

# CA' BISSERA

STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA (SRP) 3.2



**CARTA DEL SERVIZIO**

Revisione del 20/09/2020

## 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
▪ Descrizione della struttura	7
▪ A chi è rivolta la comunità	7
▪ Organizzazione del servizio	8
▪ Informazioni di carattere generale	14
▪ Modello di lavoro della cooperativa	16
▪ Principi fondamentali della cooperativa	17
▪ Obiettivi generali della cooperativa	19

## ISTRUZIONI PER L'USO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento 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 degli utenti, delle loro famiglie e della collettività tutta.

In questa Carta del Servizio, quindi, troverete una descrizione accurata dei vari aspetti della vita della nostra Comunità, oltre ad informazioni utili per conoscere meglio l'offerta del nostro presidio e per comprendere come anche le famiglie possono contribuire in modo attivo per facilitare il lavoro degli operatori socio-sanitari.

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 rivolto agli ospiti.

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 l'utente 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 la responsabile del nostro servizio proporrà 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.

### b) Procedura di informazione

---

La Carta del Servizio così realizzata viene condivisa con gli ospiti, tutori e famigliari mediante un incontro realizzato in una delle occasioni di confronto già previste nella normale organizzazione.

La Carta del Servizio viene inoltre trasmessa alle Asl committenti e alle Assistenti Sociali degli ospiti.

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

---

La verifica dei contenuti della Carta del Servizio avviene in occasione di riunioni di Servizio dedicate, in presenza dell'équipe educativa con l'apporto e la supervisione del Coordinatore del Servizio.

È anche prevista l'organizzazione di apposite riunioni cui partecipano sia gli ospiti sia i familiari



## 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 è cresciuta e si è sviluppata allargando la sua presenza sul territorio di Torino e in Piemonte, sino a contare numerose 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 Genitore-Bambino, servizi di sostegno alla genitorialità
- 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.

## STRUTTURA RESIDENZIALE PSICHIATRICA 3.2 CA' BISSERA CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

### **Struttura residenziale psichiatrica 3.2 Ca' Bissera**

Via Cortandone 3 - Monale (AT)

Tel. 0141.1785141

monale@ilmargine.it | www.ilmargine.it

**Referente del servizio:** Jessica Sitzia

**Coordinatrice del servizio:** Federica Meliga

**Responsabile d'Area:** Mara Giacomelli

### **Come raggiungerci**

La Struttura Residenziale Psichiatrica 3.2 (SRP 3.2) si trova nel Comune di Monale (AT), in via Cortandone 3, a circa 15 Km dal centro di Asti. I centri abitati più vicini sono Cortandone e Baldichieri.

È raggiungibile:

#### **in auto**

Da Asti: percorrendo la SS 10 e seguendo le indicazioni stradali per Monale.

Da Torino: uscendo dall'autostrada A21 (direzione Piacenza) a Villanova si percorre la SS 10 in direzione Asti. Si devono poi seguire le indicazioni stradali per Baldichieri, poi per Monale.

#### **con i mezzi pubblici**

Monale è servito dalla linea interurbana di autobus "Giachino" (Staz. Ferroviaria di Asti - in direzione Montafia). Gli orari sono reperibili telefonando presso la struttura o sul sito [www.autolineeggiachino.it](http://www.autolineeggiachino.it)

La linea ferroviaria che collega Asti con Torino ha la fermata più vicina al Gruppo Appartamento a Baldichieri d'Asti. Questa fermata è effettuata solo dai treni regionali.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Gruppo Appartamento si trova in una casa indipendente di due piani con un proprio giardino e un ingresso autonomo. Adiacente agli spazi esterni della casa si trova la Comunità che è sempre gestita dalla cooperativa Il Margine. La casa si trova lungo la strada che collega il paese di Monale a quello di Cortandone e dista 500 metri dal centro del paese.

La S.R.P. 3.2, situata sul territorio di competenza dell'ASL di Asti, può accogliere pazienti afferenti da tutto il territorio nazionale.

La struttura è accessibile dal giardino privato e gli spazi interni sono così composti:

- un ingresso di accesso dal lato cortile;
- piano terra: una camera doppia, cucina, salotto, due bagni e veranda;
- piano primo: una camera da letto singola, una camera da letto doppia, un bagno e un balcone.

Inoltre, la struttura comprende un ampio spazio esterno attrezzato, per i momenti di relax.

La S.R.P. 3.2 "Ca Bissera" è in possesso di tutti gli standard strutturali previsti dalle normative Nazionali e regionali vigenti.

Il funzionamento è permanente nelle 12 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Una volta l'anno gli ospiti della comunità soggiornano in località di villeggiatura: durante la vacanza, nella struttura vengono eseguiti eventuali lavori straordinari di manutenzione, imbiancatura e pulizie generali.

La continuità del servizio viene assicurata nel luogo scelto per la vacanza.

