



Carta dei Servizi di Accoglienza ed Assistenza per Cittadini Stranieri Richiedenti Protezione Internazionale



CONCERTO DEI BATTI-CUORE, HIROSHIMA MON AMOUR, TORINO 2012

Telefono Torino: 011 4033355
e-mail: progest.accoglienza@cooperativaprogest.it
Sito internet: www.cooperativaprogest.it

Indice:	Pagina
Caratteristiche della Carta dei Servizi	3
Dove raggiungerci	4
Chi siamo	5
I Servizi di Accoglienza	5
Caratteristiche principali	5
Servizi offerti	5
Sostegno alla persona	5
Autonomia e socializzazione	6
Servizi compresi nella retta	6
Servizi a pagamento	6
Pasti e menù	6
Dotazioni	6
Orari e modalità di accesso	6
Modalità di inserimento	7
L'organizzazione della giornata	7
Le emergenze	7
I nostri clienti	7
I nostri committenti	7
I nostri operatori	8
Principi fondamentali	10
Diritti e doveri dei clienti (cittadini stranieri richiedenti protezione)	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 i Servizi di Accoglienza ed Assistenza per Cittadini Stranieri e le garanzie per coloro che lo utilizzano.

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

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

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

Tali supporti annuali riportano tra l'altro:

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

Nelle sedi adibite ad Accoglienza la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile.

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

Ad ogni revisione, il documento viene ridiffuso.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento dei Responsabili del Servizio in base alle indicazioni del Responsabile del Sistema di Gestione (R.S.G.), 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 R.S.G. ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

Dove raggiungerci

ENTE COMMITTENTE: PREFETTURA DI TORINO:

SERVIZIO DI VIA MADDALENE N. 5 BIS, TORINO. A 50 metri da Via Bologna ed a 150 metri da piazza Respighi, è facilmente raggiungibile attraverso le linee di trasporto pubblico n. 18, 75.

SERVIZIO DI VIA GARIGLIETTI N.10, PIANEZZA. A 500 metri dalla fermata delle linee di trasporto pubblico n.32, 37.

SERVIZIO DI CORSO FRANZIA N. 122, COLLEGNO. A 300mt dalla stazione ferroviaria ed a pochi metri dalle fermate autobus linea 36 (direzione Torino/Metro stazione "Paradiso" e Rivoli)

SERVIZIO DI VIA DRUENTO N. 16, SAN GILLIO. A 50 metri dalla fermata della linea di autobus Gherra, collegamenti con Pianezza e Druento.

SERVIZIO DI VIA CANAVESE N. 30, BALANGERO. Stazione ferroviaria sulla linea Torino/Ceres.

ENTE COMMITTENTE CISS-AC:

SERVIZIO DI VICOLO GUGLIELMO N. 2, SAN GIUSTO CANAVESE. Fermata autobus GTT linea Torino-Ivrea.

SERVIZIO DI VICOLO GUGLIELMO N. 7, SAN GIUSTO CANAVESE. Fermata autobus GTT linea Torino-Ivrea.

SERVIZIO DI PIAZZA MATTEO PESCATORE N. 28, SAN GIORGIO CANAVESE. Fermata autobus GTT linea Torino-Ivrea.

SERVIZIO DI VIA MONTENERO N. 31, FRAZIONE RODALLO DI CALUSO. Fermata stazione ferroviaria sulla linea Chivasso-Ivrea.

[L'elenco può essere soggetto a variazioni nel tempo; a richiesta, sono disponibili l'elenco aggiornato dei Centri di Accoglienza e le singole schede descrittive di ogni Centro]

Direttore: **Ingrid Pfrommer**

Coordinatore: **Ivan Zulianello**

Responsabile Servizi ente committente Prefettura di Torino: **Valeria Boazzo**

Telefono (Segreteria Pro.ge.s.t.): 011 4033355

e-mail: valeria.boazzo@cooperativaprogest.it

Responsabile Servizi ente committente CISS-AC:

Patrizia Bertuccelli

Telefono (Segreteria Pro.ge.s.t.): 011 4033355

e-mail: patrizia.bertuccelli@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.

