IL MÀRGINE
L'ACCENTO SULLA PERSONA

C.A.D.D. OM
CENTRO ADDESTRAMENTO DISABILI DIURNO

CARTA DEL SERVIZIO

Revisione del 25/08/2023

INDICE

- Istruzioni per l'uso della Carta dei servizi 3
- La carta del servizio 4
- Il Margine: 40 anni di impegno sociale 5
- Contatti e come raggiungerci 6
- Presentazione del progetto 7
- Descrizione della struttura 8
- A chi è rivolto il C.A.D.D. 9
- Organizzazione del servizio 9
- Informazioni di carattere generale 18
- Modello di lavoro della cooperativa 20
- Principi fondamentali della cooperativa 21
- Obiettivi generali della cooperativa 23

ISTRUZIONI PER L'USO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento descrittivo voluto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 1994, e rappresenta un impegno etico e morale che ogni struttura o servizio che eroga prestazioni si assume nei confronti delle persone con disabilità, delle loro famiglie e della collettività tutta.

La Carta dei Servizi è prima di tutto un documento che impegna in prima persona la Cooperativa sociale Il Margine a garantire agli ospiti della struttura e ai loro parenti gli standard previsti, in termini di assistenza, cura della persona, miglioramento della qualità della vita.

Inoltre, è uno strumento fondamentale per coinvolgere i nostri operatori a migliorare costantemente il servizio.

Nella carta del servizio troverete

- chi siamo
- i principi fondamentali che guidano il nostro lavoro
- le prestazioni che vengono erogate
- gli standard di qualità
- i modi in cui la persona con disabilità può essere tutelato dai disservizi
- le modalità di verifica degli impegni assunti

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno per il miglioramento continuo del servizio e delle procedure che adottiamo e viene consegnata a tutti gli ospiti, ai loro familiari, agli enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta. Ad ogni modifica del documento, la Carta dei Servizi verrà ridistribuita.

Periodicamente i responsabili del servizio proporranno alle famiglie un questionario da compilare in modo anonimo che riguarda il grado di soddisfazione: gli ospiti potranno esprimere il loro giudizio e proporre eventuali osservazioni sui servizi offerti.

Ogni indicazione sarà presa in esame per andare incontro alle attese delle famiglie nel modo più puntuale possibile.

LA CARTA DEL SERVIZIO

a) Procedura di realizzazione

La Carta del Servizio è realizzata dall'équipe educativa, composta dagli operatori, dal Referente e dal Coordinatore e dal Responsabile d'Area del Servizio. Per la sua stesura si è tenuto conto delle indicazioni che quotidianamente i familiari e gli ospiti residenti nel servizio forniscono all'équipe, nel normale svolgimento del loro lavoro. Inoltre ad ogni rinnovo dell'accreditamento è previsto un momento di incontro con i familiari e tutori degli ospiti volto a raccogliere in modo sistematico ed articolato le impressioni e le proposte che essi intendono fornirci al fine di migliorare il servizio da noi offerto.

b) Procedura di informazione

La Carta del Servizio così realizzata viene condivisa con i genitori tutori degli ospiti mediante un incontro realizzato in una delle occasioni di confronto già previste nella normale organizzazione.

La Carta del Servizio viene trasmessa ai responsabili dell'Area Disabilità del Comune di Torino, Distretti Nord Ovest, Sud Ovest, Nord Est e Sud Est e pubblicata sul sito della cooperativa.

c) Garanzia del rispetto delle prestazioni, ovvero come viene verificato quanto dichiarato

La verifica dei contenuti della Carta del Servizio avviene in momenti diversificati:

a) *interni*: durante le riunioni periodiche dell'équipe educativa con l'apporto e la supervisione del coordinatore e del responsabile d'area. Sono inoltre previsti periodi strutturati di supervisione con professionisti esterni alla cooperativa che attraverso le loro competenze aiutano l'equipe educativa su tematiche particolari – di volta in volta evidenziate – del normale agire quotidiano;

b) *esterni:* attraverso riunioni tra l'equipe e i familiari e tutori degli ospiti, negli incontri tra gli operatori referenti degli stessi e gli educatori territoriali e/o Assistenti Sociali.

