggio "*di tipo C ad alta intensità di prestazione*", è destinata ad ospiti adulti, in carico ai Servizi Socio Assistenziali, portatori di deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica. Esprime quindi come vocazione prevalente l'ospitalità a persone con "*pluri-disabilità*". I posti residenziali offerti sono 12.

La Comunità è situata in un edificio anni '70, un'ex-scuola completamente ristrutturata, di proprietà del Comune di Torino ed in concessione ventennale al Consorzio R.I.S.O.

La Comunità è situata al piano terreno dello stabile e si affaccia su un'ampia superficie verde di circa 4.500 metri quadrati.



Gli spazi interni, di circa 500 metri quadrati, sono composti da: un ampio atrio d'ingresso, un corridoio di raccordo tra la zona notte e la zona giorno, una grande sala pranzo con cucina e dispensa, un soggiorno, un locale ufficio, cinque camere da letto doppie con servizio interno, due camere singole con servizi al piano, un ampio bagno attrezzato ed un bagno operatori. Al piano interrato una stanza attività, una lavanderia ed uno spogliatoio per gli operatori, con bagno. La struttura dispone inoltre di un solarium di circa 250 metri quadrati.

Lo stesso immobile ospita una RAF Diurna (Residenza Assistenziale Flessibile) per persone con pluridisabilità, gestita da una Cooperativa sociale facente parte del Consorzio R.I.S.O.

## Servizi offerti

### Servizi compresi nella retta

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

Sono quindi da considerarsi inclusi tutti gli interventi di tipo assistenziale, il vitto, l'alloggio, il riscaldamento, il trasporto, la lavanderia, le attività educative e di risocializzazione, i servizi generali e collettivi.

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

In caso di ricovero ospedaliero, il servizio si impegna ad erogare la prestazione definita nel contratto con gli Enti committenti.

### Servizi a pagamento

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

Non comprende inoltre i costi del soggiorno estivo.

In caso di ricovero ospedaliero, l'eventuale assistenza infermieristica o la presenza del personale della Comunità, eccedente quanto disposto da Enti committenti o richiesto dai medici curanti dell'Ospedale, è a carico del Cliente (salvo diverso accordo con gli Enti committenti).

### Retta

L'entità della retta viene definita dall'Ufficio contribuzioni dell'Ente inviante a seguito della presentazione da parte delle famiglie di tutta la documentazione economica relativa ai redditi dell'Ospite.

La parte di retta di competenza dell'Ospite deve essere versata mensilmente, salvo diverso accordo con il Responsabile del Servizio, tramite bonifico bancario.



### Servizi generali

La gestione quotidiana della Comunità è responsabilità degli operatori in turno i quali collaborano con l'addetta alla cucina e la colf per quanto riguarda:

- la preparazione dei pasti in relazione alle indicazioni mediche; il menù è quotidianamente consultabile sulla lavagna affissa in sala pranzo;
- la pulizia degli ambienti;
- la gestione dei magazzini (in eventuale collaborazione con gli ospiti secondo il relativo progetto attività);
- l'organizzazione della dispensa alimentare;
- il servizio interno di lavanderia.

La Comunità offre inoltre, in collaborazione con le famiglie, la gestione del vestiario provvedendo alle riparazioni, all'acquisto, al riordino, all'immagazzinamento e al cambio di stagione.

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

### Dotazioni

La Comunità ha in dotazione:

- *per la mobilità*: un furgone trasporto persone attrezzato (nove posti) per il trasporto di persone in carrozzina, un'automobile (cinque posti), un sollevatore per allettati, letti con movimentazione elettrica, sedia doccia, carrozzina con bilancia pesapersona elettronica, ascensore dal piano interrato al primo piano (solarium) dello stabile.

- *per il comfort*: erogatore acqua refrigerata gassata e naturale, Smart TV, impianto stereo, lettore DVD; ogni stanza da letto è dotata di ventilatore a soffitto.

- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: personal computer, collegamento Internet ADSL con punto wireless, stampante, fotocopiatrice, macchina fotografica digitale, videocamera, videoproiettore.

- *per la sicurezza*: rilevatori di fumo, rilevatori di gas, lampade di emergenza, estintori, cassaforte, armadio farmaci con tesoretto per stupefacenti, carrello farmaci, armadi chiusi a chiave, impianto volumetrico anti-intrusione, protezione a distanza con istituto di vigilanza privato.