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

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

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

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

I Servizi di Accoglienza

Caratteristiche principali

I Servizi di Accoglienza ed Assistenza (cosiddetti C.A.S. – Centri di Accoglienza Straordinaria) sono presidi socio-assistenziali di supporto destinati a cittadini stranieri "Richiedenti Protezione Internazionale" in carico alle Prefetture locali.

I Centri gestiti dalla Cooperativa sono situati in appartamenti completamente arredati, collocati tendenzialmente in contesti urbani, dotati di camere da letto, cucina, spazi comuni tipo salone/soggiorno, bagno/i, balcone/i e/o spazi esterni (es. cortile, giardino, terrazzo).

Servizi offerti

Sostegno alla persona

- riacquisizione autonomie rispetto alla cura della persona;
- sostegno nella preparazione dei pasti e nell'organizzazione della spesa;
- sostegno nella gestione delle mansioni domestiche;
- sostegno al mantenimento di una gestione autonoma del denaro;
- sostegno e supporto all'auto-somministrazione della terapia in prospettiva di una gestione autonoma o di un'eventuale maggiore consapevolezza di malattia;
- eventuali accompagnamenti per disbrigo pratiche o visite mediche;
- assistenza legale;
- assistenza etno-psicologica se necessaria.

Autonomia e socializzazione

- supporto nelle relazioni con i vicini di casa;
- interventi mirati ad individuare e valorizzare le capacità ed autonomie esistenti;
- supporto alla creazione di un ruolo sociale ed inserimento nella propria comunità;
- supporto all'inserimento lavorativo (borse lavoro, orientamento al lavoro);
- supporto ai servizi preposti alla creazione di un percorso di autonomia abitativa;
- supporto creazione relazioni con partner istituzionali e non all'interno del territorio di residenza;
- ricerca e supporto per corsi esterni personalizzati di lingua italiana e di formazione professionale;
- erogazione di corsi interni di perfezionamento della lingua italiana

Servizi compresi nella retta

L'importo della retta mensile, totalmente a carico dell'Ente committente, è da considerarsi in relazione ai giorni di effettiva presenza nel presidio e/o in caso di ricovero ospedaliero, in quanto viene garantita la continuità di assistenza.

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di mediazione linguistico-culturale, di tipo sociale, educativo, assistenziale, sanitario ed altri previsti dall'Ente committente nei requisiti minimi di erogazione Servizio.

Sono quindi da considerarsi inclusi gli interventi degli operatori impiegati nel Centro di Accoglienza, oltre al vitto, l'alloggio, i prodotti per l'igiene personale, le attività di socializzazione, i trasporti, ecc.

Servizi a pagamento

La retta non comprende le spese ulteriori alle voci e dotazioni sopraelencate.

Pasti e menù

La preparazione dei pasti avviene a cura degli ospiti, con il sostegno degli operatori quando necessario. Gli operatori supervisionano la correttezza del regime alimentare, tenendo conto delle esigenze personali (sanitarie, culturali e religiose).

Dotazioni

I Servizi di Accoglienza hanno sempre in dotazione:

- *per la mobilità*: normalmente si utilizzano i mezzi pubblici, ma ove necessario la Cooperativa rende disponibili diversi automezzi (eventualmente cabinati 9 posti, anche attrezzati per il trasporto di persone con disabilità).
- *per il comfort*: TV, lavatrice, connessione internet con *wi-fi*, altri elettrodomestici di uso comune.
- *per la produzione, gestione e archiviazione dati*: personal computer o notebook, *smartphone* per ogni operatore.

Orari e modalità di accesso

Nei Servizi di Accoglienza è garantita la presenza diurna di operatori dal lunedì al sabato. Nei giorni festivi è sempre prevista la reperibilità diurna di un operatore.

La presenza degli operatori durante la settimana può subire variazioni legate alle esigenze di Servizio ed alle richieste provenienti dalle persone ospitate.

Eventuali visite, devono essere sempre concordate ed autorizzate dai Responsabili di Servizio. In ogni caso non è consentito l'accesso ad estranei nei C.A.S. durante le ore notturne.

