



Carta dei servizi

Servizio Autismo

Via Amati, 118 – Venaria Reale (TO)



Indice

Caratteristiche della Carta dei Servizi.....	1
Dove raggiungerci.....	3
Chi siamo	5
Progetto PsicoEducativo Autismo	6
Caratteristiche principali	6
Servizi offerti.....	8
Servizi compresi nella retta	8
Servizi a pagamento	8
Servizi Generali	9
Dotazioni.....	10
Orari e modalità di accesso	10
Ambito e tipologia d'intervento	11
Modalità di inserimento	12
Le emergenze	13
Trattamento dati e tutela della privacy.....	13
I nostri Clienti.....	14
Il nostro Committente	14
I nostri Operatori	14
Principi fondamentali	16
Diritti e doveri dei clienti (e loro familiari o parti interessate).....	18
I DIRITTI:.....	18
I DOVERI:.....	19
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 Anteo nell'ambito delle Attività Territoriali 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:

-  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 i Clienti all'ingresso nella Servizio, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene diffuso.

Nel Servizio 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 Sistema Gestione, 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 Sistema Gestione ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.



Dove raggiungerci

La sede del Servizio di Attività Territoriale è situata a Venaria Reale, in Via Amati n.118. Situata all'interno di un condominio al piano terra

È presente uno spazio per attività a Pianezza, in via Val della Torre n. 5. Situato all'interno di un condominio al piano terra, con un piccolo cortile privato di pertinenza.

In automobile (scelta consigliata)

Venaria: Procedi in direzione est su Uscita Venaria, Mantieni la destra al bivio, segui le indicazioni per Stadio Juventus/Torino/Via Sansovino, Prosegui dritto, Svolta leggermente a destra e prendi Corso Alessandria, Svolta a sinistra e prendi Via Casagrande, Mantieni la sinistra e prosegui verso Viale della Industrie, Svolta a destra e prendi Viale della Industrie, Svolta a sinistra e prendi Sovrappasso Rigola, Svolta a sinistra e prendi Via G. Amati, La tua destinazione è sulla sinistra. Presente parcheggio.

Pianezza: arrivando da Torino, tramite la tangenziale (uscita Pianezza Ikea), Prendi SP24 in direzione di Via Cassagna a Pianezza, Continua su Via Cassagna in direzione di Pianezza, Alla rotonda prendi la 4^a uscita e prendi Via Cassagna, Alla rotonda, prendi la 2^a uscita e rimani su Via Cassagna, Alla rotonda prendi la 2^a uscita e prendi Via Cassagna/SP179, Alla rotonda, prosegui dritto su Via Antonio Gramsci, Svolta a destra e prendi Via Alessandro Manzoni, Alla rotonda, prosegui dritto su Via Fratelli Rosselli, Alla rotonda prendi la 1^a uscita e prendi Via Valdellatorre, La tua destinazione è sulla sinistra.

In autobus

Venaria: raggiungibile con i mezzi pubblici tramite le linee 11, 77, 86

Pianezza: raggiungibile con i mezzi pubblici tramite le linee 32 e 37 da stazione Fermi (Collegno).. Infine si percorre la via Alpignano e dopo circa 15 minuti a piedi si giunge al gruppo appartamento.

Responsabile Area Disabilità: Dario Quesada

Coordinatore del Servizio: Roberto Boscolo

Telefono e fax: 327 1776007

Posta elettronica: roberto.boscolo@gruppoanteo.it

Sito Internet: www.anteocoop.it

Figura 1 - Via Amati 118, Venaria Reale (To)

