



**Zenith**  
Società  
Cooperativa  
Sociale



Servizi di Autonomia  
e  
Servizi di Supporto  
all'Autonomia

CARTA DEL SERVIZIO

# INDICE

<b>CI PRESENTIAMO</b>	2
<i>Chi siamo e cosa facciamo</i>	2
<i>La nostra Mission</i>	2
<i>I nostri principi fondamentali</i>	2
<i>I nostri principi di gestione per la qualità</i>	3
<b>CHE COS'È LA CARTA DEL SERVIZIO</b>	4
<b>COME FUNZIONIAMO</b>	4
<i>L'organigramma di Zenith S.C.S.</i>	5
<b>I SERVIZI RIVOLTI A PERSONE CON DISABILITÀ INTELLETTIVA</b>	6
<i>L'organizzazione dell'equipe multiprofessionale</i>	6
<b>I SERVIZI RESIDENZIALI</b>	7
<b>SERVIZIO DI AUTONOMIA DI VIA MASSENA 11</b>	8
<b>SERVIZIO DI AUTONOMIA DI CORSO REGINA MARGHERITA 241</b>	10
<b>SERVIZIO DI AUTONOMIA DI CORSO FRANCIA 163</b>	12
<b>F.A.Q.</b>	14
<b>I SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI: SERVIZI DI SUPPORTO ALL'AUTONOMIA</b>	15
<b>LE INIZIATIVE DELLA RETE DEI SERVIZI ZENITH</b>	16
<i>Percorso "Salute, sicurezza e ambiente"</i>	16
<i>Il tempo libero: la socializzazione</i>	16
<i>I gruppi e i laboratori</i>	17
<i>I soggiorni estivi</i>	18
<b>GLI IMPEGNI CHE CI ASSUMIAMO</b>	18



## CI PRESENTIAMO...

### *...chi siamo e cosa facciamo:*

La Cooperativa Sociale **Zenith** è stata fondata nel 1996 da un gruppo di educatori professionali al lavoro nell'ambito di progetti del Dipartimento di Salute Mentale e della Neuropsichiatria Infantile dell'ASL 1 di Torino; nel corso del successivo ventennio abbiamo progressivamente esteso il nostro target di riferimento e le relative aree di intervento: disabilità intellettiva di grado lieve e medio, salute mentale, residenzialità e domiciliarità, nuclei madre-bambino, cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale, anziani, minori e famiglie in difficoltà.

La nostra attività consiste pertanto nella progettazione ed erogazione di servizi educativo-riabilitativi e assistenziali in regime residenziale, semiresidenziale e domiciliare verso soggetti con patologie psichiatriche, soggetti disabili e soggetti fragili.

Operiamo in un'ottica di collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio, in conformità ai Piani Nazionali e alle linee programmatiche emanate dagli Enti Locali, attraverso *partnership* instaurate a vario titolo con l'Ente Pubblico e con altre agenzie del settore non profit e profit, con l'attenzione prevalente alla creazione di progetti per lo sviluppo del benessere sociale.

Zenith è in possesso della certificazione di conformità ai requisiti UNI EN ISO 9001:2015.

### *... la nostra MISSION:*

***Promuoviamo benessere in termini di integrazione sociale e salute, a favore di persone in condizioni di fragilità nell'area metropolitana di Torino. A questo scopo, progettiamo e realizziamo servizi innovativi e di qualità in ambito socio-sanitario, assistenziale ed educativo, valorizzando le diverse professionalità e facendo rete tra attori pubblici e privati.***

### *... i nostri principi fondamentali:*

I principi fondamentali a cui Zenith si ispira e che adotta sono quelli universalmente riconosciuti come diritti umani imprescindibili, e sintetizzati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

<b>EGUAGLIANZA</b>	I nostri servizi garantiscono regole di accesso uguali per tutti, così come un trattamento equo e paritario e nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Intendiamo l'eguaglianza come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni, le cui modalità sono sempre adattate alle esigenze individuali e agli specifici bisogni dei destinatari.
<b>IMPARZIALITA'</b>	Gli operatori di Zenith ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
<b>CONTINUITA'</b>	Zenith garantisce che l'erogazione dei propri servizi sia continua, regolare e senza interruzioni, salvo i casi espressamente regolati dalla normativa di settore.
<b>DIRITTO DI SCELTA</b>	Zenith assicura ai destinatari dei propri servizi, ove sia consentito dalla legislazione vigente, il diritto di scelta.
<b>PARTECIPAZIONE</b>	Zenith favorisce, in ogni fase dell'erogazione degli interventi, la partecipazione del cittadino alla prestazione, alla formulazione del proprio progetto personalizzato e alla sua verifica; adotta inoltre specifici strumenti per acquisire periodicamente la valutazione dei destinatari circa la qualità del servizio reso, impegnandosi a individuare e attuare ogni strategia possibile volta al miglioramento.

## ... e i nostri principi di gestione per la qualità:

L'attuazione di un modello organizzativo teso al costante miglioramento e all'aumento del valore del servizio è promossa e sostenuta dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, attraverso una politica che prevede un approccio sistematico alle tematiche della qualità che poggia sui "7 principi".

Lo strumento scelto per l'attuazione della propria politica è un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

<b>1</b>	<b>ATTENZIONE FOCALIZZATA SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE</b>	Zenith si impegna a comprendere le necessità di tutte le parti interessate e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno, operando nel rispetto delle richieste e dei requisiti del mercato di riferimento, del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti, e di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici. A tal fine Zenith garantisce inoltre la regolare e periodica adozione di strumenti di rilevazione di soddisfazione dei clienti, sia esterni che interni.
<b>2</b>	<b>LEADERSHIP</b>	Zenith si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, attraverso la disponibilità delle risorse e la verifica costante che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'Organizzazione. Il Consiglio di Amministrazione promuove il coinvolgimento di tutte le parti interessate attraverso la comunicazione, il coordinamento e il sostegno.
<b>3</b>	<b>COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DEGLI STAKEHOLDER</b>	Zenith è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, è un elemento strategico primario; promuove quindi lo sviluppo delle professionalità interne e impiega ogni risorsa per rinforzare il livello motivazionale di ciascun lavoratore.
<b>4</b>	<b>APPROCCIO PER PROCESSI</b>	Zenith identifica le diverse aree di attività come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente, attivando al meglio le risorse per la loro realizzazione. Gestisce i propri processi al fine di garantire l'univocità degli obiettivi da perseguire e dei risultati attesi, nell'ottica di una sempre maggiore interazione e integrazione, e perché siano chiaramente identificate le responsabilità connesse e le risorse impiegate.
<b>5</b>	<b>MIGLIORAMENTO</b>	Zenith si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio Sistema di Gestione per la Qualità. Gli strumenti che l'Organizzazione mette in atto a tale scopo si basano sull'approccio del <i>Risk-based thinking</i> , sulle attività di monitoraggio e verifica delle prestazioni dei propri processi e sul Riesame periodico della Direzione.
<b>6</b>	<b>PROCESSO DECISIONALE BASATO SULLE EVIDENZE E SULLA VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ</b>	Zenith, nella pianificazione dei propri processi e delle proprie attività, adotta l'approccio basato sul <i>Risk-based thinking</i> , al fine di individuare e attuare le azioni più idonee per valutare e trattare i rischi associati ai processi e per cogliere e rinforzare le opportunità identificate. Si impegna altresì a migliorare costantemente nell'adozione di un sistema decisionale basato sulle evidenze.
<b>7</b>	<b>LA GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>	Zenith promuove a ogni livello la gestione di relazioni basate sulla comunicazione efficace e trasparente, al fine di garantire un sempre maggiore coinvolgimento di tutti gli stakeholder, volto alla creazione di partnership che generino valore condiviso, attraverso la gestione di progetti in sinergia con soggetti pubblici e con altre organizzazioni sia non-profit che profit, per la promozione di un'efficace politica sociale che soddisfi i bisogni delle comunità locali.