IL MARGINE - 40 ANNI DI IMPEGNO SOCIALE

La Cooperativa Sociale Il Margine è nata nel 1979, un anno dopo l'abbattimento del muro del manicomio di Collegno, e ispirandosi alla Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo, sin dall'inizio si è strutturata per aiutare le persone ai margini della società (da cui il nome) come malati psichici e disabili, oltre ad occuparsi attivamente di donne, madri, bambini ed anziani in difficoltà, attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi. Da allora la cooperativa Il Margine è cresciuta e si è sviluppata allargando la sua presenza sul territorio di Torino e in Piemonte, sino a contare oltre 150 strutture e servizi in convenzione con le varie Asl e con molti Comuni, che comprendono:

- comunità alloggio per disabili e comunità terapeutiche psichiatriche
- RAF per disabili e RSA per anziani
- gruppi appartamento psichiatrici e per disabili, social housing
- centri Alzheimer, servizi ambulatori psichiatrici
- comunità mamma-bambino, servizi di sostegno al genitore
- servizi e politiche di avviamento al lavoro
- laboratori occupazionali e agricoltura sociale
- centri socio terapeutici, centri diurni e centri polivalenti
- asili nido, scuole materne e sostegno scolastico

Nel corso degli anni la Cooperativa Sociale Il Margine si è specializzata in tutte queste aree diventando un importante riferimento per le famiglie, per le pubbliche amministrazioni e per la collettività.

C.A.D.D. OM
CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

C.A.D.D. OM

Strada della Pronda 66-4ter - Torino
tel: 011.4102711 | fax: 011.4112590
om_cadd@ilmargine.it | www.ilmargine.it
L'orario di apertura è dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16.

Referente del servizio: Anna Arisio
tel: 3469750207 | anna.arisio@ilmargine.it

Coordinatore: Giuliana Milano
tel: 3480942106 | giuliana.milano@ilmargine.it

Responsabili d'Area: Simonetta Matzuzi

Come raggiungerci
Il servizio è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: la fermata della Metro M1 "Marche" è a 700 metri circa; gli autobus che arrivano in prossimità sono il 40, (*via De Sanctis, fermata Pronda*), il 62 (*via De Sanctis, fermata via Chambery*) e il 64 (*Strada della Pronda*).

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO

Il CADD (Centro Addestramento Disabili Diurno) **OM** è un servizio semiresidenziale che eroga interventi strutturati con finalità socio-pedagogiche, socio-riabilitative e socio educative atte al mantenimento e/o al potenziamento delle autonomie generali e delle attitudini alla cittadinanza attiva, in rete con interventi pluridisciplinari di altri enti ed istituzioni.

Sono previsti interventi educativi condotti attraverso attività strutturate e non, laboratori interni ed esterni alla struttura legati alle autonomie, al benessere, all'acquisizione di competenze comunicative maggiori e/o diverse, alla produzione artigianale, all'uso dei social e degli strumenti di comunicazione, all'integrazione sociale.

Il servizio è strutturato per accogliere ultraquattordicenni con disabilità intellettiva associata a disturbo della relazione e del comportamento, con una particolare attenzione dedicata allo spettro autistico. Questa specificità ha di conseguenza fortemente orientato la progettazione, tanto degli spazi quanto delle attività, degli strumenti e delle professionalità messi in campo.

Rispetto allo spettro autistico si è, infatti, preso coscienza di quanto una parte rilevante del lavoro necessiti di essere ripensato e rivisto sulla base dei recenti bisogni sociali che richiedono nuove riflessioni e un impiego diversificato del *know how*, con l'obiettivo di creare programmi di intervento basati su protocolli *evidence based*, ma allo stesso tempo creando progettualità fortemente personalizzate, poiché si tratta di una condizione eterogeneo ove ciascun individuo presenta le proprie specificità.

Nel progettare interventi volti al miglioramento della Qualità della Vita di persone adulte autistiche, il potenziamento delle abilità di vita è fondamentale, in quanto elemento che può migliorare molti domini di Qualità della Vita, e aiutare la persona a raggiungere i propri obiettivi di integrazione e socializzazione, oltre a migliorare la propria autostima. L'apprendimento di un'ampia gamma di abilità di vita, applicate a molti settori della quotidianità, è fondamentale per delineare un Progetto di Vita, attivando quanti più facilitatori possibile. È anche importante includere capacità di funzioni esecutive o capacità di pensiero come l'organizzazione, la pianificazione, la definizione delle priorità e il processo decisionale relativo a ciascuna abilità della vita che viene insegnata.

Fra le metodologie d'intervento che verranno utilizzate nel CADD vi è l'**Educazione Strutturata**, metodologia di stampo cognitivo-comportamentale, ispirata al metodo TEACCH e strumenti derivati dal metodo ABA, basato sulla strutturazione del tempo, dello spazio e del materiale di lavoro, aspetti che aiutano la persona autistica ad orientarsi, comprendere e tranquillizzarsi.

Anche nei casi in cui il linguaggio verbale è assente o molto limitato verranno applicati strumenti tipici della **Comunicazione Aumentativa Alternativa** in modo da permettere l'espressione di bisogni e desideri, oltre che l'interazione con gli altri.