- *per lo svolgimento di attività*: laboratori della "Bottega dei ghirigori" in via Verolengo 109 a Torino.

Vengono effettuate manutenzioni periodiche sugli impianti elettrici, idraulici (con campionatura legionellosi), sugli impianti di sicurezza e sulla centrale termica.

### Orari e modalità di accesso

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

Le visite sono possibili dalle ore 10.00 alle 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 18.00, dal lunedì alla domenica, salvo diverso accordo con il Responsabile del servizio; gli operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire ai familiari informazioni di carattere





generale. Per informazioni più dettagliate inerenti il percorso progettuale degli ospiti, è necessario fissare telefonicamente un appuntamento con il Responsabile del servizio.

Gli orari di apertura della Comunità, intesa come luogo “aperto”, tengono in considerazione il diritto alla riservatezza dell’ospite durante alcune fasi della giornata e permettono agli operatori di svolgere con cura alcune funzioni del proprio lavoro.

Periodicamente viene convocata una riunione allargata a tutte le famiglie per discutere sull’andamento generale del servizio, sugli eventuali problemi ed attraverso tale confronto raccogliere idee, pareri, suggerimenti.

### **Modalità di accoglienza e dimissione**

A seguito di segnalazione da parte degli Assistenti sociali al Settore disabili dell’Ente inviante, la persona viene valutata dall’U.M.V.D. (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità) territorialmente competente. L’Ente quindi, attraverso gli Assistenti sociali e/o gli Educatori del territorio, prende contatti con il Responsabile d’area e/o Coordinatore Progettuale per fornire informazioni sulla persona. Una volta analizzata la documentazione relativa all’Ospite da inserire, la stessa viene illustrata al gruppo di lavoro durante la riunione settimanale.

I familiari (o altre parti interessate) della persona di possibile inserimento vengono invitati a visitare la Comunità ed informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto. Al momento dell’inserimento della persona in Comunità, viene stipulato un “Contratto di Ospitalità” che definisce le modalità della presa in carico ed i relativi diritti/doveri sia del Cliente che dell’Ente gestore.

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell’Ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra le figure di Responsabilità, l’Assistente sociale e/o l’Educatore del territorio, per l’ottenimento di una rivalutazione da parte dell’U.M.V.D.

### **L’organizzazione della giornata**

L’organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima familiare che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti, bilanciando l’esigenza della persona di disporre di tempo libero e di attività strutturate.

Le prime ore del mattino sono dedicate al risveglio, alla colazione ed alla cura dell’igiene personale, con orari e ritmi che tengono conto delle attività programmate, degli impegni giornalieri e della cura degli spazi della Comunità.

Durante la mattinata sono previste attività educative, riabilitative, risocializzanti. Tali attività sono elencate nella “Programmazione attività”, modulo sempre consultabile all’interno della Comunità.

Sono inoltre frequenti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e gli adempimenti di carattere sanitario.

Il primo pomeriggio è generalmente dedicato al riposo, seguito dalle attività programmate e da eventuali uscite che mirano a soddisfare le richieste degli ospiti.



Grande attenzione è dedicata alle fasi del pranzo e della cena che costituiscono occasione di socializzazione fra ospiti ed operatori.

Durante i pasti particolare attenzione viene data all'applicazione del protocollo per persone con disfagia.

Dopo i pasti si procede al riordino della Comunità con la collaborazione degli ospiti, nel rispetto delle capacità di ognuno e sempre in un'ottica di vita comunitaria e aiuto reciproco.

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

### **Le emergenze**

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

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

Per eventuali emergenze di carattere sanitario, sia diurne che notturne, gli Operatori si avvalgono del servizio di guardia medica e/o di pronto soccorso, s'impegnano all'accompagnamento in caso di ricovero ed in questo caso il Responsabile del servizio fornisce pronta comunicazione alla famiglia e agli Enti committenti.

Nel caso di emergenze di carattere strutturale che rendessero temporaneamente inagibile la Comunità, la Cooperativa può disporre di una soluzione abitativa immediata presso la Casa Vacanze del Consorzio R.I.S.O. ad Imperia.