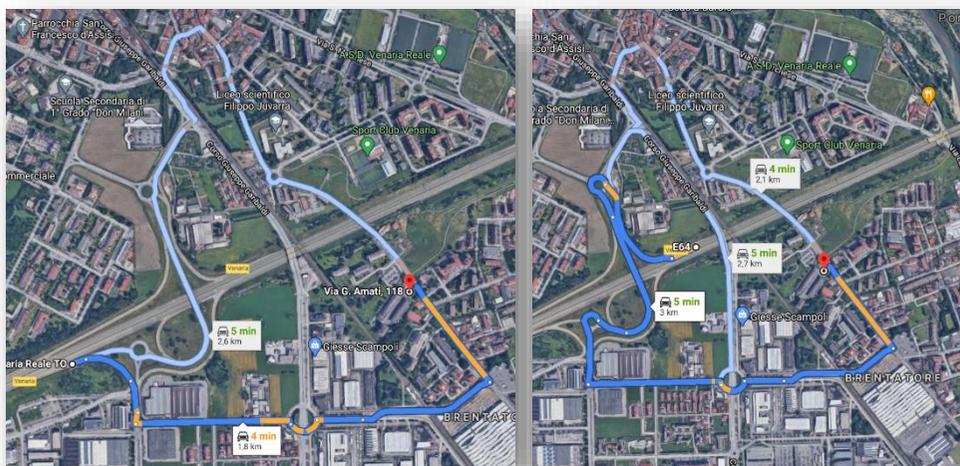
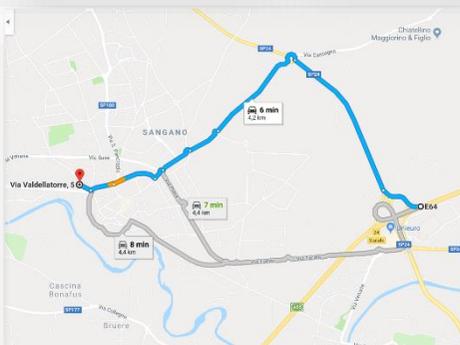


Figura 2 - Via Valdella Torre 5, Pianezza (To)



Chi siamo

Anteo è stata costituita nel 1993 su impulso dell'allora Direttore del Centro di Salute Mentale di Biella, il dottor Emanuele Lomonaco, che ha individuato nel privato sociale una delle possibili soluzioni per far fronte alla carenza di risorse umane e finanziarie a disposizione del settore pubblico, in particolare proprio nel settore dei servizi psichiatrici. L'attenzione alla fragilità ai margini, quindi, è il nostro focus da sempre.

L'esperienza di Anteo si è arricchita, nel 2021, grazie alla fusione per incorporazione della cooperativa Pro.Ge.S.T.: apportando notevoli competenze specialistiche nella gestione della disabilità e dell'autismo in particolare, nonché una rete di servizi attivi sin dal 1988.

Il mantenimento di abilità relazionali e di autonome capacità di vita e una buona integrazione nel territorio dove si vive, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

L'intervento educativo è volto a rispondere alle esigenze delle persone e delle famiglie, in quanto solo una fattiva collaborazione con queste ultime ed una più profonda integrazione sociale permettono ai beneficiari diretti del servizio il raggiungimento del maggior grado di autonomia possibile.



Servizio PsicoEducativo Autismo

Caratteristiche principali

Il servizio si configura come interventi PsicoEducativi per persone con Disturbo dello Spettro Autistico con residenza nei comuni del CISSA: Alpignano, Druento, Givoletto, La Cassa, Pianezza, San Gillio, Val della Torre, Venaria Reale.

Nel recepire le linee guida gli obiettivi prioritari del Servizio, unitamente alla rete operante, sono:

- il sostegno della famiglia, che si configura come risorsa indispensabile ed unica, lo stabilire un'alleanza terapeutica con la famiglia, la definizione congiunta di un percorso di vita, l'attenzione al contesto quali elementi imprescindibili nella definizione di ogni intervento;
- l'inclusione scolastica e sociale della persona in carico;

- ▶ collaborazione con i Servizi per l'età evolutiva e con i Servizi per l'età adulta nel passaggio di competenze, in modo da garantire la continuità del percorso progettuale in essere

Inoltre il servizio dovrà porsi come obiettivo primario il mantenere un livello di innovazione progettuale tale da intercettare bisogni programmatici futuri (soprattutto nell'età adulta), considerando che:

- ▶ i disturbi dello spettro autistico, insorgono in età evolutiva ma hanno nella quasi totalità dei casi un andamento che prosegue in età adulta,
- ▶ la Conferenza Unificata nell'ambito del "Piano di Azione Nazionale per la Salute Mentale", ha identificato, tra le aree di bisogno su cui richiamare l'attenzione della programmazione, i disturbi dello spettro autistico,
- ▶ sono di nuova emissione le Linee di Indirizzo Programmatiche della Regione Piemonte.