In alcuni casi particolari verrà utilizzato anche uno strumento di assesment ispirato al modello di trattamento *Essential for living*, finalizzato a generare una dichiarazione sul comportamento che ci si può aspettare da una persona.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La sede del CADD **OM** è a Torino, in Strada della Pronda n. 66/4ter, nell'ambito della Circoscrizione 3 (Distretto Sud-Ovest), adiacente a due servizi gestiti dalla nostra cooperativa: il CAD MO' Margine Officine e il SAL, Servizio di Avviamento al Lavoro della nostra Cooperativa.

Dal punto di vista strutturale i locali si trovano al piano terreno e, un tempo adibiti ad attività industriali, sono stati oggetto di una accurata ristrutturazione, che ha posto particolare attenzione ai bisogni e alle caratteristiche dei soggetti autistici.

L'intervento è volto a massimizzare la consapevolezza della persona e facilitarne l'orientamento, attraverso l'uso di spazi semplici e chiari e ambienti di facile lettura, per favorire la capacità della persona di orientarsi e muoversi in autonomia. Sono stati previsti corridoi ampi per evitare disorientamento, con pareti dagli spigoli arrotondati, e lungo il corridoio di ingresso è presente una strip sequenziale con immagini disposte in ordine cronologico che rappresentano e spiegano le attività.

Al centro dello spazio comune, è presente un arredo fisso in legno di betulla, materiale caldo, con funzione di social Snoezelen, un luogo che può essere di interazione o di protezione, attrezzato con elementi che possono soddisfare i bisogni sensoriali, quali proiezioni di immagini e musiche/suoni rilassanti, presenza di superfici morbide o ruvide al tatto, e input olfattivi.L'utilizzo di colori neutri e tenui caratterizzano gli ambienti che sono semplici e privi di decorazioni.

L'illuminazione artificiale è stata progettata per essere il più possibile omogenea e diffusa, ed è controllata da un sistema di building automation che permette di controllare e gestire i flussi luminosi all'interno degli ambienti attraverso sensori dedicati, automatizzando alcune funzioni quotidiane di gestione. In questo modo si elimina l'interazione manuale con l'impianto, attraverso sensori di presenza, dimmerizzazione del flusso luminoso da remoto e corretta miscelazione luce naturale/artificiale.

L'isolamento acustico tra gli ambienti e gli spazi confinanti è garantito dall'utilizzo di materiali quali pannelli in fibra minerale all'interno delle tramezzature, ribassamento in cartongesso fonoassorbente per mitigare il riverbero delle onde sonore, utilizzo di pavimentazione sopraelevata con rivestimento in materiale specifico antishock.

L'impianto di riscaldamento/raffreddamento è progettato ex novo in pompa di calore, con il posizionamento delle unità interne a soffitto per non creare ostacoli a terra che possano risultare pericolosi per l'utenza.

Vista la conformazione dei locali, si rende necessaria la realizzazione di un impianto di ventilazione meccanica controllata a servizio degli ambienti privi di aerazione naturale che prevedono la permanenza continuativa di persone. L'impianto sarà dimensionato secondo la normativa italiana UNI 10339, con portate d'aria in immissione ed estrazione di 40 mc/h per persona. Ai fini del contenimento dei consumi energetici, è previsto l'utilizzo di un sistema dotato di recuperatore di calore. Tutte le unità di refrigerazione ed il recuperatore di calore sono posizionati all'esterno del fabbricato, per evitare inquinamento acustico all'interno degli ambienti.

Entrambi gli impianti di gestione aria (clima e VMC) sono controllabili e gestibili in automatico da terminale, per limitare l'interazione dell'utenza per ogni singolo ambiente.

A CHI È RIVOLTO IL C.A.D.D.?

Il **CADD OM** è un servizio rivolto a persone ultraquattordicenni residenti nella Città di Torino, caratterizzate da disabilità intellettiva associata a problematiche comportamentali e relazionali, con una particolare vocazione all'accoglienza di persone autistiche.

In base alle necessità previste dal progetto approvato dall'U.M.V.D. (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabili) competente per residenza, la frequenza può essere a tempo pieno o a tempo parziale. Può accogliere fino ad un massimo di 20 ospiti a tempo pieno.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

a) Organizzazione della giornata tipo

L'orario di servizio del Centro sarà dalle 9.00 alle 16.00, dal lunedì al venerdì. Particolari progetti potranno prevedere orari serali o nel weekend, a seconda delle necessità progettuali.

Sono possibili, concordate con l'Ente e le famiglie, riduzioni o brevi sospensioni delle attività nei periodi festivi.