L'impegno assunto da Zenith nei confronti dei propri clienti viene formalizzato nella stesura della **Carta del Servizio**, che ha validità pluriennale e viene rinnovata in caso di modifiche sostanziali nell'erogazione del Servizio offerto.

## CHE COS'E' LA "CARTA DEL SERVIZIO"

---

La Carta del Servizio è uno strumento adottato da Zenith per comunicare con i propri clienti, oltre che per sostenere le azioni implementate nel percorso di miglioramento continuo, sia dal punto di vista organizzativo, sia da quello gestionale; la Carta del Servizio è dunque:

- uno strumento di comunicazione e trasparenza
- uno strumento strategico nella gestione dei rapporti tra Ente Pubblico, Ente erogatore del Servizio e destinatari del Servizio stesso

La carta del Servizio è altresì un **impegno** che Zenith si assume nei confronti dei propri clienti nei termini di garanzia di rispetto degli standard di qualità definiti secondo l'approccio *multistakeholder*, ovvero volto a integrare le diverse prospettive:

- ✓ **prospettiva gestionale**, che evidenzia la costante attenzione a tradurre con efficacia ed efficienza le politiche aziendali in obiettivi operativi;
- ✓ **prospettiva professionale**, che si traduce nell'impostazione dei sistemi di Gestione delle Risorse Umane e di Formazione volti a garantire l'incremento delle competenze professionali dei lavoratori, in linea con l'obiettivo di miglioramento continuo;
- ✓ **prospettiva del cliente**, che si declina nell'individuazione di strumenti chiari e accessibili per garantire al cliente la possibilità di esprimere in ogni momento la propria voce (*voice giving*); in particolare questo aspetto viene ritenuto di fondamentale importanza, poiché i meccanismi di ascolto e di tutela adottati non si intendono solo come adempimento alla normativa, ma anche e soprattutto come scelta consapevole di verifica costante e riprogettazione del servizio offerto, in un percorso realmente volto al miglioramento continuo<sup>1</sup>.

## COME FUNZIONIAMO

---

Tutte le funzioni aziendali, sia in ambito educativo-riabilitativo che amministrativo, vengono svolte dai Soci su mandato del Consiglio di Amministrazione.

Ogni servizio fa riferimento a un **Coordinatore di Area**, che ha l'incarico di pianificare, coordinare e monitorare tutte le attività e le risorse necessarie per l'erogazione dei servizi in accordo con le specifiche progettuali, i requisiti normativi e ogni altro requisito cogente. Il Coordinatore è il primo riferimento della Cooperativa nei confronti dei responsabili organizzativi dell'Ente e gestisce i rapporti con i clienti istituzionali ed extra-istituzionali, in modo da garantire la loro soddisfazione e accrescerla nel tempo.

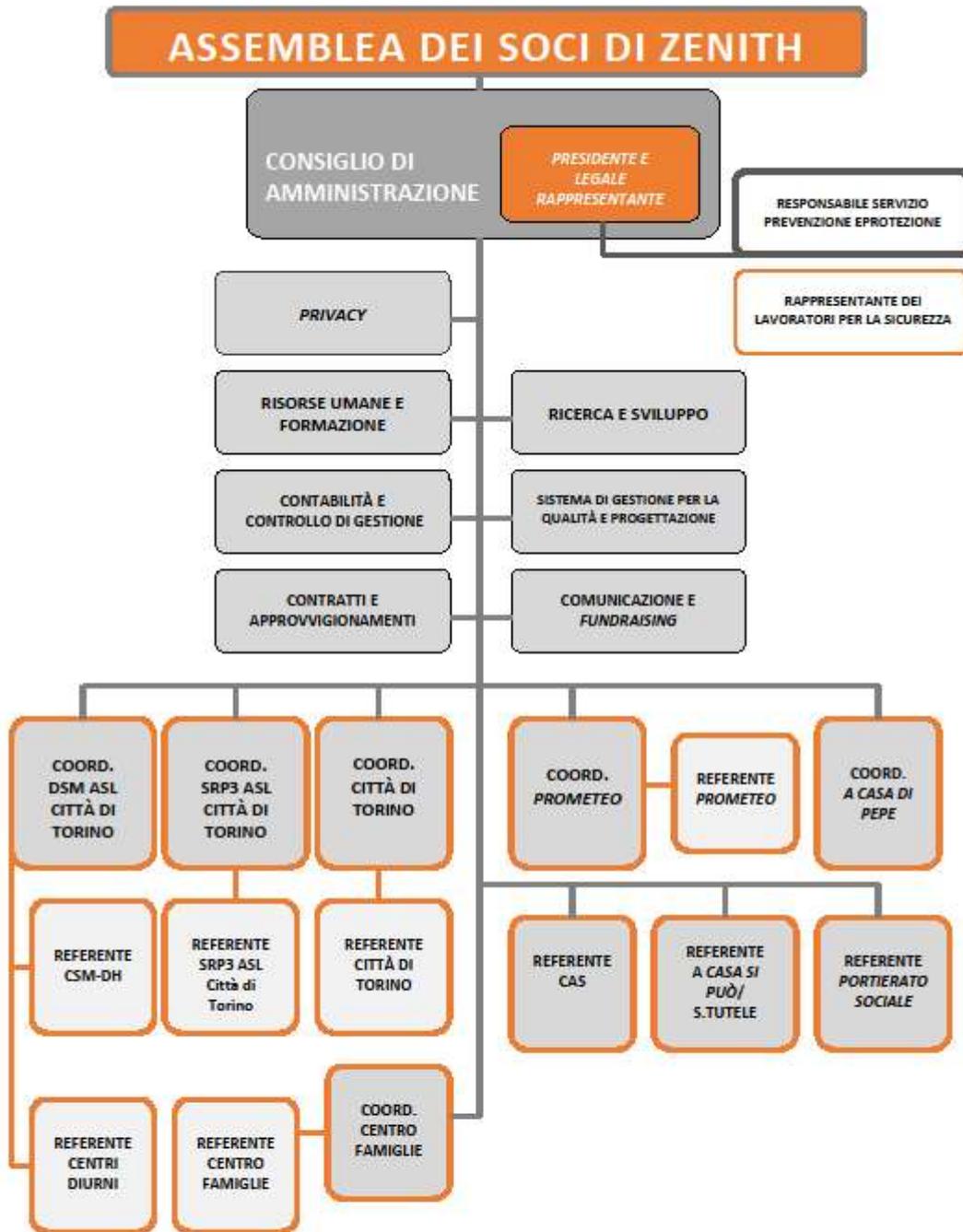
Il **Referente Educativo** è il riferimento per la gestione quotidiana ed ordinaria del Servizio, è responsabile della progettazione personalizzata, della documentazione utilizzata in servizio, del budget a disposizione, di eventuali necessità di assunzioni di nuovo personale; collabora con il Coordinatore di Area nella gestione dei rapporti interfunzionali sia interni, sia esterni.

