



COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO MURET ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

# CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' VILLA MAINERO

Telefono: 011/8611869 Fax: 011/4336815

Posta elettronica: [villamainero@progettomuret.org](mailto:villamainero@progettomuret.org)

Sito internet: [www.progettomuret.org](http://www.progettomuret.org)



COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO MURET ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

### 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 Sociale Progetto Muret presso la comunità Villa Mainero, in Torino e le garanzie per coloro che lo utilizzano.

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

Una copia della Carta viene consegnata agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

Nella comunità la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile e affissa in bacheca all'ingresso.

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 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.

### Come raggiungerci

La comunità Villa Mainero si trova in strada del Mainero 161/14 a Torino, nella collina torinese.

E' facilmente raggiungibile con la linea di trasporto pubblico Canova n. 54.

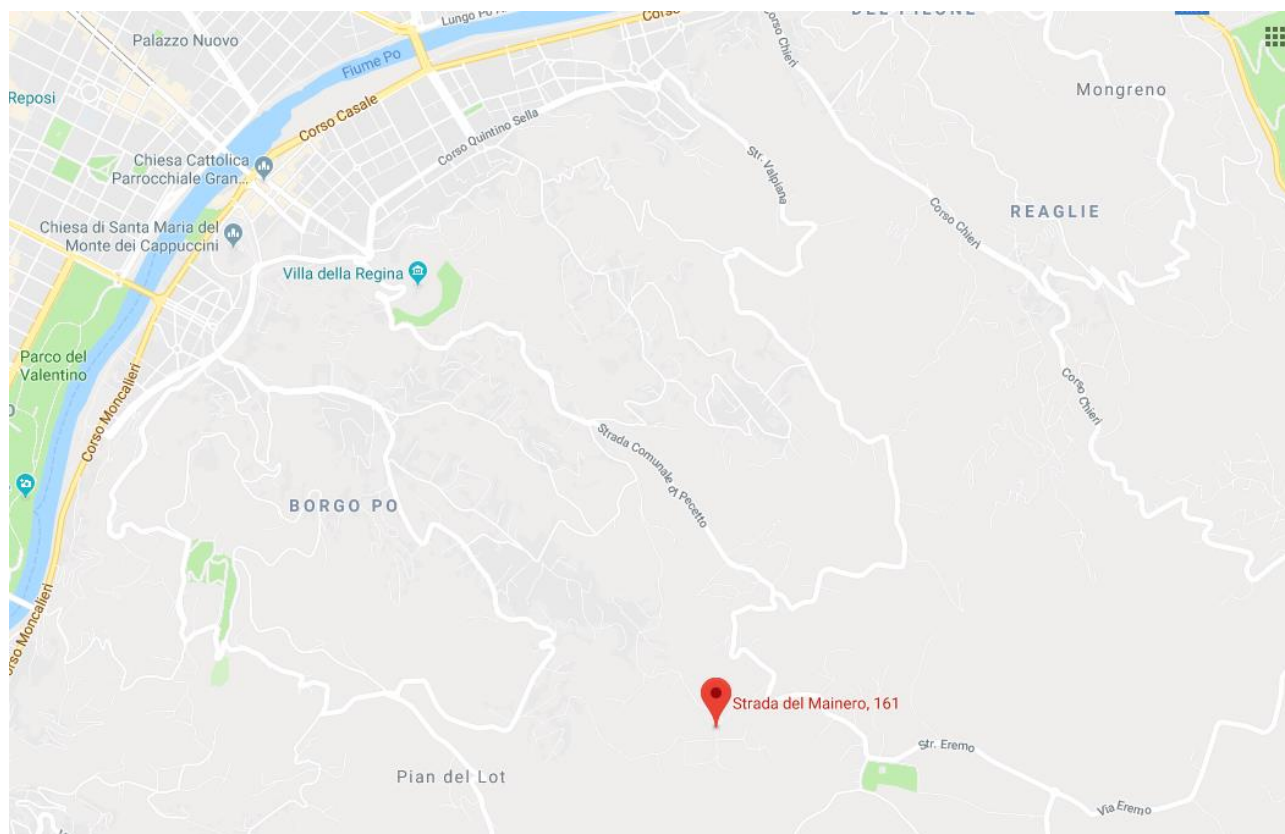
Arrivando in automobile si può parcheggiare all'interno del parco della comunità.