- Ore 9.00 Arrivo degli ospiti ed accoglienza
- Ore 9.15 Attività (individuali o di gruppo).
- Ore 12.00 Termine attività e riordino

- Ore 12.30 Igiene personale e preparazione pranzo
- Ore 13.00 Pranzo
- Ore 14.00 Relax
- Ore 14.30 Attività (individuali o di gruppo)
- Ore 15.30 Termine attività e riordino
- Ore 16.00 Chiusura e rientro a casa

A cadenza settimanale si svolge la riunione a cui partecipano gli operatori e gli ospiti per fare il punto sulla programmazione, discutere eventuali problemi, valutare le proposte, pianificare le attività. È uno strumento importante per sollecitare le persone alla partecipazione attiva, al confronto e alla condivisione dei vissuti e delle proposte e permette di supportare gli ospiti in modo da facilitare gli scambi comunicativi nei contesti sociali.
Il servizio è aperto ai familiari, ai servizi territoriali e alla rete di collaborazione.
Su appuntamento è possibile definire incontri con l'équipe educativa o il coordinatore.
Sono previste verifiche annuali dei progetti personalizzati sia con le famiglie sia con i servizi invianti. L'équipe e gli uffici amministrativi sono a disposizione per qualsiasi necessità di colloquio da parte dei familiari o degli ospiti.

b) Organizzazione funzionale delle attività

Tutte le attività proposte si svolgeranno all'interno di spazi appositamente pensati e progettati in modo da massimizzarne l'effettiva funzionalità nell'arco dell'intera giornata, dall'accoglienza (che avviene in un salottino morbido, con pareti rivestite da pannelli in tessuto fonoassorbente, board in velcro per facilitare la comunicazione visiva e muri curvi per eliminare l'eventuale senso di disorientamento, permettendo una più chiara lettura dello sviluppo planimetrico), al corridoio (la cui pavimentazione crea percorsi colorati per il riconoscimento delle funzioni degli ambienti) alla Stanza Cocoon (una "Stanza della quiete": uno spazio racchiuso nel quale, in caso di sovrastimolazione ed eventuali crisi d'ansia, ogni ospite possa recarsi o essere accompagnato per rilassarsi e normalizzare e regolare i propri sensi), fino agli spazi esterni (sottoposti ad un intervento di abbellimento e di rifunzionalizzazione che ha coinvolto le persone con disabilità del vicino CAD MO' Margine Officine, i cittadini e le attività commerciali adiacenti nella condivisione di spazi di benessere, inclusione, ecologia e cultura). Tutti gli spazi laboratoriali, inoltre, sono accessibili attraverso riferimenti visivi per i percorsi e i punti di arrivo.

- **La palestra**: è un ambiente suddiviso in spazi raccolti e modulabili, dove i materiali sono ordinati in contenitori e luoghi definiti. Nello spogliatoio sono presenti le fotografie per le sequenze del cambio vestiti.
- **Il laboratorio artistico e la sala ludico ricreativa**: sono presenti due sale per lo svolgimento di attività di tipo ludico o strutturate di tipo artistico con finalità abilitative. Le sale consentono di essere usate in modo versatile e possono spaziare dalla progettazione alla manipolazione e scultura dei materiali per la costruzione di oggetti (creta, ceramica, DAS, plastilina, carta pesta, origami, collage, mosaico, uso di materiale di scarto e riciclo, ecc.)
- **La sala informatica**: dotata di postazioni PC con connessione a internet, la sala può essere utilizzata per condurre laboratori di didattica attraverso l'uso di tablet e personal computer. L'hardware è dotato di tastiere facilitate (quelle espanse potrebbero essere dispersive e non funzionali) ed emulatori di mouse. Ogni persona può disporre di un proprio profilo personalizzato.
- **La sala mensa, la cucina e la lavanderia**: nella struttura sono presenti una sala mensa e una cucina. La cucina, così come la piccola lavanderia fornita di lavatrice e asciugatrice, sono a disposizione per lo svolgimento di semplici attività domestiche per fare esercitare le persone verso una maggiore indipendenza.

c) Attività e laboratori

- **Attività psicomotoria**: migliora la capacità di attenzione utile allo svolgimento di altre attività, scaricando tensioni e imparando a stare nella

situazione. L'attività fisica mirata, anche con l'impiego di musica adeguata o del ritmo musicale, aiuta nel tempo a gestire i propri comportamenti, a ridurre le stereotipie, i dondolamenti, le reazioni di malessere in caso di disagio. Oltre alle attività singolarmente rivolte, si utilizzano attività di gioco con gli altri compagni finalizzati allo sviluppo delle abilità cognitive e creative, attraverso l'interazione con il mondo circostante e attraverso un tempo che sia vissuto come svago, anche con l'uso reso più funzionale e meno atipico e stereotipato di oggetti e attrezzi.