I singoli **Operatori** cooperano al buon funzionamento del Servizio, nel rispetto della normativa vigente, del Codice Etico di Zenith, delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità e del Servizio di Prevenzione e Protezione, degli obiettivi dei progetti individuali dei singoli destinatari e del progetto gestionale di riferimento per la propria area.

---

<sup>1</sup> Per i dettagli sulla definizione degli standard specifici e generali di qualità garantiti e ai meccanismi di ascolto e tutela adottati si rimanda alle Tabelle contenute nelle ultime pagine del presente documento.

*L'organigramma di Zenith Società Cooperativa Sociale*



## I SERVIZI RIVOLTI A PERSONE CON DISABILITÀ INTELLETTIVA

I Servizi gestiti da Zenith in regime di Accredimento con la Città di Torino e rivolti a persone con disabilità intellettiva sono di tipo residenziale (Servizi di Autonomia) e di tipo semi-residenziale (Servizi di Supporto all'Autonomia). L'insieme di questi Servizi costituisce una solida rete sia per quanto riguarda le persone che usufruiscono del servizio, sia per quanto riguarda le modalità di lavoro degli operatori e la strutturazione delle Equipe educative e multiprofessionali, al fine di offrire costanti occasioni di scambio, di confronto e di crescita personale e professionale.

Le schede di presentazione che seguono sintetizzano i servizi di base offerti da ciascuna struttura, che, pur essendo rivolti al perseguimento dell'obiettivo generale comune ai diversi servizi, ovvero **la valorizzazione della persona con disabilità in quanto persona portatrice di diritti civili, sociali ed economici e il supporto nel raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile**, possono variare a seconda della tipologia e della fascia di intensità prevista per ciascun Servizio.

I servizi di supporto e i servizi discrezionali vengono invece presentati unitamente, in quanto rivolti alla totalità delle persone facenti parte della rete dei Servizi di Autonomia e di Supporto all'Autonomia gestiti da Zenith, così come le modalità organizzative e operative dell'Equipe multiprofessionale.

### GLOSSARIO

<b>SA</b>	<i>Servizio di Autonomia (Servizio Residenziale)</i>
<b>SSA</b>	<i>Servizio di Supporto all'Autonomia (Servizio Semi-residenziale)</i>
<b>PEI</b>	<i>Progetto Educativo Individuale</i>
<b>EP</b>	<i>Educatore Professionale</i>
<b>OSS</b>	<i>Operatore Socio-Sanitario</i>
<b>UMVD</b>	<i>Unità Multidisciplinare di Valutazione delle Disabilità</i>
<b>SGQ</b>	<i>Sistema Gestione Qualità</i>

### L'organizzazione dell'equipe multiprofessionale

<b>COORDINATRICE DI AREA</b>	Cura il lavoro di rete, ponendosi come raccordo con le Funzioni Aziendali e con i Riferimenti Istituzionali a livello centrale e circoscrizionale; Pianifica il lavoro di macro-progettazione dei Servizi, verificando ogni fase del processo; Individua e promuove iniziative di integrazione presenti sul territorio Si pone come garante dell'osservanza, da parte di tutti i componenti dell'Equipe, dei principi fondamentali ai quali si ispira Zenith nell'erogazione dei servizi; Supervisiona i gruppi di lavoro, in collaborazione con la Referente Educativa, nella formulazione dei programmi socio-educativi individuali e di gruppo, verificandone l'andamento.
<b>REFERENTE EDUCATIVA</b>	Cura il lavoro di rete, ponendosi come raccordo con le Funzioni Aziendali e con i Riferimenti Istituzionali a livello circoscrizionale; Cura l'instaurarsi di un rapporto referenziale di fiducia con ogni Ospite, valutandone bisogni, capacità, difficoltà; Supervisiona le micro-equipe di riferimento nella predisposizione dei PEI e nella verifica degli stessi; Predisporre la stesura della documentazione relativa al Servizio e verifica che gli strumenti di comunicazione e osservazione siano puntualmente aggiornati; Indirizza e sostiene gli Operatori nel definire i rapporti con gli Ospiti e con le loro famiglie; E' la responsabile della gestione economica dei Servizi.
<b>EQUIPE MULTIPROFESSIONALE</b>	Cura il lavoro di rete, favorendo occasioni di scambio e di confronto tra le persone inserite nei diversi Servizi e promuovendo iniziative volte all'ampliamento della stessa; E' tenuta alla piena osservanza dei principi deontologici e professionali, in linea con i principi fondamentali ai quali si ispira Zenith nell'erogazione dei Servizi; Partecipa attivamente agli incontri di formazione e supervisione, contribuendo a formulare costantemente obiettivi di miglioramento del Servizio.

**MICRO-EQUIPE  
OPERATIVE**

Curano il lavoro di rete, favorendo il raccordo con i riferimenti, istituzionali e non, della persona;  
Favoriscono la partecipazione attiva della persona alla vita di gruppo, evitando rapporti di dipendenza e implementando costantemente il processo di *empowerment*;  
Curano le autonomie di base degli ospiti rispetto alle diverse aree individuate;  
Verificano la pulizia e la sicurezza degli ambienti e si occupano degli aspetti di manutenzione ordinaria, nonché della tempestiva segnalazione di necessità di interventi di manutenzione straordinaria;  
Predispongono e verificano i PEI, con la supervisione della Referente Educativa e in accordo con la persona e con i suoi riferimenti;  
Utilizzano tutti gli strumenti forniti dal SGQ per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio.