Servizi offerti

Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta, interamente sostenuta dall'Ente, comprendono:

- gli interventi di tipo psicoEducativo;
- i trasferimenti per le attività e le uscite con i mezzi degli operatori sul territorio del CISSA;
- I materiali utilizzati per le attività di laboratorio.

Servizi a pagamento

I costi delle uscite serali, dei pranzi o delle cene presso ristoranti, bar, gli ingressi a cinema, teatri, concerti e musei ed in generale tutte le attività ricreative ed eventuali interventi educativi previsti dal Pei e concordati con l'ente al di fuori del territorio del CISSA.

Servizi Generali

La gestione degli interventi è responsabilità dell'équipe PsicoEducativa, formata da educatori professionali e Psicologi.

Il progetto si rivolge a persone con disturbo dello spettro autistico prevedendo:

1. un'osservazione (al momento dell'inserimento) del soggetto finalizzata ad una prima conoscenza delle sue abilità emergenti e dei suoi fattori ambientali.
2. Incontri di conoscenza, confronto e verifica con i genitori della persona in carico.
3. Valutazione clinica e/o educativa, diretta o indiretta del funzionamento familiare.
4. Stesura di un Progetto Individuale corredato di Programmazione Individuale sulla base dei bisogni educativi specifici e tenendo conto dei bisogni contestuali emersi dal nucleo familiare.
5. Erogazione di ore educative Cognitivo-Comportamentali di intervento diretto quantificate sulla base delle caratteristiche funzionali del soggetto, così come descritto nel Progetto Individuale; gli interventi previsti potranno essere di diverso tipo:
 - a. ATTIVITÀ STRUTTURATE SVOLTE INDIVIDUALMENTE.
 - b. ATTIVITÀ STRUTTURATE DI GRUPPO.
 - c. MOMENTI DI GRUPPO SUL TERRITORIO.
 - d. INTERVENTI A CASA.
6. Sostegno psicologico alle famiglie
7. Incontri di Parent Training

Dotazioni

Il servizio ha in dotazione:

- per la mobilità: una vettura in dotazione al servizio ed i mezzi personali degli operatori;
- per le attività: Tv color, impianto stereo, lettore DVD, videoregistratore, giochi didattici e di società, materiale vario per attività creative presso le sedi.
- per la produzione, gestione e archiviazione dati: n. 2 Personal Computer, stampante, scanner, macchina fotografica digitale, telecamera; presso le sedi;
- per la tutela della privacy e per la sicurezza: presso la sede di Venaria e la sede di Pianezza armadio chiuso a chiave per la custodia dei dati sensibili, segnaletica, impianti vari, dispositivi di sicurezza ai sensi del decreto legislativo 81/2008.

Orari e modalità di accesso

L'intervento del Servizio, si effettua, in raccordo con le sedi territoriali di Alpignano, Venaria, e Pianezza, 5 giorni alla settimana, nell'orario compreso tra le ore 8.00 e le ore 18.00 per tutti i mesi dell'anno. Qualora richiesto dal Committente, potranno essere concordati orari diversi anche nei giorni festivi. Viene garantita la presenza di almeno un operatore in qualsiasi periodo dell'anno.

Ambito e tipologia d'intervento

Gli interventi educativi si svolgeranno principalmente nei luoghi di vita del soggetto coinvolto, al fine di incrementare il senso d'appartenenza e incentivare le autonomie negli spazi a lui familiari.

Quindi gli ambiti in cui si interviene maggiormente sono:

- il domicilio;
- La sede di Venaria Reale;
- Gli spazi Attività di Pianezza;
- le sedi del tirocinio;
- le associazioni;
- le strutture per il tempo libero presenti sul territorio;
- la rete attiva del soggetto in carico (Scuola, oratorio, ...)

Si prevedono differenti tipologie d'intervento:

- Erogazione di ore **educative** cognitive comportamentali di intervento diretto quantificate sulla base delle caratteristiche funzionali del soggetto, così come descritto nel Progetto Individualizzato;
- **Sostegno psicologico** alle famiglie per supportarle nella gestione del figlio e nell'affrontare e/o prevenire quella possibile situazione di malessere che si genera all'interno del sistema famiglia, quando i genitori appaiono disorientati di fronte all'evidenza di anomalie nello sviluppo sociale e comunicativo del figlio;
- Incontri di **Parent Training** rivolti alle famiglie di minori e nella transizione minore-adulto con età da 18-21 anni: le Linee guida sul trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico" (Sinpia 2015), evidenziano l'importanza del coinvolgimento della famiglia nel processo valutativo e la sua centralità nell'articolazione del progetto terapeutico, nell'individuazione di obiettivi e priorità e nell'acquisizione delle competenze;

Modalità di inserimento

Il servizio è rivolto a persone con Disturbi dello Spettro Autistico in età compresa tra gli 0 e i 64 anni residenti sul territorio del C.I.S.S.A.