Coordinatore Servizio e responsabile Accoglienza : Consuelo Itri (Educatore Professionale)

Telefono: 011/8611869 Fax: 011/4336815

Posta elettronica: [villamainero@progettomuret.org](mailto:villamainero@progettomuret.org)

Sito internet: [www.progettomuret.org](http://www.progettomuret.org)



### Chi siamo



COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO MURET ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

**La Cooperativa Progetto Muret** è una Cooperativa Sociale di tipo A, secondo quanto previsto dalla legge 381/91. Nasce nel 1982 come una delle iniziative promosse dal Torino Progetto per realizzare il superamento dell'ospedale psichiatrico di Collegno e Grugliasco (Torino).

L'agire della **Cooperativa Sociale Progetto Muret** ha come scopo **l'inclusione sociale ed in particolare l'integrazione sociale delle persone portatrici di disabilità psichica.**

Al fine di realizzare questo obiettivo progetta e gestisce servizi territoriali e residenziali in convenzione con le ASL per cittadini in carico ai Centri di Salute Mentale e ha sviluppato progetti di accompagnamento sociale, di integrazione e culturali.

La Cooperativa Sociale Progetto Muret gestisce da molti anni la comunità protetta di tipo B Villa Mainero in convenzione con l'ASL Città di Torino, con un supporto orario da parte degli operatori organizzato a fasce orarie sulle 24h.

### **La comunità Villa Mainero**

La storia di Villa Mainero, dai tempi dell'ospedale psichiatrico ad oggi, rende ragione di una specifica caratteristica della Comunità, quella di occuparsi di utenti la cui grave sofferenza psichica si correla alla disabilità, alla perdita di diritti di cittadinanza e a critiche interruzioni biografiche.

La gestione della casa e dei suoi ospiti è stata caratterizzata da una continuità, nello spirito della legge 180, che ha permesso la trasmissione e il mantenimento di un modello riabilitativo e di un approccio terapeutico rivolti alla complessità e totalità della persona psichiatrizzata, attraverso un'operatività integrata sanitaria e sociale.

Villa Mainero si propone oggi come servizio orientato alla recovery, intesa come periodo in cui il paziente si riprende cura di sé, e dunque caratterizzato da una modalità operativa basata sulla fiducia e il rispetto reciproco, che garantisce i diritti fondamentali della persona escludendo ogni forma di coercizione. L'adesione del paziente a tale proposta è una scelta, nella consapevolezza che Villa Mainero può essere tappa e strumento di ricostruzione verso un altrove, ricostruzione imprescindibile per la formulazione da parte del CSM inviante di un adeguato progetto di ricollocazione territoriale.

### **Caratteristiche strutturali**



COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO MURET ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

**Struttura:** Villa indipendente sita sulla collina di Torino

**Indirizzo:** Strada del Mainero 161/14 - Torino

### **Composizione:**

Piano Terra:

- 2 camere da letto doppie
- 1 cucina
- 1 sala da pranzo
- 1 soggiorno
- 1 sala riunione/laboratorio
- 1 infermeria
- 3 bagni
- 1 stanza per il personale
- 1 ufficio
- 1 lavanderia

Primo Piano:

- 6 camere da letto doppie
- 3 bagni

Piano interrato

- 3 dispense
- 2 bagni
- 1 salone
- 1 stanza archivio
- 1 magazzino
- 1 spogliatoio
- 1 stanza deposito attrezzi
- 1 stanza guardaroba

La struttura si trova all'interno di un parco.