- **Attività artistiche**: applicate o più astratte, hanno sia finalità formativa e ludico-ricreativa, sia espressiva e terapeutica, con lo scopo di aumentare le capacità progettuali e manipolative, l'aumento del gioco di squadra attraverso la costruzione di percorsi, la stimolazione della creatività e dell'espressione di sé attraverso l'arte, un linguaggio forte che mette a disposizione uno strumento di comunicazione universale, immediato, diretto, spontaneo, istintivo. A tutto ciò vanno aggiunti i benefici integrati sulle funzioni psichiche, attentive, cognitive e sensoriali nell'impiego di diversi materiali, nonché sul controllo nel coordinamento delle diverse aree muscolari coinvolte nella lavorazione.
- **Attività ludico ricreative**: Il gioco stimola l'attenzione, la concentrazione ed insegna le regole del gruppo ed il rispetto dei tempi altrui, oltre che del gioco stesso. Serve a creare spirito di gruppo ed a gestire al meglio la competizione, presente non soltanto in ambito ludico.
- **Laboratori di informatica**: il computer è uno strumento in grado di creare un contesto comunicativo facilitante e neutrale con la persona autistica, sia verbale che non verbale, grazie all'uso di stimoli visivi e della lingua scritta, è un ambiente virtuale di apprendimento che non dipende dalla mediazione sociale diretta. Il laboratorio favorisce l'apprendimento e la comunicazione anche attraverso l'uso di software specifici e inseriti nella progettazione educativa individuale, il lavoro sulla memoria, sull'attenzione iperselettiva o iposelettiva o sul problem solving. Giocare con gli altri attraverso i computer consente inoltre di lavorare sulla intersoggettività tra due o più persone. L'uso didattico e riabilitativo del computer consente dunque lo sviluppo e il potenziamento delle capacità comunicative, verbali e non verbali, e ha ricadute positive sull'autostima, sul benessere psicologico, sulla interazione e sull'integrazione.
- **Attività relative all'implementazione delle autonomie nella vita domestica**: le attività qui praticabili, con il ricorso a supporti sequenziali visivi, possono essere diverse, come spolverare, avviare una lavatrice, occuparsi di rifornimenti vari, gestire la raccolta differenziata, curare la pulizia e il riordino degli spazi, ecc. Il laboratorio di cucina, per quanto consentito nel rispetto delle procedure HACCP, permette invece di sperimentarsi nella lettura delle ricette,

nell'acquisto degli ingredienti necessari e nella preparazione di alcuni piatti semplici.

- **Riunioni guidate (Collettivo OM)**: si tratta di riunioni dedicata al confronto tra gli ospiti, guidata e facilitata dagli operatori, durante la quale si verbalizzano i contenuti, i vissuti e i contributi portati da ciascun partecipante. Questo momento è utile per imparare ad accettare ed a rispettare l'altro, i tempi di attesa e le diverse modalità di espressione/comunicazione. Durante questo spazio, anche le persone con limitate o assenti capacità di comunicazione verbale, utilizzano supporti (PECS, scrittura e segni della LIS) per poter comunicare nel modo più efficace possibile.
- **Laboratori di cura del sé (laboratori Corpo e mente)**: curarsi, pettinarsi, truccarsi, medicarsi, fare percorsi psico-motori, sono azioni atte a prendere consapevolezza del proprio corpo e di quello altrui: prendersene cura ha una risonanza positiva nella quotidianità e nei vissuti del singolo.
- **Uscite con funzione abilitativa e ricreativa**: sono previste alcune attività anche all'esterno, per l'acquisizione di abilità di vita legate agli acquisti o alle capacità relazionali, all'uso dei mezzi pubblici, finalizzate alla crescita delle autonomie personali (negozi, mercato, ecc.), ma anche uscite ricreative (cinema, musei, concerti, ecc.) e, nel periodo estivo, gite di un giorno in montagna, parchi avventura, attività di onoterapia, pet therapy e di manipolazione di materiali della natura. È prevista anche la partecipazione a manifestazioni sportive-ricreative e artistiche.

- **Soggiorni estivi e Weekend di autonomia guidata**: in risposta alle esigenze emerse da parte di molti familiari, si è scelto di suddividere i 14 giorni di soggiorno estivo erogati dall'ente, in compartecipazione con le famiglie, prevedendo più soggiorni durante l'anno, suddivisibili in blocchi di uno o più giorni, con proposte di mete e di attività mirate all'utenza a cui sono rivolti. Per una scelta educativa legata all'aumento delle autonomie domestiche, le proposte dei nostri soggiorni puntano a soluzioni quali agriturismo, villaggi turistici in cui ci sia la possibilità di poter utilizzare una cucina e preparare alcuni pasti per il gruppo, imparando a collaborare e rispettando tempi ed azioni del gruppo. Sarà, inoltre, possibile organizzare nel corso dell'anno dei weekend di autonomia con la singola persona con disabilità presso una struttura abitativa, per la sperimentazione di specifiche abilità di autonomia avanzata, grazie all'affiancamento di un operatore, la cui intensità sarà valutata e calibrata sulla base delle specifiche esigenze e del grado di autonomia già presente.
- **Attività di inclusione sociale**: il territorio offre molteplici possibilità di partecipazione a progetti di inclusione. L'idea centrale ed innovativa di questo servizio mira ad un cambio di prospettiva con la quale è solitamente vista la presenza di un servizio per disabili in un determinato territorio. Ciò a cui vogliamo puntare, infatti, è un servizio che non solo si doti di risorse per rispondere nel miglior modo possibile ai bisogni ed agli obiettivi del progetto educativo delle persone con disabilità, ma che rappresenti una risorsa per il quartiere, offrendo alla cittadinanza ed all'ente pubblico la propria disponibilità per progetti integrativi con gli abitanti.