La presa in carico avviene di norma in seguito alla domanda presentata dall'interessato o dalla sua famiglia/tutore alla commissione U.M.V.D. che valuta, ratifica ed autorizza l'inserimento. Così anche per le dimissioni, che possono essere richieste dall'interessato/tutore/familiari/C.I.S.S.A.

La procedura di presa in carico prevede le seguenti fasi:

-  analisi del Progetto Individualizzato Socio Sanitario in cui sono determinati gli obiettivi da raggiungere, il numero di ore e le risorse messe a disposizione, le modalità ed i tempi di verifica ed eventualmente la durata dell'intervento;
-  avvio dell'intervento psicoeducativo in base al Progetto socio sanitario, in raccordo con gli operatori di riferimento;
-  la stesura del PEI dopo la fase di osservazione che ha durata di un mese circa.

Le emergenze

Durante le ore di apertura del Servizio, gli operatori possono fare riferimento al Responsabile del servizio.

Per eventuali emergenze di carattere sanitario, gli operatori a seconda dei casi attivano il servizio di emergenza sanitaria 112 o trasportano direttamente il cliente presso il più vicino servizio di pronto soccorso. In questi casi il Responsabile fornisce pronta comunicazione alla Famiglia e all'Ente committente.



Trattamento dati e tutela della privacy

I dati sensibili relativi ai clienti sono trattati conformemente al Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR). Il trattamento dei dati per le finalità del Servizio ha luogo con modalità sia automatizzate, su supporto elettronico o magnetico (contenenti testi e/o immagini e/o video, utilizzate unicamente per scopi socio-sanitari e riabilitativi), sia non automatizzate, su supporto cartaceo, nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla legge, dai regolamenti conseguenti e da disposizioni interne. Nel quotidiano gli operatori garantiscono agli ospiti gli opportuni e necessari spazi di privacy (riservatezza, intimità).



I nostri Clienti

Il servizio è rivolto a persone con Disturbi dello Spettro Autistico in età compresa tra gli 0 e i 64 anni residenti nel territorio del CISSA.

Il nostro Committente

Il CISSA di Pianezza che comprende i comuni di Alpignano, Druento, Givoletto, La Cassa, Pianezza, San Gillio, Valdellatorre, Venaria.

Asl TO3 Distretto Venaria.

I nostri Operatori

Il gruppo di lavoro dell'Educativa Territoriale esprime le seguenti competenze:

-  un Responsabile di Area
-  un Coordinatore con funzione di controllo, organizzazione e raccordo tra Cooperativa e Committenza.
-  Educatori Professionali che, su incarico dei coordinatori dell'ente e della cooperativa, si occupano di redigere i Progetti Educativi Individuali dei Clienti di cui vengono nominati referenti, ne seguono gli sviluppi, verificano il raggiungimento degli obiettivi; si occupano inoltre di redigere, attivare e verificare l'andamento dei Progetti attività;
-  Psicologi che si occuperanno, in collaborazione con gli educatori, di attivare percorsi di Parent Training e sostegno al nucleo familiare.

Gli incarichi operativi sono affidati sulla base delle rispettive professionalità.

Al fine di garantire la continuità del rapporto educativo sarà individuato un Educatore referente per ogni persona presa in carico. Per quanto riguarda le attività di gruppo si prevede la presenza di uno/due Educatori, in base al numero dei partecipanti e/o al tipo di attività, in modo da poter garantire la massima stabilità dei gruppi attivati.

Di norma non si prevedono sostituzioni del personale sugli interventi individuali, eccetto che per lunghe assenze o per interventi specificamente individuati

La Cooperativa garantisce ai propri operatori attività di formazione e supervisione.