### **Barriere Architettoniche**

- una rampa di scale interne per accedere alle stanze del piano primo

### **Caratteristiche gestionali**



COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO MURET ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

<b>Capacità ricettiva totale</b>	16 posti letto
<b>Tipologia</b>	C.P.B. per pazienti psichiatrici adulti
<b>Finalità</b>	interventi riabilitativi socio - sanitari ed educativi
<b>Gruppo di lavoro</b>	Le figure che operano nel servizio sono: <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 <b>Responsabile Accoglienza e Alberghiero</b></li><li>- 3 <b>Educatori Professionali (di cui 1 con funzioni di coordinamento)</b></li><li>- 2 <b>Terapisti della riabilitazione psichiatrica</b></li><li>- 4 <b>Operatori Socio Sanitari</b></li><li>- 2 <b>Infermieri professionali</b></li><li>- 1 <b>Psicologo</b></li><li>- 1 <b>Medico Psichiatra</b></li></ul>
<b>Copertura</b>	24 ore giornaliere - presenza notturna attiva

### Requisiti

- La presenza di personale educativo con copertura 24 ore giornaliere e presenza notturna attiva.
- La presenza quotidiana di personale infermieristico con reperibilità notturna.
- La centralità della persona: definizione di interventi e programmi individualizzati che tengano in considerazione le problematiche individuali, i bisogni, le risorse, il tempo di cui ciascuno ha bisogno.
- L'alta interazione operatore-utente, orientata a trasmettere la possibilità di “stare con” e “fare con”, quale imprescindibile modalità operativa anche nei momenti di maggiore difficoltà dell'ospite.
- L'attenzione per la dimensione interna di cura che si accompagna alla necessità di favorire l'autodeterminazione del soggetto e l'apertura verso l'esterno, coinvolgendo la rete di relazioni e opportunità, in un'ottica che considera la riabilitazione non come un semplice addestramento, ma come un percorso che tende al recupero della propria identità, della propria storia e delle proprie risorse per promuovere lo sviluppo verso la ricostruzione di senso, la partecipazione, l'appartenenza.
- La proposta del setting comunitario come potenzialità terapeutica e come espressione della

solidarietà e dell'auto-aiuto.

- La presenza del medico psichiatra in comunità e la sua reperibilità telefonica in caso di bisogno per i pazienti e per l'équipe, quale garanzia di una verifica attenta e continua dei piani di trattamento psicofarmacologico e, conseguentemente, della gestione di situazioni di scompenso clinico del paziente in loco, in alternativa al ricovero in SPDC o nelle Case di Cura.
- Il monitoraggio costante degli ospiti attraverso esami e visite mediche e il sostegno nel rapporto con il medico di medicina generale. Per i pazienti che non hanno già un riferimento, l'équipe è in contatto con un medico di base che attualmente ha in carico una buona parte degli ospiti e, periodicamente, viene in visita in struttura.
- Il lavoro in rete con il CSM inviante e con tutti gli altri servizi di riferimento (servizi sociali, NPI, tecnici della tutela, UEPE, centri di psichiatria transculturale, SERT...)
- Il coinvolgimento di familiari e altre figure significative per la persona, con le quali si stabilisce un rapporto di collaborazione per il raggiungimento di obiettivi concordati, chiari e adeguati.
- Gli spazi di elaborazione privati orientati al sostegno nella riappropriazione e trasformazione della propria vita e al riconoscimento e restituzione di responsabilità nel processo di cambiamento. In tale contesto assume particolare valore la ricostruzione della biografia attraverso la narrazione di sé, quale strumento per recuperare il senso della propria esistenza, identificare risorse, comprendere vissuti e riflettere su comportamenti poco adeguati.
- La costante sollecitazione sul piano collettivo (la riunione di ospiti e operatori, i gruppi terapeutico riabilitativi, la cura dei momenti dei pasti, la condivisione degli aspetti del quotidiano, le uscite di gruppo, i soggiorni estivi...).
- La manutenzione del gruppo di lavoro attraverso supervisione e formazione.

### **Servizi offerti**

### **Sostegno alla persona**

- Supportare l'ospite nel complesso passaggio da una condizione di dipendenza verso una progressiva acquisizione di autonomie, recuperando le abilità perse.
- Migliorare la qualità della vita dei pazienti intervenendo sulle componenti importanti della disabilità psichica e dell'esclusione sociale, come le difficoltà nella gestione della quotidianità e dei propri spazi, nel rapporto con la famiglia, e la difficoltà ad occuparsi di sé e ad amministrare il proprio denaro.
- Promuovere la salute attraverso la cura, il trattamento, il sostegno psicologico, l'uso attento e critico dei farmaci e la gestione della crisi.
- Sostenere pratiche di patrocinio e di difesa dei diritti, in particolare negli ambiti delle tutele giudiziarie, della gestione dei rapporti con i servizi socio-assistenziali comunali, del supporto attraverso consulenze legali per istanze difensive di pazienti incorsi in problemi con la giustizia.