d) Com'è composta l'équipe del servizio

La squadra di lavoro è formata dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile di Area in P.O. (trasversale a più servizi);
- Coordinatore (trasversale a più servizi di stessa tipologia);
- Referente di servizio (1/2 tempo);
- Educatori professionali con formazione nel campo dell'autismo;
- Operatori sociosanitari con formazione nel campo dei disturbi dello spettro autistico;
- Consulenti per attività tecnico specialistiche;

Nel servizio possono essere presenti volontari del Servizio Civile Nazionale che supportano l'équipe in alcune attività ludico-ricreative e nella gestione della quotidianità (spesa, commissioni sul territorio, piccoli lavori di segreteria, ecc.), a cui verrà fornita una conoscenza base sull'autismo, con particolare attenzione alle

situazioni presenti in servizio.

Possono essere presenti tirocinanti (OSS e/o educatori professionali dell'Università di Torino), che prestano servizio secondo le modalità previste dagli accordi stretti con le rispettive istituzioni di appartenenza.

Tutte le persone che operano nel servizio sono coinvolte in attività di formazione permanente e di confronto continuo con altre esperienze e progetti al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità.

e) Come lavora l'équipe nel servizio

Il servizio attua azioni e interventi educativi volti a favorire il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie, delle opportunità di vita autonoma e di integrazione sociale, intervenendo concretamente sull'isolamento culturale, psicologico che comporta l'esclusione. Fondamentale per adempiere a questo mandato è la possibilità di instaurare una positiva collaborazione con le famiglie e con i servizi sociali, oltre che una relazione di fiducia con i beneficiari.

La modalità operativa si sostanzia attraverso il progetto educativo individuale e si sviluppa attraverso i progetti specifici nelle differenti attività proposte, indirizzate a favorire l'espressione delle abilità delle persone inserite. Le riunioni e il costante confronto fra gli operatori rappresentano per ciascuno di essi un'occasione di crescita professionale.

L'équipe viene costantemente monitorata dalle figure del referente e del coordinatore, che si occupano della gestione degli aspetti organizzativi del servizio, dei rapporti con la Committenza e della gestione quotidiana del gruppo di lavoro. Il coordinatore, il referente e l'équipe sono costantemente in relazione con il sistema di supporto tecnico ed amministrativo della Cooperativa.

Le attività sono strutturate in modo da perseguire gli obiettivi del progetto individuale in sinergia con la rete ed eventuali interventi e prestazioni di cui la persona fruisce in altri contesti. Il gruppo di lavoro è responsabile, sia in termini collettivi che individuali, della "QUALITÀ" della prestazione assistenziale ed educativa. Per qualità si intende il rispetto delle procedure, dei principi fondamentali, del progetto di servizio, delle decisioni collettive stabilite durante le riunioni d'équipe ordinarie e straordinarie.

I singoli operatori sono responsabili e rispondono di fronte all'équipe, al referente e al coordinatore della corretta gestione delle funzioni ordinarie e straordinarie. Periodicamente sono organizzati incontri tra il Servizio Sociale e le diverse figure dell'équipe multidisciplinare al fine di concordare il progetto individuale e verificare il raggiungimento degli obiettivi concordati.

Relazioni scritte annualmente vengono inviate al Servizio Sociale, alla commissione

UMVD (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità), ai responsabili dei Distretti dell'Area disabilità del Comune di Torino e, quando presenti, ai Centri di Salute Mentale.