### **Programmazione delle attività settimanali**

Coerentemente al Progetto Educativo Individuale ed al Progetto di Servizio, ogni anno il Gruppo di lavoro progetta e verifica numerose attività strutturate.

La programmazione attività prevede a titolo di esempio:

- Animazione musicale
- Uscite sul territorio e gite
- Ascolto musica e lettura fiabe
- Laboratori vari di manipolazione
- Attività assistita con animali
- Idromassaggio/aromaterapia in vasca riscaldata
- Riabilitazione fisioterapica e logopedica
- Spesa e gestione del magazzino

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

Il fine settimana segue ritmi differenti dagli altri giorni, in modo da favorire l'incontro con i familiari, le gite e la partecipazione a manifestazioni, eventi, feste sul territorio.

Durante il periodo estivo la programmazione subisce alcune modifiche, potendo usufruire maggiormente di occasioni all'aperto e sul territorio.

Viene inoltre organizzato un soggiorno estivo, seguendo le indicazioni e gli impegni di spesa previsti dall'Ente committente.

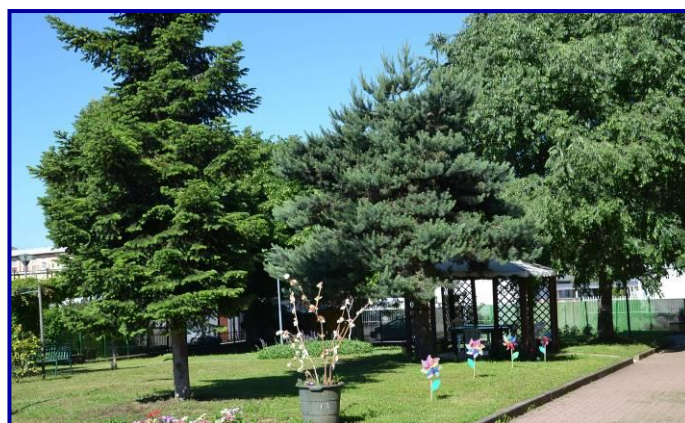


## I nostri Clienti

Cittadini adulti del territorio torinese con pluridisabilità grave, in carico ai Servizi Socio Assistenziali, portatori di deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica.

## I nostri Committenti

Il Comune di Torino e l'Azienda Sanitaria Locale "Città di Torino".



## I nostri Operatori

Il Gruppo di lavoro della comunità esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- un Responsabile di Area con funzioni dirigenziali, interlocutore comune per tutti i portatori di interesse rispetto all'area disabilità residenziale.
- un Coordinatore Progettuale che ha la funzione di dialogare con l'Ente committente, i riferimenti sociali sul territorio, i clienti e le loro famiglie per tutti i temi relativi all'andamento progettuale ed organizzativo del servizio;
- un Responsabile di Servizio, con il compito di seguire l'andamento quotidiano del Gruppo di lavoro e del servizio nel suo insieme, in stretto raccordo con il Coordinatore;
- Educatori Professionali che, su incarico dei Responsabili, si occupano di redigere i Progetti Educativi Individuali degli ospiti di cui vengono nominati referenti, seguirne gli sviluppi e verificarne gli obiettivi; si occupano inoltre di redigere, gestire e verificare i Progetti delle attività;
- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari;
- Consulenti attività, che affiancano gli Educatori nella gestione delle attività;
- Addetti ai servizi generali che affiancando gli operatori O.S.S. curano l'igiene degli ambienti della Comunità e collaborano alla preparazione dei pasti;
- un Addetto alle piccole manutenzioni che si occupa del verde e della struttura;
- Infermiere professionale, che ha il compito di collaborare con gli O.S.S. nell'analisi e gestione delle necessità di carattere sanitario ordinarie;
- Terapisti della riabilitazione, con funzioni di consulenza e trattamento delle problematiche in atto;
- un Medico, Consulente sanitario, con funzioni di monitoraggio delle problematiche sanitarie e di consulenza farmacologica.



I turni di lavoro settimanale degli operatori possono essere consultati in un apposito raccoglitore situato all'interno dell'ufficio della Comunità.

*Gli operatori della Cooperativa Anteo 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 Anteo 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 Anteo 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 Anteo s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

**Partecipazione:** la Cooperativa Anteo 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 Anteo s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

**Riservatezza:** è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità” (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.