### **Rapporti con il territorio**

- Favorire la continuità della presa in carico al di fuori del contesto residenziale, anche nell'ottica della transitorietà della permanenza nella struttura, attraverso l'attivazione e/o il mantenimento delle relazioni con il territorio (servizi, famiglia, amici, associazioni...)

### **Aree di intervento**

- Cura di sé e dello spazio
- Gestione del quotidiano
- Gestione del denaro
- Lavoro
- Tempo libero
- Socializzazione
- Salute
- Relazioni con i familiari
- Relazione con i servizi e le risorse del territorio
- Difesa dei diritti





## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

- Salute

### **Servizi compresi nella retta**

Villa Mainero fornisce agli ospiti le prestazioni dovute nel rispetto delle Leggi vigenti.

Sono quindi compresi:

- gli interventi di tipo educativo ed assistenziale.
- il vitto
- l'alloggio.

### **Servizi a carico del residente**

Sono escluse e sono a carico dell'assistito:

- Le spese farmaceutiche (ticket, farmaci non mutuabili)
- Le spese di trasporto
- Le spese strettamente personali (abbigliamento, sigarette, ecc)
- Le spese per eventuale assistenza al di fuori della struttura

### **Retta:**

L'importo della retta mensile è da considerarsi in relazione ai giorni di effettiva presenza in Comunità.

Nel caso di ricovero ospedaliero o di assenza prolungata per attività previste dal Progetto riabilitativo, la retta è contabilizzata al 50%.

L'entità della retta mensile è a totale carico dell'Ente Sanitario.

### **Pasti e menù:**

La preparazione dei pasti è gestita dalla cuoca della Comunità dal lunedì al sabato, la domenica viene lasciato il pasto pronto da scaldare con gli operatori in turno.

Il menù settimanale è strutturato dalla nutrizionista, ma può subire variazioni in riferimento ai gusti e ai bisogni degli ospiti o ad eventuali pranzi e cene particolari organizzati ad hoc.

Gli ospiti si occupano attraverso i turni di cucina al riordino e lavaggio piatti.

L'approvvigionamento del necessario per la cucina è a totale carico della Comunità.

### **Dotazioni:**

La Comunità ha in dotazione:

- Per la mobilità: è a disposizione una vettura Fiat Doblò 7 posti di proprietà della Cooperativa.



COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO MURET ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

- Per il comfort: TV color, DVD, lavatrice, lavastoviglie, telefono e altri elettrodomestici di uso comune.
- Per la produzione, gestione, archiviazione e diffusione dei dati: personal computer e linea ADSL.

### **Orari e modalità di accesso:**

Nella Comunità Villa Mainero è garantita la presenza degli Operatori nelle 24h tutti i giorni.

La struttura non ha predefinito giornate e/o orari di visita; per una efficiente gestione delle attività, le visite vanno preventivamente concordate e programmate con l'equipe sanitaria. Non è consentito l'accesso in struttura ad estranei in assenza del personale facente parte dello staff della struttura.

### **Informazioni ai parenti:**

Le informazioni di carattere sanitario vengono fornite dall'equipe, ove non vi sia divieto esplicito dell'utente, in sede di visita presso la struttura nel pieno rispetto della privacy.



COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO MURET ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

### Modalità di accoglienza e dimissione:

#### ➤ **Accoglienza e inserimento**

Il medico inviante presenta il paziente che intende inserire al coordinatore dell'equipe e allo psichiatra della struttura (o loro delegati) e il relativo PTI per predisporre la presa in carico.

L'equipe, sulla base delle informazioni ricevute e tenendo conto dell'equilibrio complessivo della struttura e dei propri ospiti valuta l'inserimento, gli obiettivi previsti, la decorrenza, ed eventuali necessità di integrazione delle informazioni fornite.