## A CHI È RIVOLTA LA COMUNITÀ?

La S.R.P. 3.2 è una struttura che accoglie pazienti adulti con patologie psichiatriche che necessitano di percorsi riabilitativo-terapeutici. Il Gruppo Appartamento, situato sul territorio di competenza dell'ASL di Asti, può accogliere pazienti afferenti da tutto il territorio nazionale ed è autorizzata per 5 posti letto.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### a) Organizzazione della giornata

---

L'organizzazione della giornata all'interno del servizio non segue una programmazione di tipo comune e rigido, fatta eccezione per i momenti più legati alla quotidianità, come la consumazione dei pasti, che avviene, con la necessaria elasticità, in orari concordati e prestabiliti. Questo perché le differenze nel grado di abilità degli ospiti e la diversificazione dei loro obiettivi progettuali presuppongono il seguire "routine" diverse, soprattutto se sono impegnati o meno in un'occupazione lavorativa, oppure se usufruiscono di attività ludiche o riabilitative offerte da altre tipologie di servizio o sul territorio (laboratori, corsi, Centro Diurno).

Il restante tempo a disposizione è organizzato ogni mattina, in una riunione plenaria, sulla base dei differenti impegni e bisogni di ogni singolo ospite.

### b) Organizzazione del fine settimana

---

Il fine settimana rappresenta un momento meno strutturato, dove è possibile organizzare uscite e attività sul territorio, accogliere familiari in visita, realizzare proposte fatte dagli ospiti durante la riunione organizzativa. La struttura dispone di un mezzo di servizio da 9 posti, per eventuali accompagnamenti, uscite sul territorio, gite e soggiorni.

### c) Attività diurne durante la settimana

---

Le attività, sia singole sia di gruppo, vengono concordate periodicamente con gli ospiti durante riunioni a cadenza settimanale che forniscono spazi di confronto su aspetti che riguardano la quotidianità e organizzazione del servizio.

- **Riunione Ospiti Organizzativa Settimanale:** prevede la partecipazione di tutti gli ospiti della struttura. Attualmente si tiene il martedì dalle 16,00 alle 17,00. All'interno della riunione vengono discusse, confrontate e proposte le modalità di co-gestione del gruppo appartamento, le attività comuni relative al tempo libero, le regole di convivenza, la programmazione degli acquisti e di eventuali attività risocializzanti sul territorio. Vengono inoltre esposte e affrontate eventuali problematiche legate alla quotidianità, con la conduzione e la mediazione da parte degli educatori.
- **Laboratori:** tecnici esterni si occupano di alcuni laboratori che si svolgono con cadenza settimanale e che coinvolgono in modo trasversale gli utenti del servizio di Monale e Cortandone. I laboratori al momento attivi sono: marionette, scrittura creativa, pet therapy e gruppo calcio.

## **d) Articolazione delle attività nell'arco dell'anno**

---

Il calendario annuale delle attività, viene presentato a metà ottobre a tutte le famiglie.

Durante l'estate sono incrementate le gite sul territorio (città di Asti, montagna, piscina, musei, cinema...).

Eventuali periodi di vacanza con la famiglia o in autonomia sono organizzati dagli utenti in accordo con il Servizio inviante.

## **e) Organizzazione soggiorni-vacanze**

---

Nel periodo estivo è previsto un soggiorno in località di villeggiatura scelta e valutata dal gruppo ospiti/operatori e loro familiari, quando ciò è possibile.

## **f) Com'è composta l'équipe del servizio**

---

Attualmente il personale della cooperativa garantisce una copertura del Servizio sulle 24 ore ed è composto da:

- 1 coordinatore di area,
- 1 referente dell'équipe
- 2 educatori professionali/titoli equipollenti
- 2 O.S.S.,
- 1 infermiere professionale,
- tecnici esterni per alcune attività laboratoriali e riabilitative

Al fine del raggiungimento dei principi e obiettivi terapeutico-riabilitativi, l'équipe di lavoro è composta da professionisti con:

- competenze relazionali;
- capacità di osservazione per cogliere segnali di malessere anche non esplicitamente espressi dal paziente;
- capacità organizzative e pragmatiche, di sostegno nella cura del paziente e dell'ambiente;
- capacità di utilizzo dei diversi strumenti di lavoro, di compilazione del diario di bordo, di redazione di relazioni individuali sui pazienti, di partecipazione attiva a riunioni, formazioni e supervisioni;
- capacità di lavoro in équipe multidisciplinare che preveda frequenti confronti.