## **Diritti e doveri dei Clienti (e loro familiari o parti interessate)**

### **I DIRITTI:**

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

### **I DOVERI:**

1. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori d'appoggio al servizio.
2. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti del Servizio di autonomia, 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 cliente stesso, del personale e degli altri ospiti.
7. Il cliente ed i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori del servizio.



## 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.

Nella Comunità 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 dei 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 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

L'Ospite può richiedere il deposito delle somme di denaro necessarie alle spese di minuto mantenimento. 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 “Abeti”) ha fatto la scelta di operare in sinergia con Associazioni, Gruppi di volontariato, Aggregazioni spontanee di Cittadini, Scuole, Parrocchie, Esercenti ed 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 **Anteo** si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

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

La Comunità “Abeti” è parte della rete di associazioni e cooperative che operano sul territorio di Torino Nord, con l’obiettivo di favorire e curare i processi di integrazione e armonizzazione tra le associazioni, migliorare efficacia e adeguatezza della progettazione, facilitare e sostenere aggregazione, partecipazione e iniziativa degli abitanti, sviluppare la cura di luoghi e beni comuni, essere motore di sviluppo culturale e sociale locale.

La Comunità inoltre favorisce percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per O.S.S. ed Educatori professionali, nonché come sede di servizio per Volontari del servizio civile e dell’associazionismo; ciò attraverso protocolli di intesa con Agenzie formative, Università, Associazioni, Ministero del Welfare.

#### Associazioni

- Forum del Volontariato sociale
- Associazione Sant’Efisio
- Comitato per lo sviluppo della Falchera
- Tavolo 13 - Tavolo sociale quartiere Falchera
- Associazione Yepp Falchera

#### Attività

- Biblioteca “Don Milani” Falchera
- Laboratori “Bottega dei Ghirigori” Torino
- Canile comunale di Torino
- Associazione ConTeSto Torino

#### Curia e Parrocchie

- Gesù Salvatore

#### Scuole/Enti

- Istituto “Lagrange”
- Consorzio C.I.S.S.A
- Scuola Media Statale “L. da Vinci”

#### Formazione

- Salotto e Fiorito Rivoli
- C.I.A.C. Torino
- ENAIP Piemonte
- Feyles Torino
- Casa di Carità Arti e Mestieri Torino
- Ist. Univ. Salesiano TO Rebaudengo
- Scienze dell’Educazione UNI TO
- Confcooperative/Il Nodo



## 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 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.





<b>Obiettivi</b>	<b>Indicatore/ indice</b>	<b>Standard</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
1. Controllo costante sull'avvenuta assunzione delle terapie farmacologiche prescritte. Responsabilità: Responsabile Servizio	Firme controllo avvenuta assunzione	100%	Foglio unico terapia
	Assunzione farmaci previste		
2. Monitoraggio della regolarità nel controllo sanitario (visite medicina generale e specialistiche). Responsabilità: Responsabile Servizio	Visite effettuate	100%	Registro sanitario Scadenario medico/sanitario
	Visite programmate		
3. Raggiungimento obiettivi della progettazione educativa individuale. Responsabilità: Responsabile Servizio	Obiettivi raggiunti	75%	Cartelle Personali
	Obiettivi previsti		
4. Raggiungimento obiettivi della progettazione attività. Responsabilità: Responsabile Servizio	Obiettivi raggiunti	75%	Dossier Progetti Attività
	Obiettivi previsti		
5. Incontri periodici con le famiglie dei clienti. Responsabilità: Responsabile Servizio	Incontri annuali	1	Verbali di riunione
6. Incontri individuali con familiari, rappresentanti istituzionali del cliente, altri portatori di interesse. Responsabilità: Responsabile Servizio	Incontri garantiti per ciascun cliente	2	Verbali di riunione
7. Offrire agli ospiti un puntuale servizio di rendicontazione mensile relativo alle piccole spese personali. Responsabilità: Responsabile Servizio	Disponibilità rendicontazione individuale	Entro il giorno 30 del mese successivo	Moduli registrazione cassa
8. Integrazione con il mondo della formazione e del volontariato (numero di tirocini, collaborazioni). Responsabilità: Resp.le Servizio	Numero di esperienze ogni anno	Almeno 2	Convenzioni, documenti specifici

A CURA DI: ENRICO OLOCCO, DARIO QUESADA