In caso di riscontro positivo l'ospite viene incontrato e invitato a visitare la Comunità (solitamente si scelgono uno o più inviti a pranzo) e le caratteristiche di questa. In questa occasione gli operatori dell'equipe illustrano le caratteristiche del luogo e le regole che lo governano.

Se la famiglia è presente e lo ritiene importante, verrà da subito coinvolta nel processo di scelta.

L'inserimento è concordato con il diretto interessato al quale verrà sottoposto il "Regolamento" della Comunità e il "Contratto di Ospitalità" (con consenso informato alla privacy) ai quali si chiederà di aderire.

#### ➤ **Dimissioni**

Le dimissioni del paziente avvengono su richiesta del CSM inviante, al raggiungimento degli obiettivi prefissati, previo confronto con l'equipe di lavoro della struttura.

La permanenza del paziente in Comunità può inoltre essere interrotta nel caso in cui emergano degli elementi di forte criticità (cliniche, ambientali, relazionali) tali da rendere il soggetto non più idoneo a risiedere in struttura.



COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO MURET ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

### L'organizzazione della giornata

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima sereno che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti garantendo un adeguato supporto al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità ed autonomie individuali. Gli ospiti vengono quindi stimolati e supportati:

- Al mattino cura dell'igiene personale e monitoraggio rispetto all'assunzione della terapia farmacologica;
- Impostazione degli impegni personali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);
- Organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, riordino sala da pranzo, lavaggio piatti alla sera, organizzazione tavoli per il pranzo e la cena, etc).

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

La sera è un momento non strutturato durante il quale gli ospiti si relazionano, ascoltano musica, guardano programmi televisivi.

### Le attività

L'offerta all'ospite è, per le caratteristiche architettoniche della casa, per la sua ubicazione nella collina torinese e per il basso numero di ospiti, da considerarsi una proposta di vita comunitaria dove i momenti collettivi sono frequenti e l'operatività si declina su questo piano con:

- La sollecitazione degli ospiti a partecipare alla vita quotidiana della casa: cura degli spazi, preparazione e condivisione dei pasti e di altri momenti conviviali.
- La promozione di uscite di svago, come cene, visite a musei, gite, cinema, soggiorni estivi...
- L'accompagnamento degli ospiti all'utilizzo delle risorse del territorio (centri diurni, associazioni, attività sportive, opportunità terapeutico-riabilitative, formazione, lavoro...)
- L'organizzazione della riunione di ospiti e operatori, quale importante strumento per restituire ad ognuno la possibilità di esprimere il proprio punto di vista su questioni che interessano il gruppo, ascoltare gli altri e partecipare alle decisioni.

Villa Mainero ha scelto da sempre di non avere al suo interno attività strutturate preconfezionate, preferendo valutare di volta in volta l'opportunità di creare gruppi in base agli interessi e alle potenzialità degli ospiti o sostenere la motivazione verso un'apertura all'esterno.



COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO MURET ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

### **Le emergenze:**

Durante la notte vi è un operatore (infermiere o OSS o educatore/tecnico della riabilitazione psichiatrica) presente in struttura e una reperibilità passiva che si può attivare in caso di emergenza.

In caso di emergenza l'operatore in turno valuterà il protocollo da seguire più idoneo alla situazione, previa consultazione con i medici di riferimento.

### **I destinatari del servizio**

Il servizio si rivolge a persone di entrambi i sessi, di età adulta, in carico ai Servizi di Salute Mentale delle A.S.L. Torinesi.

Le patologie psichiatriche cui la Comunità Villa Mainero si rivolge con maggiore attenzione sono: Psicosi sia croniche che di recente esordio, Disturbi dell'umore, Disturbi di personalità, pazienti con doppia diagnosi in cui la dipendenza da sostanze sia secondaria e comunque di non grave entità.

### **I nostri committenti:**

Nostro committente è l'ASL Città di Torino.