L'équipe, insieme al referente del servizio, redige, oltre al progetto educativo e alle relazioni periodiche di verifica, una cartella per ogni ospite per permettere un facile accesso a tutte le informazioni necessarie.

f) Gestione aspetti sanitari

Il servizio non prevede una presa in carico sanitaria. Le persone che devono assumere

terapie farmacologiche verranno sostenuti nell'autosomministrazione, e i relativi farmaci saranno riposti in adeguati armadi chiusi a chiave.

g) Gestione dell'emergenza

L'organigramma aggiornato della squadra di emergenza è affisso nella bacheca del servizio. Abbiamo individuato le seguenti aree di emergenza, intese come situazioni per loro natura imprevedibili e la cui soluzione necessità il coinvolgimento di risorse esterne al servizio:

- **Emergenza sanitaria**: si verifica ogni qual volta un ospite, necessità di assistenza medica urgente; in questi casi la nostra procedura prevede la chiamata immediata al numero unico delle emergenze (112), subito dopo vengono avvisati i familiari e/o tutori dell'ospite. In caso di trasporto in ambulanza e ricovero presso il pronto soccorso, se necessario e in assenza di familiari, un operatore del servizio accompagna l'ospite.
- **Emergenza sanitaria anti Covid-19**: Ufficio Sicurezza e RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) hanno predisposto, e aggiornano periodicamente, specifici protocolli sulle misure di sicurezza relative al Corona Virus, che gli operatori devono seguire scrupolosamente. Tutti i nostri operatori hanno inoltre svolto una formazione specifica, oltre ad effettuare aggiornamenti periodici, e dispongono di tutti i DPI necessari.
- **Emergenza incendio**: il servizio mette in atto tutte le misure per ridurre la probabilità d'insorgenza degli incendi al suo interno. In caso di incendio viene immediatamente attivata la relativa procedura. Gli addetti alla lotta antincendio valutano se intervenire direttamente, in caso di incendio di piccole dimensioni, o se allertare il numero unico delle emergenze (112) e procedere all'evacuazione verso il punto di raccolta.

h) Servizio mensa e diete particolari

La mensa è veicolata, e prevede un menù invernale e uno estivo, entrambi di 4 settimane. I menù sono strutturati in modo da garantire il necessario apporto nutrizionale e, dove richiesto da esigenze sanitarie specifiche, su indicazioni del medico curante, potranno essere forniti pasti con menù particolari. Il servizio è erogato nel rispetto della normativa HACCP per le corrette pratiche di controllo e di somministrazione dei pasti.

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

a) Criteri e modalità di accesso e dimissioni degli ospiti

La domanda per accedere alla struttura va presentata ai servizi competenti; successivamente, insieme agli educatori di riferimento del Comune di Torino, viene

verificata la congruità tra le caratteristiche della persona e il progetto del Servizio, ed è necessaria l'approvazione dell'Unità Multidisciplinare Valutazione delle Disabilità (U.M.V.D.). Viene solitamente concordato un periodo di osservazione e prova di due mesi, dopo il quale inizierà la stesura partecipata con la persona con disabilità, la sua famiglia e con la rete, di un P.E.I. (Progetto Educativo Individuale) della durata di un anno e in seguito a verifiche e aggiornamenti periodici.

- La persona inserita nel servizio potrà presentare un livello di gravità 2 (autismo moderato) o 3 (autismo grave) per i quali sono richiesti livelli di supporto significativo o molto significativo in alcune aree (criterio A e B).

L'inserimento sarà preceduto dalla somministrazione di interviste strutturate (attraverso checklist), tramite uno o più colloqui. La somministrazione potrà essere effettuata solo alla famiglia, solo alla persona con disabilità o in forma mista. Successivamente si concorderanno, insieme alla famiglia e ai servizi invianti, le modalità di inserimento, che in ogni caso avverrà in maniera graduale e calibrata in base alle esigenze di ogni ospite.

Le dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

- raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo;
- evoluzione del progetto del singolo rispetto alle caratteristiche del servizio;
- per volontà dei Servizi Sociali, della persona o della sua famiglia;
- per aggravamento delle problematiche di tipo sanitario.

Si precisa che, in ogni caso, le dimissioni devono essere concordate con i Servizi Sociali del Comune di Torino e con l'Asl territorialmente competente.

b) Documenti necessari per l'inserimento

Il servizio s'impegna ad effettuare tutte le procedure di accoglimento delle persone con disabilità secondo le modalità definite dalla normativa regionale e a redigere per ogni persona inserita un fascicolo personale contenente:

- Codice fiscale
- Documento di identità
- Tessera S.S.N.
- Copia del verbale di invalidità INPS
- Copia L.104/92
- Verbale U.M.V.D con autorizzazione al progetto
- Dati anagrafici e recapiti della persona

- Recapiti telefonici dei familiari reperibili
- Copia del Decreto di interdizione/inabilitazione/amministrazione di sostegno (se presente)
- Copia nomina tutore/curatore/amministratore di sostegno (se presente)
- Dati anagrafici e recapiti del tutore/curatore/amministratore di sostegno (se presente)
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali
- Scheda di ammissione con relativo accordo che regoli i rapporti tra Ente e persona disabile e/o famiglia – tutore, sottoscritto dalle parti
- Profilo di Funzionamento aggiornato
- Tutta la documentazione utile alla costruzione del P.E.I.
- Altri documenti personali e medici rilevanti.