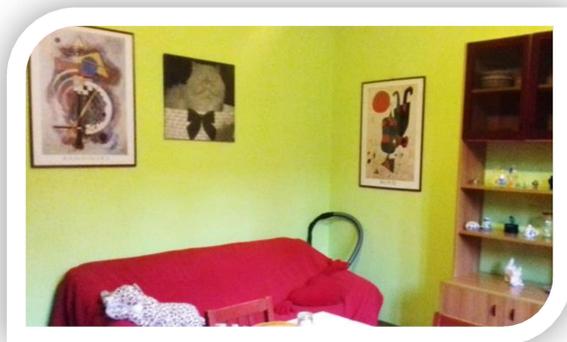
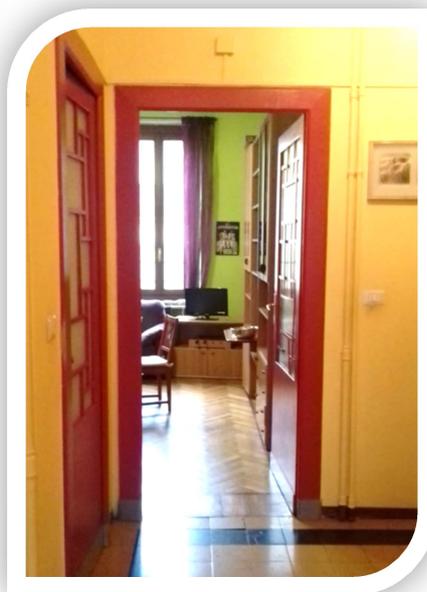
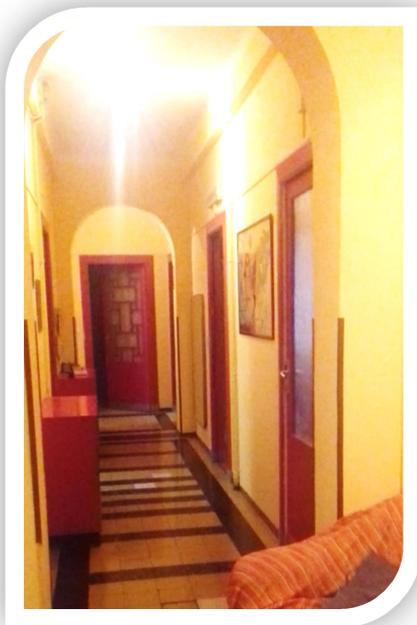
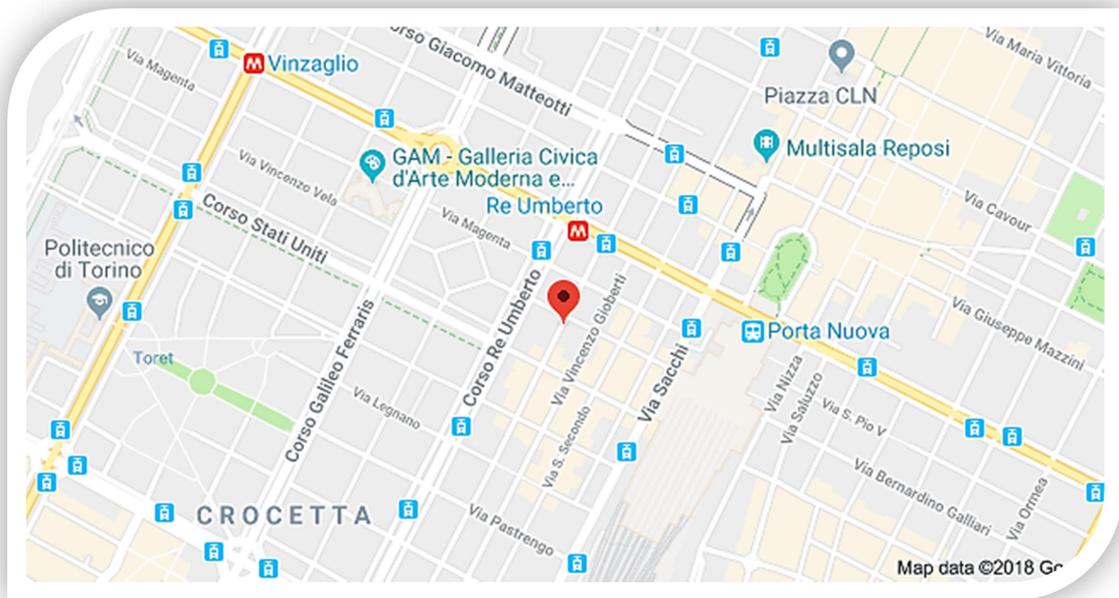
**I SERVIZI RESIDENZIALI**



## SERVIZIO DI AUTONOMIA DI VIA MASSENA, 11 – TORINO

<b>DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI</b>	<p>Il Servizio è situato in zona centrale, nei pressi della stazione di Porta Nuova: è quindi collegato dalle principali linee del trasporto pubblico cittadino, in particolare: Metropolitana, linea 4, 5, 9, 11, 12, 33, 58, 64, 67, 68.</p> <p>Il parcheggio degli automezzi privati rientra nella "Zona blu" ma non nella "Zona a Traffico Limitato".</p>
<b>CARATTERISTICHE STRUTTURALI</b>	L'ampio appartamento è situato al terzo piano di un signorile complesso condominiale dotato di ascensore; dispone di quattro camere da letto, cucina, soggiorno, tre bagni e locale adibito ad uso ufficio per il personale.
<b>DESTINATARI</b>	<p>Il servizio è destinato ad accogliere 5 persone di sesso maschile con disabilità intellettiva di grado medio-lieve, che presentino requisiti di autonomia in linea con la vocazione prevalente al servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprensione del progetto generale della struttura e adesione alle regole del servizio</li> <li>• condivisione del PEI e motivazione nel perseguimento degli obiettivi individuati</li> <li>• discreto stato di salute (assenza di gravi patologie degenerative)</li> <li>• reddito personale sufficiente per partecipare alle spese di gestione dell'appartamento e per mantenere una qualità di vita accettabile</li> </ul>
<b>PERSONALE IN SERVIZIO</b>	<p>L'Equipe operante nel servizio è esclusivamente composta da educatori professionali.</p> <p>Il personale è presente in turno 365 giorni all'anno, compresi fine settimana e festività; l'orario di presenza può variare in base alle esigenze dei singoli ospiti e del servizio, ma indicativamente è distribuito in fascia 9,00-17,00, per un totale di 6 ore al giorno dal lunedì al venerdì e 4 ore nei fine settimana e nelle festività.</p>
<b>GESTIONE DELLE EMERGENZE</b>	<p>E' presente un servizio di Reperibilità Telefonica 24/24 ore, con la garanzia dell'entrata in turno dell'operatore, in caso di effettiva necessità, entro 30 minuti dalla chiamata.</p> <p>Il numero della Reperibilità è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari; vengono inoltre evidenziati nella bacheca del servizio i numeri di Pubblica Utilità per la gestione delle emergenze.</p>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Il Servizio non è caratterizzato da orari di apertura e di chiusura, ed è accessibile agli esterni se comunicato e concordato con gli operatori e con gli ospiti.
<b>ATTIVITA'</b>	<p>L'intervento educativo, sintetizzato nel Progetto del Servizio e declinato in obiettivi specifici nel PEI, prevede il supporto degli ospiti in ogni fase del percorso di autonomia, connotandosi come azione di monitoraggio, affiancamento e sostegno.</p> <p>Gli ospiti svolgono quindi direttamente, con la supervisione degli educatori, tutte le attività riguardanti la gestione della propria persona e del "sistema casa".</p> <p>In sintesi le attività riguardano le seguenti aree:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> compiti e richieste generali</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> comunicazione</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> mobilità</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> cura della persona e della salute</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> vita domestica</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> interazioni e relazioni personali</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> lavoro e gestione economica</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> relazioni interpersonali e integrazione sociale.</li> </ul>
<b>SERVIZI E PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Spese personali (abbigliamento, prodotti per l'igiene personale, ecc.)</li> <li>✓ Spesa alimentare e utenze domestiche</li> <li>✓ Spese per farmaci ed eventuali ticket</li> <li>✓ Quota (minima) di partecipazione a gruppi e laboratori</li> <li>✓ Quota di partecipazione ai Soggiorni Estivi</li> </ul>