### **Organizzazione del lavoro**

- Il percorso riabilitativo viene esplicitato attraverso la stesura del Piano Educativo Individualizzato e viene costantemente monitorato, sostenuto e ridefinito attraverso l'osservazione e il confronto con il soggetto interessato, al fine di pervenire al raggiungimento di obiettivi condivisi e adeguati.
- Il percorso riabilitativo viene verificato e ridefinito attraverso periodiche riunioni tra l'équipe del Mainero e tutte le altre figure di riferimento.
- Per ogni paziente vengono tenute, sino alla dimissione, cartella clinica digitale, cartella sanitaria e cartella sociale cartacee.
- Informazioni, accadimenti, attività svolte vengono annotati sul quaderno delle comunicazioni, in modo da lasciare traccia a beneficio dei colleghi che entrano in turno e per favorire la ricostruzione a distanza. Le cose da fare vengono segnate sull'agenda. All'inizio del turno ogni operatore prende visione di entrambi gli strumenti.
- La pianificazione e verifica dell'operatività è articolata in:
  - incontri settimanali dell'équipe per riflettere sul proprio lavoro e identificare adeguate strategie



COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO MURET ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

di intervento.

- Momenti di confronto quotidiani all'interno del passaggio di consegne da un turno all'altro.
- Incontri con i CSM inviati a cadenza periodica.
- Incontri di supervisione (con cadenza mensile).



COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO MURET ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

### Principi fondamentali

I servizi realizzati dalla Cooperativa, i suoi programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a **principi e valori fondamentali** quali:

#### ➤ **Eguaglianza dei diritti**

I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle caratteristiche specifiche che derivano dall'età, dal sesso, dalle condizioni psicofisiche e socioeconomiche, dalla cultura e dalla religione.

#### ➤ **Imparzialità**

Nei confronti dei cittadini i servizi sono forniti secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.

#### ➤ **Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza**

L'utente ha diritto:

- al rispetto della propria dignità, intimità e pudore;
- ad essere trattato con cortesia ed umanità;
- a vedere rispettate le elementari norme igieniche relative ai bagni e alle docce, ai pavimenti, alle lenzuola, agli asciugamani e alle stoviglie;
- alla privacy

Il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche - organizzative del servizio. Gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere e soddisfare i propri bisogni offrendo la massima riservatezza. Inoltre è garantito il rispetto delle abitudini di vita.

#### ➤ **Continuità**

Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.

#### ➤ **Diritto di Reclamo**

Eventuali reclami o osservazioni possono essere presentati al coordinatore sig.ra Consuelo Itri, presente in struttura dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle 15.00

E' possibile concordare momenti di confronto fissando un appuntamento telefonando, negli stessi giorni e nel medesimo orario, al n. 011/8611869.

La Cooperativa si impegna ad accertare se sussistono le irregolarità lamentate e a rimuoverle.



COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO MURET ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ VILLA MAINERO

DOC 01 PO MAINERO

Edizione 1  
del 1 dicembre 2017

### **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.

### **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.



Obiettivi	Standard	Indicatore/Indice	Modalità di rilevazione	Responsabile raccolta dati	Cadenza rilevazione
1. Mantenere nel tempo un valore di successo terapeutico Responsabilità: Coordinatore	Rotazione annua degli utenti pari al 15% al 31/12/18	Numero di dimissioni nell'anno	Registro presenze utenti	Coordinatore	semestrale
2. Raggiungimento degli obiettivi previsti dalla progettazione educativa individuale. Responsabilità: Coordinatore	Obiettivo di miglioramento: 55% al 31/12/18	Obiettivi raggiunti	Progetto Educativo Individuale	Operatori Staff	annuale
		Obiettivi totali			
3. Promuovere e garantire (come Cooperativa) la supervisione e formazione agli Operatori Responsabilità: Resp. Formazione	Percentuale Garantita Al 31/12/18	Ore formazione supervisione erogate	Database formazione	Responsabile Formazione	Annuale
		Ore erogate dal servizio			
4. Assicurare stabilità e continuità al proprio personale. Responsabilità: Coordinatore	Obiettivo di miglioramento 80% al 31/12/18	Totale annuo operatori variati	Database Gestione Personale	Responsabile personale	Annuale
		Totale annuo operatori stabili			



**CARTA DEI SERVIZI  
COMUNITÀ VILLA MAINERO**

**DOC 01 PO MAINERO**

**Edizione 1  
del 1 dicembre 2017**