c) Retta: determinazione della quota

La retta giornaliera è ripartita al tra Comune di Torino (40%) e ASL (60%) e diversificata a seconda della fascia di intensità e della frequenza previste. Non sono previste quote a carico della famiglia.

d) Le prestazioni comprese nella retta

La retta prevista per la frequenza del Centro è comprensiva di prestazioni socio-educative, assicurazioni e costi generali, costi di strutture e utenze, socialità, mensa, trasporti, materiali di consumo, materiali per la gestione delle attività, DPI. Presso l'ufficio del servizio sono consultabili, facendone richiesta al personale:

- Turni degli operatori
- Schema settimanale delle attività
- Menù

MODELLO DI LAVORO DELLA COOPERATIVA

Lo stile di lavoro della Cooperativa IL MARGINE può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

Integrazione

Abbiamo favorito la creazione di cooperative social di tipo A e di tipo B, la costituzione di consorzi cooperativi a livello regionale e interregionale e la diffusione della pratica

dell'associazionismo tra persone con disabilità.
Tra i risultati ottenuti possiamo vantare una consistente rete di risorse e di servizi sui territori in cui siamo presenti.

Progettualità

Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. Abbiamo realizzato progetti nuovi con lo scopo di far crescere l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone.
La nostra azione si è manifestata attraverso una ricerca di soluzioni e di percorsi agibili per le nostre persone con disabilità-clienti.
In tutti questi casi, progettualità significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita e, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.

Servizio alla persona

Da sempre ci siamo posti come agenzia di servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo, di rispetto e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura la relazione di aiuto. Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazioni di emarginazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COOPERATIVA

Eguaglianza, imparzialità, diritti

I servizi forniti rispettano e promuovono il diritto di uguaglianza tra le persone (garantendo allo stesso tempo il diritto alla differenza) senza fare distinzione\ differenze tra le persone a prescindere dall'età, dal sesso, dalle condizioni psicologiche, fisiche o socio economiche, dalla cultura e dalla religione, dall'origine, dalla lingua e dall'opinione politica.

I nostri servizi sono erogati personalizzando l'intervento educativo-assistenziale sulla base di un progetto specifico, garantendo a ciascuno gli stessi diritti, le stesse opportunità e le stesse attenzioni.

Qualità dei servizi

I servizi che eroghiamo sono il risultato combinato della competenza e dell'esperienza

degli operatori, del personale socio-educativo e di tutti i collaboratori.

Il nostro lavoro viene misurato anche attraverso parametri che prevedono:

- questionari mirati, per misurare la soddisfazione dei destinatari;
- monitoraggio interno su come vengono svolti i servizi, utile per il miglioramento continuo.

Continuità, efficacia ed efficienza dei servizi

I servizi sono valutati sulla capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse che abbiamo a disposizione. Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.

Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza

Il lavoro degli operatori è orientato al pieno rispetto della dignità di ciascun ospite, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali e sociali, rivolgendosi sempre con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità, e garantendo la massima attenzione alla tutela dei dati sensibili.

Diritto di scelta

Grazie alle strutture e ai servizi della Cooperativa, Il Margine può favorire per ciascun ospite una scelta più ampia e mirata di soluzioni secondo le sue aspettative

Assicurazione

Per ogni persona con disabilità viene stipulata una polizza assicurativa per infortuni e responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte di altri ospiti o dagli operatori in servizio.

Diritto di Reclamo

Eventuali reclami oppure osservazioni puntuali possono essere presentati al coordinatore o al responsabile d'area presso gli uffici amministrativi della cooperativa Il Margine (via Eritrea, 20) dal lunedì al venerdì in orario 9,30/17,00.

È possibile concordare momenti di confronto fissando un appuntamento telefonando, negli stessi giorni e nel medesimo orario, al n. 011.4102711.

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

OBIETTIVI GENERALI DELLA COOPERATIVA

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

- **CONSENTIRE** a ogni persona inserita in comunità di raggiungere la massima autonomia e benessere possibile.
- **GARANTIRE** la soddisfazione dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia, la professionalità degli operatori e la qualità richiesta dall'Ente Pubblico nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio.
- **ASSICURARE** la continuità del servizio, la presenza sul territorio, la relazione con il cittadino coerentemente con le finalità della Cooperativa.
- **SVILUPPARE** una cultura della residenzialità che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta la comunità come uno spazio sociale vivo, che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo.
- **COINVOLGERE** i soggetti in relazione con l'ospite e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.
- **INDIVIDUARE** un piano di formazione e aggiornamento continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

IL MÀRGINE
L'ACCENTO SULLA PERSONA

margine comunicazione

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

C.A.D.D. OM

Strada della Pronda 66-4ter – Torino
tel: 011.4102711 | fax: 011.4112590
om_cadd@ilmargine.it | www.ilmargine.it