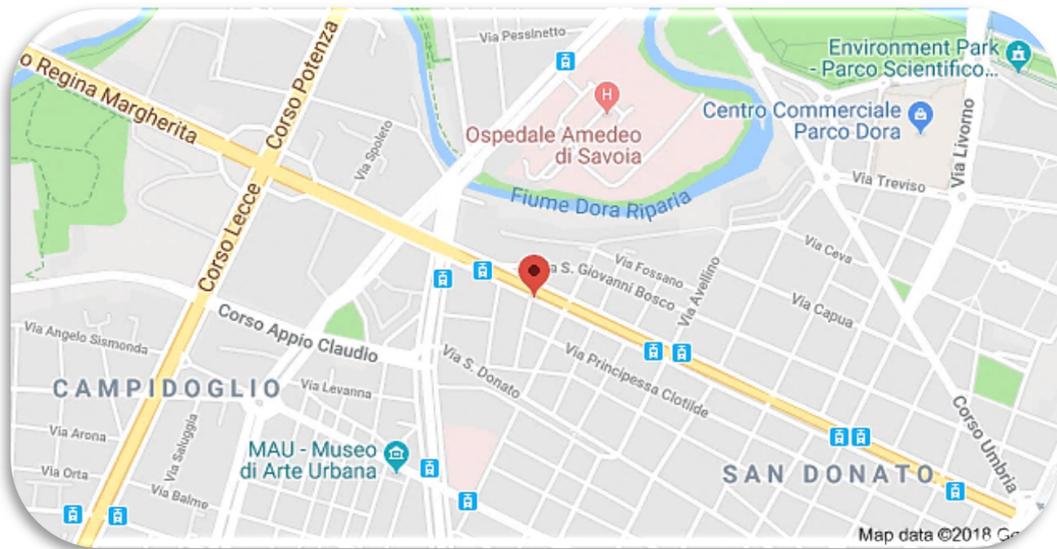
**CONTATTI:** ☎ **011 5619004** (telefono del Servizio)  
**Erika Conti** ☎ **320 8157731** (COORDINATRICE DI AREA)  
[erika.conti@cooperativazenith.it](mailto:erika.conti@cooperativazenith.it)  
**Paola Surace** ☎ **340 4606808** (REFERENTE EDUCATIVA)  
[paola.surace@cooperativazenith.it](mailto:paola.surace@cooperativazenith.it)



## SERVIZIO DI AUTONOMIA DI C.SO REGINA MARGHERITA, 241 – TORINO

<b>DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI</b>	Il Servizio è situato nei pressi dell'incrocio tra C.so regina e C.so Tassoni di Piazza Adriano e può essere raggiunto con le seguenti linee del trasporto pubblico: Metropolitana, 3,4,9,13,16,29,32,71. Il parcheggio degli automezzi privati rientra nella "Zona Blu" solo nel controviale lato dispari, mentre è libero nel controviale pari (opposto a quello in cui sorge lo stabile che ospita la struttura).
<b>CARATTERISTICHE STRUTTURALI</b>	L'appartamento si trova al terzo piano di uno stabile signorile in zona ottimamente servita; è composto da un ampio ingresso, un soggiorno, cucina abitabile, due camere da letto, ripostiglio e doppi servizi.
<b>DESTINATARI</b>	Il servizio è destinato ad accogliere 4 persone di sesso maschile con disabilità intellettiva di grado medio-lieve, con difficoltà di apprendimento e limitazioni nella sfera cognitiva ed emozionale; gli ospiti devono possedere una sufficiente autonomia che consenta loro di vivere in una struttura con presenza del personale educativo e assistenziale limitata alla fascia diurna. Devono inoltre disporre di un reddito personale sufficiente per partecipare alle spese di gestione dell'appartamento e per mantenere una qualità di vita accettabile.
<b>PERSONALE IN SERVIZIO</b>	L'Equipe Multiprofessionale è composta da personale sia educativo (EP) che assistenziale (OSS); il personale è presente in turno 365giorni all'anno e l'orario di presenza è compreso nella fascia oraria 9,00-19,00, ma può subire variazioni in base alle esigenze degli ospiti e del servizio; le ore di presenza del personale vengono definite in base alle fasce di inserimento degli ospiti (base, media e alta); l'orario del fine settimana e delle festività è modificato in base alle iniziative di socializzazione proposte, che prevedono la compresenza di più servizi sull'intero arco della giornata.
<b>GESTIONE DELLE EMERGENZE</b>	E' presente un servizio di Reperibilità Telefonica 24/24 ore, con la garanzia dell'entrata in turno dell'operatore, in caso di effettiva necessità, entro 30 minuti dalla chiamata. Il numero della Reperibilità è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari; vengono inoltre evidenziati nella bacheca del servizio i numeri di Pubblica Utilità per la gestione delle emergenze.
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Il Servizio non è caratterizzato da orari di apertura e di chiusura, ed è accessibile agli esterni se comunicato e concordato con gli operatori e con gli ospiti.
<b>ATTIVITA'</b>	L'intervento educativo, sintetizzato nel Progetto del Servizio e declinato in obiettivi specifici nel PEI, prevede il supporto degli ospiti in ogni fase del percorso di autonomia, connotandosi come azione di monitoraggio, affiancamento e sostegno. Gli ospiti svolgono quindi direttamente, con la supervisione degli educatori e degli operatori socio-assistenziali, tutte le attività riguardanti la gestione della propria persona e del "sistema casa". In sintesi le attività svolte riguardano le seguenti aree: <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> compiti e richieste generali</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> comunicazione</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> mobilità</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> cura della persona e della salute</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> vita domestica</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> interazioni e relazioni personali</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> lavoro e gestione economica</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> relazioni interpersonali e integrazione sociale.</li> </ul>
<b>SERVIZI E PRESTAZIONI NON COMPRESI NELLA RETTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Spese personali (abbigliamento, prodotti per l'igiene personale, ecc.)</li> <li>✓ Spesa alimentare e utenze domestiche</li> <li>✓ Spese per farmaci ed eventuali ticket</li> <li>✓ Quota (minima) di partecipazione a gruppi e laboratori</li> <li>✓ Quota di partecipazione ai Soggiorni Estivi</li> </ul>

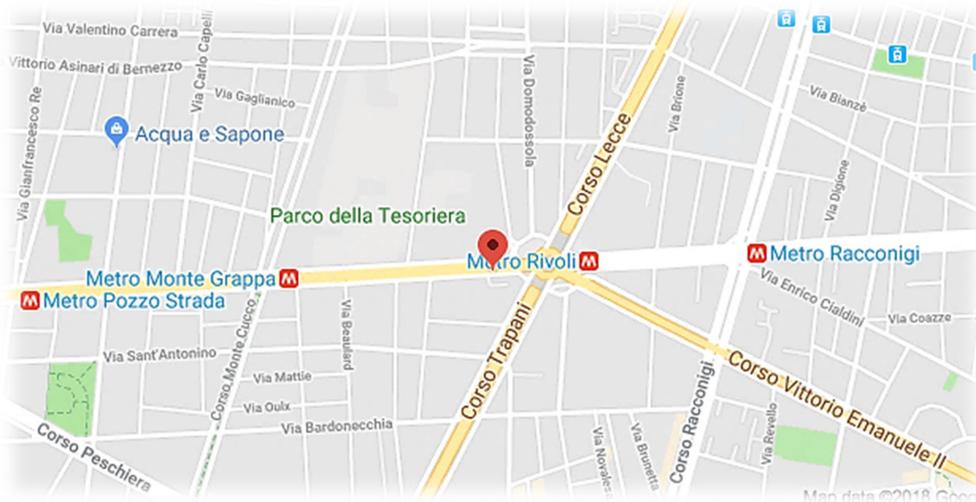
**CONTATTI:** ☎ **344 1007186** (telefono del Servizio)  
**Erika Conti** ☎ **320 8157731** (COORDINATRICE DI AREA)  
[erika.conti@cooperativazenith.it](mailto:erika.conti@cooperativazenith.it)  
**Paola Surace** ☎ **340 4606808** (REFERENTE EDUCATIVA)  
[paola.surace@cooperativazenith.it](mailto:paola.surace@cooperativazenith.it)