Modalità di inserimento

A seguito di segnalazione da parte dell'Ente committente, il Richiedente Protezione Internazionale viene inserito all'interno del Centro di Accoglienza, presentato all'*équipe* ed agli altri ospiti presenti. Viene organizzato un colloquio di presentazione del servizio, alla presenza di un mediatore, durante il quale è aperta una cartella personale contenente tutta la documentazione fornita dall'Ente committente; si procede alla lettura e firma per accettazione del "Patto di accoglienza" (Regolamento Interno).

Per quanto concerne la fase di dimissione del Richiedente Protezione Internazionale, è necessario sia terminata la procedura di riconoscimento (con esito positivo o negativo) della Protezione da parte delle autorità competenti.

Sono inoltre possibili il trasferimento o la dimissione, in caso di ripetuto e mancato rispetto del "Patto di accoglienza" o degli operatori, sempre a seguito di disposizione della Prefettura.

L'organizzazione della giornata

Si lavora al fine di favorire la presenza di un clima collaborativo che consideri i tempi ed i ritmi degli ospiti, garantendo loro un adeguato supporto e stimolo ad auto organizzarsi, ad esempio:

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

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

Le emergenze

È compito degli operatori informare adeguatamente gli ospiti sulle modalità di accesso ai servizi di emergenza. Per eventuali emergenze di carattere sanitario, sia diurne che notturne, i clienti si avvalgono del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso.

In caso di altre emergenze, gli stessi ospiti dispongono dei numeri da contattare.

I nostri clienti

Cittadini stranieri Titolari e Richiedenti Protezione Internazionale, provenienti dai continenti Africano ed Asiatico.

I nostri committenti

La Prefettura di Torino ed il CISS-AC (Consorzio Intercomunale Servizio Socio-Assistenziali Caluso).

I nostri operatori

L'*équipe* di lavoro dei Servizi di Accoglienza esprime le seguenti competenze multiprofessionali (i profili sono correlati ai requisiti richiesti dal Committente):

- **Direttore:** incontra e mantiene rapporti con Prefettura, Questura ed altre Istituzioni/Enti coinvolti nell'accoglienza ai Richiedenti Protezione. Si occupa delle comunicazioni inerenti nuovi arrivi/prese in carico e uscite/dimissioni dei Richiedenti. Si occupa delle comunicazioni inerenti le Commissioni territoriali, il Tribunale, i permessi di soggiorno. Presiede la gestione delle problematiche ordinarie e straordinarie afferenti i Richiedenti (ad es. in ambito sanitario), redige e/o invia relazioni, garantisce invio report giornaliero presenze come previsto. Gestisce e motiva le risorse umane impiegate, promuove informazione e formazione. Ove necessario, interviene direttamente nelle principali problematiche con i Richiedenti. Aggiorna la banca dati relativa ai beneficiari del Servizio (commissione, permesso di soggiorno, esperienze lavorative, studi, assegnazione corsi e servizi, ecc.).
- **Coordinatore:** sostituisce il Direttore in caso di sua assenza prevista o imprevista e lo supporta regolarmente nell'espletamento delle varie funzioni ed incarichi. È figura intermedia tra il Direttore ed i Responsabili dei Servizi. Partecipa alle riunioni di *équipe* e di Area (che vedono la partecipazione di tutte le figure con incarichi di responsabilità dell'Area dei Servizi di Accoglienza Richiedenti e Titolari Protezione).
- **Responsabile del Servizio:** seguendo le costanti indicazioni del Direttore e del Coordinatore, gestisce i gruppi di lavoro, le riunioni periodiche, attiva e presidia i rapporti con le reti territoriali, realizza nel quotidiano il previsto modello organizzativo secondo il sistema di gestione qualità e sicurezza, programma il lavoro di ciascuno, sostiene e rinforza gli interventi dei vari operatori coinvolti. Formato ed aggiornato sulle norme vigenti, ne trasferisce puntualmente i contenuti ai gruppi di lavoro; conosce le pratiche amministrative richieste ed ogni procedura riguardante la richiesta di protezione internazionale. Il Responsabile riveste ruolo di Preposto ai sensi del D.lgs. 81/08.
- **Operatori:** seguendo le costanti indicazioni del Responsabile del Servizio, accompagnano gli ospiti nel percorso verso l'inclusione sociale (padronanza della lingua italiana, conoscenza dei servizi presenti sul territorio, consapevolezza della legislazione vigente in Italia in ambito lavorativo), si occupano della gestione del gruppo e degli spazi abitativi, dell'accoglienza materiale, delle attività ricreative; ascoltano e si fanno carico delle esigenze degli ospiti, attivano l'assistenza socio-assistenziale-sanitaria ove necessaria.
- **Assistente sociale,** definisce la presa in carico individuale degli ospiti, verifica le cartelle individuali, predispone la raccolta delle storie in preparazione alla Commissione Territoriale, invia alla tutela legale nelle varie fasi della procedura, invia ai servizi socio-sanitari e psicologici o psichiatrici in caso di vulnerabilità, effettua colloqui individuali nelle diverse fasi dell'accoglienza.
- **Psicologo:** iscritto all'Albo, con formazione in "etno-psicologia", collabora con i Servizi psico-socio-sanitari del territorio, interviene all'emergere di situazioni di vulnerabilità segnalate dal gruppo di lavoro.
- **Medico:** monitora lo stato di salute degli ospiti, collabora con i servizi sanitari.
- **Infermiere:** interviene sulla base delle prescrizioni mediche (medicazioni, iniezioni);