*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 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 ed i suoi familiari hanno il diritto di essere supportati 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 ed i suoi familiari hanno il diritto di essere informati sui nomi degli operatori e dei compagni di Comunità nonché delle eventuali variazioni che dovessero intervenire.
5. Il cliente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
6. Il cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
7. Il cliente ed i suoi familiari hanno il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
8. Il cliente ed i suoi familiari hanno il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente/familiare deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
9. Il cliente e/o i suoi familiari hanno il diritto di essere periodicamente intervistati sul loro grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.
10. Previa autorizzazione da parte del cliente, il familiare ha diritto di essere aggiornato sull'andamento del percorso comunitario.

I DOVERI:

1. Il cliente ed i suoi familiari hanno 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, ognuno secondo la propria responsabilità.
5. Il cliente ed i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Comunità.
6. I familiari e conoscenti dei clienti sono tenuti a fare visita ai loro congiunti durante gli appositi orari.
7. I familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
8. Ogni alimento portato durante le visite va consegnato agli operatori in turno; per ragioni igieniche e di sicurezza è vietato conservare generi alimentari negli armadi degli clienti.

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** 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 Sistema Gestione 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

L'ospite può richiedere il deposito delle somme di denaro necessarie alle spese quotidiane. In tal caso, la somma è registrata su apposita modulistica e versata nella cassa personale. Gli operatori rilasciano ricevuta per il denaro loro consegnato dai familiari.



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 i nostri Servizi 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 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) 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

- ▶ Associazione Audido
- ▶ Associazione Grh
- ▶ Ingenio
- ▶ Oratorio S.Francesco
- ▶ Oratorio SS.Pietro e Paolo
- ▶ Centri di Salute Mentale del territorio ASL TO3;
- ▶ Sedi dei distretti NPI
- ▶ Servizio di logopedia
- ▶ Scuole elementari e medie su tutto il territorio del CISSA
- ▶ Supermercati, negozi e servizi locali;
- ▶ Biblioteche Civiche;
- ▶ Pizzerie e ristoranti del territorio;
- ▶ Parrocchie della zona.
- ▶ Sedi degli altri eventuali “punti” della rete attiva.

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.

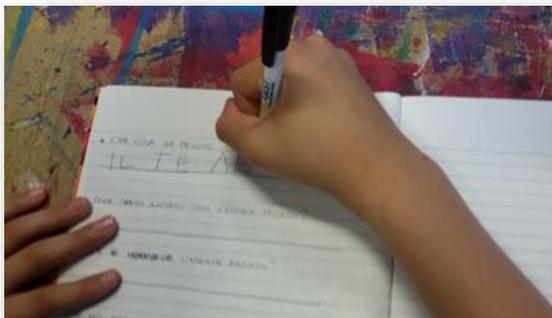
Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

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 seguente sono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Cooperativa s’impegna a perseguire, rispettare e 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 che nella 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. Attivazione di progetti mirati di gruppo: Resp. Coordinatori	Numero attivazione progetti	≥ 1	Progetto Attività. Presenze partecipanti
2. Garantire l'erogazione degli interventi come da programmazione e progettazione. Responsabilità: Responsabile Servizio	Interventi effettivamente erogati	80%	Verbali riunione/ Tabella erogazione ore
	Interventi programmati		
3. Progettazione educativa individuale con l'utilizzo della classificazione ICF (a periodo di osservazione concluso): Coordinatore	Totale P.E.I.	100%	Cartelle personali clienti
	Totale Clienti		
4. Attivazione supervisione specificamente orientata alle necessità del Servizio. Responsabilità: Resp. Formazione	Incontri a cadenza mensile	11	Database formazione personale

A CURA DI: ROBERTO BOSCOLO, ENRICO OLOCCO



LE SEDI DEL SERVIZIO...

VENARIA REALE

via Amati n.118.
Situata all'interno di un condominio al piano terra.
Orario 8:00 – 19:00

PIANEZZA

via Val della Torre n. 5
Situata all'interno di un condominio al piano terra, con un piccolo cortile privato di pertinenza.

I RECAPITI...

Coordinatore (Boscolo Roberto)

 327 17 76 007
 roberto.boscolo@gruppoanteo.it

Servizio

 011 29 73 667
 asd@gruppoanteo.it

Cooperativa Anteo (sede di Torino)

 011 40 33 355
 anteo.torino@gruppoanteo.it
 www.anteocoop.it