## SERVIZIO DI AUTONOMIA DI CORSO FRANCIA, 163 - TORINO

<b>DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI</b>	Il Servizio è situato nei pressi di Piazza Rivoli e può essere raggiunto con le seguenti linee del trasporto pubblico: Metropolitana (fermata Rivoli), 2, 101.
<b>CARATTERISTICHE STRUTTURALI</b>	L'appartamento, estremamente luminoso, è situato al quarto piano di un signorile condominio dotato di ascensore; è composto da due camere, un bagno, tinello e cucinino.
<b>DESTINATARI</b>	Il servizio è destinato ad accogliere 4 persone di sesso femminile con disabilità intellettiva di grado medio-lieve, con difficoltà di apprendimento e limitazioni nella sfera cognitiva ed emozionale; le ospiti devono possedere una sufficiente autonomia che consenta loro di vivere in una struttura con presenza del personale educativo e assistenziale limitata alla fascia diurna. Devono inoltre disporre di un reddito personale sufficiente per partecipare alle spese di gestione dell'appartamento e per mantenere una qualità di vita accettabile.
<b>PERSONALE IN SERVIZIO</b>	L'Equipe Multiprofessionale è composta da personale sia educativo (EP) che assistenziale (OSS); il personale è presente in turno 365 giorni all'anno e l'orario di presenza è compreso nella fascia oraria 9,00-19,00, ma può subire variazioni in base alle esigenze delle ospiti e del servizio; le ore di presenza del personale vengono definite in base alle fasce di inserimento delle ospiti (base, media e alta); l'orario del fine settimana e delle festività è modificato in base alle iniziative di socializzazione proposte, che prevedono la compresenza di più servizi sull'intero arco della giornata.
<b>GESTIONE DELLE EMERGENZE</b>	E' presente un Servizio di Reperibilità Telefonica 24/24 ore, con la garanzia dell'entrata in turno dell'operatore, in caso di effettiva necessità, entro 30 minuti dalla chiamata. Il numero della Reperibilità è a disposizione delle ospiti e dei loro familiari; vengono inoltre evidenziati nella bacheca del servizio i numeri di Pubblica Utilità per la gestione delle emergenze.
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	Il Servizio non è caratterizzato da orari di apertura e di chiusura, ed è accessibile agli esterni se comunicato e concordato con gli operatori e con gli ospiti.
<b>ATTIVITA'</b>	L'intervento educativo, sintetizzato nel Progetto del Servizio e declinato in obiettivi specifici nel PEI, prevede il supporto delle ospiti in ogni fase del percorso di autonomia, connotandosi come azione di monitoraggio, affiancamento e sostegno. Le ospiti svolgono quindi direttamente, con la supervisione degli educatori e degli operatori socio-assistenziali, tutte le attività riguardanti la gestione della propria persona e del "sistema casa". In sintesi le attività svolte riguardano le seguenti aree: <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> compiti e richieste generali</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> comunicazione</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> mobilità</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> cura della persona e della salute</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> vita domestica</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> interazioni e relazioni personali</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> lavoro e gestione economica</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> relazioni interpersonali e integrazione sociale.</li> </ul>
<b>SERVIZI E PRESTAZIONI NON COMPRESI NELLA RETTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Spese personali (abbigliamento, prodotti per l'igiene personale, ecc.)</li> <li>✓ Spesa alimentare e utenze domestiche</li> <li>✓ Spese per farmaci ed eventuali ticket</li> <li>✓ Quota (minima) di partecipazione a gruppi e laboratori</li> <li>✓ Quota di partecipazione ai Soggiorni Estivi</li> </ul>

**CONTATTI:** ☎ **347 6144248** (telefono del Servizio)  
**Erika Conti** ☎ **320 8157731** (COORDINATRICE DI AREA)  
[erika.conti@cooperativazenith.it](mailto:erika.conti@cooperativazenith.it)  
**Paola Surace** ☎ **340 4606808** (REFERENTE EDUCATIVA)  
[paola.surace@cooperativazenith.it](mailto:paola.surace@cooperativazenith.it)



## F.A.Q. (RISPOSTE ALLE DOMANDE PIÙ FREQUENTI)

---

### **Quali sono le modalità di ammissione al Servizio?**

Gli inserimenti avvengono, previa valutazione della Commissione UMVD, su segnalazione del Servizio Sociale di riferimento alla Coordinatrice di Area, che durante il primo incontro raccoglie tutte le informazioni necessarie all'analisi della domanda e alla formulazione della proposta di inserimento; si procede quindi con la programmazione degli incontri di conoscenza con la persona e con i suoi familiari, in cui si lavorerà per la creazione dell'alleanza rispetto alla definizione degli obiettivi.

Le successive fasi che portano all'ammissione sono:

- ⇒ visita guidata della struttura;
- ⇒ formalizzazione dell'inserimento con tutti i riferimenti, istituzionali e familiari, della persona;
- ⇒ periodo di avvicinamento alla struttura, agli altri ospiti e all'Equipe, al fine di consentire l'inserimento graduale nel nuovo contesto abitativo;
- ⇒ definizione della data di inserimento e ammissione.

### **Chi paga la retta?**

La retta giornaliera per l'inserimento in Servizio di Autonomia è condivisa tra la Città di Torino e l'ASL di competenza; a seconda del reddito della persona la Città di Torino potrà richiedere una compartecipazione alla spesa, definita *Contributo Retta*, da versarsi direttamente all'Ente erogatore del Servizio.

### **Quali altre spese deve affrontare la persona?**

Il Servizio di Autonomia prevede, in base alla normativa vigente, che gli ospiti contribuiscano a tutte le spese di gestione domestica, quali spesa alimentare, affitto, utenze.

Tutte le spese personali (abbigliamento, farmaci, etc) sono inoltre a carico dell'ospite.

### **Quali sono le modalità di incontro con i famigliari della persona?**

Non esiste una procedura standard relativa agli incontri tra la persona e i propri famigliari, dal momento che i rapporti vengono generalmente gestiti in modo autonomo.

Periodicamente vengono organizzati momenti di incontro tra gli educatori, la persona e i suoi famigliari, al fine di verificare l'andamento del progetto, accogliere eventuali richieste e, se necessario, svolgere funzione di mediazione dei rapporti.

### **Quali sono le modalità di incontro dell'Equipe con i Referenti socio-educativi e sanitari dell'Ente Pubblico?**

L'equipe collabora in ogni fase del progetto con i referenti istituzionali della persona, attraverso aggiornamenti periodici sull'andamento dello stesso; in assenza di esigenze diverse, viene programmato almeno un incontro semestrale, durante il quale si valuta e si verifica il progetto stesso, individuando gli obiettivi sui quali si concentrerà il lavoro dell'equipe multiprofessionale nel semestre successivo.

### **A cosa serve il Progetto Educativo Individuale?**

Il PEI viene predisposto per la prima volta dopo un periodo iniziale di osservazione da parte dell'equipe operante sul servizio; la stesura del PEI non è una semplice attività compilativa, ma traduce, sintetizzandolo e schematizzandolo, l'intervento educativo e riabilitativo di cui la persona necessita per incrementare il proprio livello di autonomia. Il PEI viene co-costruito, condiviso e puntualmente verificato con la persona alla quale esso è rivolto, con i suoi famigliari e con i suoi riferimenti istituzionali. Generalmente ha validità annuale, ed è sottoposto a verifica semestrale.