- **Mediatore linguistico/culturale:** facilita la relazione e la comunicazione sia linguistica che culturale, aiuta a decodificare i bisogni degli ospiti ed aiuta a superare blocchi comunicativi. Viene coinvolto principalmente in fase di ammissione del cliente al Servizio e quando emergono specifiche criticità che richiedono la sua presenza per informare, spiegare, appianare conflitti e ridurre tensioni.
- **Insegnante L2 (insegnante per adulti stranieri):** docente qualificato che garantisce il potenziamento dell'apprendimento della lingua italiana, ad integrazione dei corsi di italiano organizzati dalle scuole pubbliche.
- **Operatore legale:** organizza le informative legali per tutti i clienti nei primi mesi di permanenza all'interno dei C.A.S., offre assistenza legale per la preparazione all'audizione in Commissione territoriale avvalendosi della collaborazione di un avvocato esperto in materia di protezione internazionale e segue, se necessario, l'iter legale fino a conclusione del percorso. È inoltre attivo, due giorni al mese, uno sportello legale al quale i clienti si possono rivolgere per consulenze legali.

Ricco delle specifiche competenze di ciascuno, il gruppo di lavoro collabora ed interagisce con coerenza, ai fini del raggiungimento degli obiettivi del Progetto. La condivisione degli obiettivi e la programmazione delle attività passano attraverso le riunioni d'equipe.

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 (cittadini stranieri richiedenti protezione)

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 della Struttura di Accoglienza.
3. Il cliente ha il diritto di ricevere visite da parte di familiari e/o amici durante le ore diurne, salvo diversa indicazione degli operatori, sempre nel rispetto per gli altri abitanti della Struttura di Accoglienza.
4. Il cliente ha il diritto di essere informato 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 supporteranno durante la vita nel servizio.
7. Il cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
8. Il cliente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
9. Il cliente ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
10. Il cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

I DOVERI:

1. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori del servizio.
2. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti del Centro di Accoglienza, come previsto dal "Patto di accoglienza" (Regolamento Interno).
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 ha il dovere di occuparsi della pulizia e del mantenimento degli spazi della Struttura di Accoglienza.
5. Il cliente ha il dovere di fornire notizia delle sue principali abitudini e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie.
6. Il cliente ha il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute dello stesso, del personale e degli altri ospiti, nel rispetto della propria privacy.
7. Il cliente ha il dovere di rispettare le normative sulla privacy, sulla base delle informazioni fornite dagli operatori.
8. Il cliente ed i suoi familiari/amici 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.

Nei Servizi sono disponibili a richiesta copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

1. scritti;
2. verbali.

1. L'eventuale reclamo scritto da parte di clienti o familiari, quando non consegnato direttamente al Responsabile, viene fatto pervenire a questi dall'Operatore appena possibile.