### **Come si possono presentare eventuali richieste di informazioni o eventuali reclami?**

La Coordinatrice di Area è disponibile ad accogliere tutte le richieste di informazioni da parte della persona e dei suoi famigliari; i contatti possono avvenire sia telefonicamente che via *e-mail*, utilizzando i riferimenti riportati alla voce "CONTATTI".

Eventuali reclami, pervenuti sia in forma scritta che verbale, vengono gestiti tramite apposita sezione del sito web di Zenith e comunque sempre dalla Responsabile del Sistema Gestione Qualità, dalla Coordinatrice di Area e dalla Referente Educativa, nell'ambito degli strumenti adottati dal SGQ.

## I SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI: SERVIZI DI SUPPORTO ALL'AUTONOMIA

Zenith gestisce attualmente sei Servizi di Supporto all'Autonomia nell'ambito delle Circoscrizioni I, II e III della Città di Torino, su progetti convalidati dalla UMVD.

In alcuni casi l'avvio di tali servizi ha rappresentato, per le persone coinvolte, l'obiettivo di esito di percorsi educativi precedentemente intrapresi nei Servizi di Autonomia, sempre gestiti dalla Cooperativa.

I Servizi di Supporto all'Autonomia vengono attivati generalmente a partire dalla segnalazione del Servizio Sociale di riferimento, che potrà dare luogo all'elaborazione di un progetto educativo condiviso e flessibile, specificamente rivolto alle esigenze della persona.

Il Servizio di Supporto all'Autonomia si svolge presso il domicilio dei destinatari ed è dotato delle caratteristiche di estrema flessibilità, rispetto alla tipologia di intervento, alla presenza degli educatori e agli obiettivi dei singoli progetti personalizzati.



### Chi sono i destinatari?

I Servizi di Supporto all'Autonomia sono rivolti a persone adulte con disabilità intellettiva di grado lieve, con buone autonomie nella gestione del quotidiano e reddito economico sufficiente a coprire le spese di mantenimento e di gestione della casa, di cui sono i titolari del titolo di godimento.

### Quali sono le finalità del SSA?

L'intervento educativo ha come obiettivo generale il raggiungimento della massima autonomia possibile per la persona in tutti gli ambiti di vita e prevede il supporto della stessa nei diversi aspetti del percorso di autonomia, connotandosi come azione di monitoraggio, affiancamento e sostegno.

Nella pratica l'obiettivo si traduce per la persona nel mantenere e migliorare le capacità di abitare (curare la casa, l'alimentazione, assolvere alle pratiche burocratiche, etc.), nel prendersi cura di sé e della propria salute, nel mantenersi economicamente e nell'aver una vita sociale percepita dalla persona stessa soddisfacente. Tale obiettivo è realizzabile attraverso:

- la negoziazione continua, tra l'educatore e la persona coinvolta, dei termini in cui gestire il quotidiano, evitando che l'operatore si sostituisca all'altro nelle scelte, bensì aiutando la persona a sviluppare strategie di *problem solving*;
- il sostegno al processo di *empowerment*;
- il porsi, da parte della micro-equipe educativa, come riferimento per le altre risorse (lavorative, sociali e familiari) che costituiscono la rete sociale della persona;
- l'osservazione e la supervisione rispetto alla gestione della propria salute, della casa e del denaro.

### Personale in servizio

L'équipe impiegata nei Servizi di Supporto all'Autonomia è esclusivamente educativa; ciascun Servizio è seguito da almeno due educatori che si alternano nell'arco della settimana.

Non è prevista la compresenza degli operatori, se non relativamente ad alcuni incontri e/o riunioni.

### Orari e modalità di accesso

Amici e familiari delle persone interessate possono accedere alle abitazioni; in alcuni casi, giorni e orari delle visite sono concordate con gli educatori.

La presenza educativa all'interno dei Servizi varia da un Progetto all'altro (attualmente da un minimo di 3 a un massimo di 18 ore settimanali).

Non è generalmente prevista la copertura dei Servizi nel fine settimana e nei giorni festivi, salvo nei casi in cui le esigenze della persona lo richiedano oppure laddove siano organizzate gite o iniziative risocializzanti di vario genere.

E' attivo un servizio di reperibilità 24 ore su 24, con l'entrata in turno, se necessario, di un educatore entro 30 minuti.



## LE INIZIATIVE DELLA RETE DEI SERVIZI ZENITH

Le iniziative di seguito presentate si inseriscono nel sistema complessivo dei servizi offerti alla persona quale prosecuzione di progetti e interventi finalizzati a sviluppare il massimo livello di autonomia possibile; come tale esse costituiscono una parte significativa del Progetto socio-educativo e riabilitativo individualizzato.

Grazie al progressivo raccordo con le risorse territoriali e all'attenzione costante a garantire elevati standard di qualità, le esperienze realizzate sinora hanno presentato esiti fortemente positivi, soprattutto in termini di gradimento da parte dei partecipanti e delle loro famiglie.

Gli elementi che ispirano i criteri per l'organizzazione e la gestione di tali iniziative si riconducono alla ricerca continua di obiettivi di miglioramento, nel rispetto dei bisogni della persona, volti all'arricchimento e all'evoluzione del suo percorso di vita; essi si possono sintetizzare in:

- ⇒ promozione di interventi volti al benessere inteso come condizione fisica e psicologica;
- ⇒ proposta di percorsi di *empowerment* finalizzati allo sviluppo della consapevolezza dei propri diritti e doveri di cittadinanza attiva;
- ⇒ offerta della possibilità di occasioni di svago e divertimento di qualità, in contesti diversi da quello abituale e non prevalentemente legati al mondo della disabilità.

### **Percorso "SALUTE, SICUREZZA E AMBIENTE"**

Presso tutti i Servizi residenziali e semiresidenziali viene proposto un percorso di formazione e



informazione rivolto ai destinatari del servizio stesso, finalizzato a consolidare le competenze relative alla gestione della sfera personale e domestica nella sua globalità.

L'obiettivo prioritario è quello di sensibilizzare la persona rispetto all'impatto che i propri comportamenti abituali possono avere sulla propria **salute** (ad esempio l'alimentazione, lo stile di vita, l'attività fisica, il consumo di sostanze dannose, etc), sulla propria **sicurezza** (con particolare riguardo

alla prevenzione degli incidenti domestici) e sull'**ambiente**, quale patrimonio collettivo nei confronti del quale ciascun cittadino è portatore di specifici doveri.

### **Il tempo libero: la socializzazione**

Le proposte di iniziative di socializzazione si sono nel tempo diversificate e costituiscono attualmente un programma di attività consistente in:

- ☺ Proposta di iniziative di socializzazione per il sabato e/o la domenica, a cadenza settimanale e organizzate in base alle preferenze espresse da parte del gruppo di utenti; l'Equipe Zenith si avvale per questo aspetto sia delle iniziative promosse da Motore di Ricerca, che della costante mappatura delle risorse informali del territorio;
- ☺ Organizzazione di gite mirate alla conoscenza del patrimonio ambientale e culturale piemontese, per cui si è attivata la collaborazione con le *Pro-LoCo* dei comuni individuati come meta di interesse; tali gite sono organizzate indicativamente a cadenza mensile nel periodo primaverile ed estivo e a cadenza bimestrale nel periodo autunnale e invernale.
- ☺ Organizzazione di feste in occasioni particolari dell'anno (Natale, Capodanno, Carnevale, Pasqua, Pasquetta, 1° maggio, 25 aprile, Ferragosto).