Il Responsabile, sentito il Responsabile Sistema Gestione che coinvolge quando necessario la Direzione della Cooperativa, provvede se necessario a correggere la disfunzione segnalata ed a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Presso l'ufficio di riferimento del Responsabile e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta.

Il dossier è reso disponibile all'attività di verifica della Cooperativa e degli Enti committenti.

2. In caso di reclamo verbale, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Risarcimenti

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

In seguito a reclami motivati, la Direzione valuta l'eventuale rimborso dei danni arrecati a beni di proprietà degli ospiti.

Gli eventuali danni arrecati ai beni dei Centri di Accoglienza dagli ospiti, a causa di comportamenti dolosi od eccessivamente negligenti, possono determinare la richiesta di partecipazione a spese di ripristino.

Rapporti con il territorio

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

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

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

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

I Servizi di Accoglienza ed Assistenza partecipano ad iniziative ed a progetti locali. Collaborano in diversi settori con differenti realtà, tra le quali ad esempio:

- Enti Pubblici;
- Altri servizi della Cooperativa Progest;
- C.P.I.A del territorio di riferimento;
- U.P.M. (Ufficio Pastorale Migranti), Ufficio Stranieri del Comune di Torino;
- Centro per l’Impiego del territorio di riferimento;
- Associazione “Tampep”;
- Associazione Asgi, Associazione per gli Studi Giuridici sull’immigrazione;
- Associazione Frantz Fanon, servizio di Counselling, psicoterapia e supporto psicosociale per gli immigrati, i rifugiati e le vittime di tortura;
- Laboratorio “Gruppo Analisi” di Torino;
- Biblioteche del territorio;
- Scuole di Formazione Professionale;
- Associazioni sportive;
- Associazioni culturali
- Associazione di volontariato sul Territorio;

Inoltre favoriscono percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per mediatori culturali, nonché come sede di servizio per volontari del servizio civile e dell’associazionismo; ciò attraverso protocolli di intesa della cooperativa Pro.ge.s.t. con Agenzie formative, Università, Associazioni, Ministero del Welfare.

La misurazione della 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, oltre alle occasioni periodiche di confronto e riunione, sono il questionario di soddisfazione e l'intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio.

Periodicamente, anche gli operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

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

Obiettivi per la qualità

Nella tabella che segue 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 accesso, tempi per le risposte al reclamo, altro.

Obiettivi	Indicatore/ indice	Standard	Modalità di rilevazione
1. Monitoraggio dei percorsi sanitari individuali. Responsabilità: Responsabile Servizio	Totale registri sanitari attivati	100%	Cartelle personali clienti, Registro sanitario.
	Totale ospiti con iter sanitario attivo		
2. Garantire per ogni ospite il percorso di apprendimento della lingua italiana presso Centro per l'Istruzione degli Adulti e/o internamente ai Centri di accoglienza Responsabilità: Responsabile Servizio	Numero di ore minime settimanali	10	Modulo iscrizione e fogli presenze
3. Iscrizione di ogni ospite al Centro per l'Impiego. Responsabilità: Responsabile Servizio	Totale iscritti	100%	Modulo iscrizione
	Totale ospiti coi necessari requisiti		
4. Ampliamento reti con partner locali per favorire integrazione Responsabilità: Responsabile Servizio	Numero di nuovi protocolli d'intesa	5	Protocolli d'intesa firmati
5. Prevedere colloqui individuali tra cliente e responsabile servizio Responsabilità: Responsabile Servizio	Presenza pianificazione colloqui	Sì	Planning specifico
6. Redazione e codifica "Vademecum per l'uscita". Responsabilità: Responsabile Servizio	Presenza e codifica del documento	Sì	Vademecum cartaceo
7. Procedere ad indagine soddisfazione clienti Responsabilità: Responsabile Sistema Gestione	Documento di restituzione risultati indagine	Sì	Documento in Archivio RSG
8. Attivazione database raccolta dati ospiti per ciascun Centro Acc.za. Responsabilità: Coordinatore Servizio	Presenza specifici fogli elettronici	Sì	Files in Archivi Servizi

A CURA DI: E. OLOCCO, P. BERTUCCELLI, V. BOAZZO, I. ZULIANELLO