### ***I gruppi e i laboratori***

**SPAZIO MUSICA ENERGIA** è un laboratorio di espressione corporea in cui si alternano danze di gruppo, balli latino-americani e una sezione dedicata a semplici esercizi di respirazione e rilassamento;

**STOP (E)MOTION** è invece finalizzato alla costruzione partecipata di un cortometraggio attraverso l'integrazione di diverse tecniche, tra cui quella dello *stop motion*.

I gruppi sono co-condotti da operatori dell'Equipe dei Servizi residenziali e semiresidenziali e sono aperti, oltre che agli ospiti e ai destinatari dei servizi stessi, ai cittadini del territorio.

Nel periodo estivo è attivo da anni il gruppo **COSA FACCIAMO QUEST'ESTATE**, che ha lo scopo di offrire occasioni di intrattenimento e svago in un periodo caratterizzato tendenzialmente dalla minore proposta di attività strutturate, a partire dalle preferenze espresse dai destinatari.

Zenith ha inoltre nel tempo attivato, mantenuto e consolidato la rete di collaborazioni con numerose risorse extra-istituzionali del territorio, aderendo, tra gli altri, al **PROGETTO 3&20**, caratterizzato dall'organizzazione di eventi di sensibilizzazione e promozione delle attività della rete dei servizi, ma anche di iniziative specifiche e continuative nel tempo, quali ad esempio il **LABORATORIO DI CUCINA**.

Alle persone inserite nei Servizi di Autonomia e di Supporto all'Autonomia, che vivono un'esperienza di rapporto di coppia significativa, viene infine offerta la possibilità di intraprendere un **percorso di mediazione educativa del rapporto di coppia**, al fine di implementare la capacità di comunicazione e di elaborazione dei contenuti emotivi, positivi e negativi, che nascono dall'esperienza stessa.



## I soggiorni estivi

La Cooperativa Zenith vanta un'esperienza più che decennale nell'organizzazione e nella gestione dei **Soggiorni Estivi**, e la puntuale verifica delle esperienze precedenti ha portato alla sperimentazione del coinvolgimento diretto dei destinatari nell'elaborazione del progetto stesso, che prevede l'utilizzo di risorse non legate in alcun modo al mondo della disabilità.

Si è infatti rivelata molto efficace la strategia di proporre soggiorni mirati al piccolo gruppo di persone, composto sulla base di caratteristiche ed esigenze simili tra loro, che si identifichi il meno possibile con un "gruppo in soggiorno" bensì come una "comitiva in vacanza", liberamente scelta e progettata con il supporto degli operatori.

A tal fine si organizzano nel corso dell'anno una serie di incontri e riunioni informali con il gruppo dei partecipanti, volti alla raccolta della domanda e delle proposte provenienti dagli utenti stessi; la fase organizzativa vera e propria è quindi affidata alla Coordinatrice di Area per quanto riguarda gli aspetti più propriamente tecnici. La composizione dei gruppi viene studiata in base alle caratteristiche, alle esigenze e alle preferenze dei partecipanti, e per ogni gruppo di soggiorno sono presenti almeno due operatori dei Servizi di Autonomia e di Supporto all'Autonomia gestiti da Zenith.

Il progetto Soggiorni Estivi viene condiviso con gli utenti, gli operatori di riferimento della Circostrizione di appartenenza dell'utente e la famiglia, anche in caso di partecipazione di persone esterne ai Servizi Zenith; vengono quindi raccolte, per ogni partecipante, tutte le informazioni necessarie (sanitarie, terapia farmacologica, eventuali allergie o indicazioni particolari, ecc.) e le eventuali autorizzazioni (in caso di tutela legale, liberatoria per riprese fotografiche durante i soggiorni, ecc.).

Almeno una settimana prima della partenza viene organizzato un momento informale di incontro tra tutti i componenti del gruppo e i loro famigliari, al fine di promuovere l'integrazione di ogni singolo partecipante con il gruppo dei compagni: tale momento è anche occasione per diffondere ulteriori informazioni tecniche (orario della partenza, varie ed eventuali) e per ribadire le norme di comportamento richieste per una serena convivenza durante il periodo di vacanza.

A tutti i partecipanti, ai loro famigliari e ai riferimenti territoriali viene fornito il recapito telefonico della Coordinatrice e degli operatori presenti in loco, che garantiscono il servizio di reperibilità telefonica attivo 24ore/24.

Le osservazioni raccolte durante il Soggiorni vengono annotate su di un'apposita Scheda osservativa, e riportate nella Relazione Finale, che viene consegnata in copia agli operatori di riferimento e ai famigliari della persona

Nel periodo autunnale viene infine organizzato un momento di festa, occasione per lo scambio di impressioni, ricordi, nonché per la visione del materiale fotografico raccolto dagli operatori durante i periodi di soggiorno, che viene consegnato in copia a tutti i partecipanti.

L'Equipe promuove infine, durante tutto l'anno, momenti di incontro e socializzazione tra gli ospiti dei servizi Zenith e i partecipanti esterni ai soggiorni estivi, al fine di allargare e consolidare la rete di rapporti informali.



## GLI IMPEGNI CHE CI ASSUMIAMO

I FATTORI DI QUALITA'	GLI INDICATORI	I NOSTRI IMPEGNI
INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE DEL PROGETTO	Aggiornamento periodico del Progetto In Sintesi/Carta Servizi	annuale
	Frequenza dei contatti con la rete formale di riferimento della persona	=+ 1 incontro/contatto a bimestre
	Frequenza dei contatti con i famigliari della persona	= > 1 a bimestre
	Produzione dei Progetti Educativi a periodo di osservazione concluso	100% entro 6 mesi dall'inserimento
	Frequenza della riunione del servizio	Almeno quindicinale
VERIFICA E MONITORAGGIO DELLE PRESE IN CARICO	Frequenza della verifica intermedia degli obiettivi definiti in sede di PEI	Semestrale/annuale
	% P.E.I. condivisi con i riferimenti istituzionali della persona	100%
	Frequenza dei controlli medici	A seconda dei casi, cmq =+ 1 trimestrale
CAPACITA' DI CONTROLLO DEL SERVIZIO	Valutazione qualitativa e quantitativa dell'attività educativa	Ore programmate=Ore erogate Disservizi/reclami gestiti=Disservizi/reclami emersi Turn over su base annua: -20%
	Flessibilità nell'organizzazione dei Servizi	Predisposizione e controllo mensile dei turni del personale
PERSONALE	Frequenza delle verifiche degli operatori da parte delle funzioni di Coordinamento	Annuale
	Esistenza di un Piano Formativo formalizzato	SI
	N° ore annuali formazione/supervisione	=+20
ATTIVITÀ AGGIUNTIVE	Programma di socializzazione	Eventi proposti: = > 2/mese
	Gruppi e laboratori	= > 2 annuali
	Soggiorni estivi	= > 2 settimane /anno
SICUREZZA DEI SERVIZI	Applicazione di quanto previsto dal D.Lgs.81/2008 in materia di sicurezza	Aggiornamento ai lavoratori da parte del RSPP Sopralluoghi annuali presso la struttura in cui viene erogato il Servizio
STRUTTURE FISICHE	Comfort e pulizia degli spazi e personalizzazione degli ambienti	Ckl controllo igiene domestica: anomalie rilevate (su 32 item) ≤20%
LIVELLO DI QUALITA' PERCEPITO	N° reclami pervenuti anche attraverso interviste con i Responsabili dei Servizi	=< 1