## **g) Come lavora l'équipe nel servizio**

---

La presenza del personale è così distribuita:

### **Dal lunedì al venerdì**

Mattino: personale O.S.S/educativo 9,30-14,00

Pomeriggio: personale O.S.S/educativo 15,30-20,00

Personale infermieristico: 9 ore settimanali distribuite in maniera flessibile

Coordinatore del servizio: martedì 14,00-17,00

Referente del servizio: 5 ore medie settimanali

### **Sabato, domenica e festivi**

Mattino: personale O.S.S/educativo 9,30-14,00

Pomeriggio: personale O.S.S/educativo 15,30-20,00



Vi è un'attenzione costante alla formazione continua del personale attraverso:

- riunioni settimanali per riflessione e analisi sull'andamento nella settimana precedente di ogni singolo paziente e per la programmazione della settimana successiva. Tali appuntamenti diventano occasione di formazione nell'offrire agli operatori uno spazio di espressione, confronto, mediazione e integrazione delle diverse osservazioni professionali;
- supervisione clinica con supervisore esterno, con la finalità di offrire all'équipe uno spazio/tempo di approfondimento e condivisione delle dinamiche relazionali/professionali che, inevitabilmente, si sviluppano all'interno di un gruppo di lavoro nel quotidiano contatto con la patologia;
- formazione clinico-metodologica con formatore esterno di indirizzo psicodinamico, su tematiche che possono essere specifiche di un singolo caso clinico o più ampie, inerenti la presa in carico di pazienti psichiatrici.

## **h) Rapporti e modalità di collaborazione con CSM**

---

Al fine di garantire un corretto e adeguato monitoraggio del progetto, l'équipe lavora a stretto contatto con il Servizio inviante:

- valutazione dell'inserimento degli ospiti, con il coinvolgimento del paziente e della famiglia (visite pre-inserimento);
- reperimento di tutto il materiale anamnestico e relazionale;
- assegnazione di 2 operatori di riferimento interni all'équipe che fungano da tramite relazionale e sostegno privilegiato;
- monitoraggio dell'intero percorso terapeutico/riabilitativo attraverso relazioni scritte periodiche;
- accompagnamento ai colloqui ambulatoriali;
- incontri di confronto e scambio con il Servizio inviante;
- stesura di relazioni e programmazione di incontri (oltre a quelli già menzionati) con tutti i referenti esterni dell'ospite, ogni qualvolta si ravvisi la presenza di avvenimenti di una certa importanza e di carattere eccezionale. Tale procedura viene attivata e realizzata nel minor lasso di tempo possibile, certi che la tempestività di una risposta sia un presupposto importante di ogni progetto individuale e delle esigenze del singolo.

## i) Gestione aspetti sanitari

---

Gli operatori e il personale infermieristico offrono sostegno nella cura della salute fisica degli ospiti: favoriscono e mediano il rapporto con il medico di medicina generale, programmano e organizzano visite mediche ed esami di prevenzione e di routine, visite specialistiche ed eventuali interventi chirurgici. Sostengono inoltre i pazienti nel seguire le cure e le indicazioni terapeutiche.

## l) Gestione dell'emergenza

---

Per poter gestire situazioni di emergenza di vario genere, ogni membro dell'équipe di lavoro viene formato e addestrato da enti preposti. Tutti i membri dell'équipe posseggono una formazione di primo soccorso e di antincendio ed effettuano i relativi aggiornamenti come previsto per legge. La cooperativa Il Margine è ormai da anni impegnata nel gestire i suoi servizi nel pieno rispetto della legge 81/2008 per la sicurezza sul posto di lavoro.

### ■ **Emergenza sanitaria anti Covid-19, norme di comportamento e procedure.**

L'Ufficio Sicurezza e il responsabile del servizio di prevenzione e protezione della nostra cooperativa hanno predisposto un documento specifico che contiene i protocolli che gli operatori devono seguire scrupolosamente.

Tutti i nostri educatori hanno svolto una formazione specifica per rischio COVID-19 ed effettuano aggiornamenti periodici. Ciascun servizio della cooperativa prevede norme di comportamento mirate che verranno comunicate in modo dettagliato alla presa in carico degli utenti presso il servizio medesimo.

## m) Mensa, dieta e lavanderia

---

**Cucina:** la preparazione dei pasti è cogestita dall'operatore in turno e dai pazienti che si alternano secondo una turnazione settimanale concordata e flessibile. La gestione degli alimenti (stoccaggio, somministrazione, smaltimento dei rifiuti) avviene secondo il rispetto delle procedure descritte dall'HACCP della struttura (Decreto Legislativo 26 maggio 1997, n.155) in tutela dell'igiene degli alimenti. I menù sono strutturati per garantire il necessario apporto nutrizionale e, dove richiesto da esigenze sanitarie specifiche, concordati con un dietologo.

**Lavanderia e pulizie:** l'utilizzo della lavatrice è solitamente coadiuvato dall'operatore in turno. Ciascun paziente ha a disposizione un proprio contenitore per riporre la biancheria sporca e secondo una turnazione stabilita effettua il bucato dei propri indumenti. In lavanderia sono esposti i programmi di lavaggio e le istruzioni dell'elettrodomestico. I detersivi sono chiusi in apposito armadietto e forniti all'occorrenza dall'operatore.

**Pulizie:** ai fini del mantenimento di un adeguato livello di pulizia e di igiene, le pulizie generali sono affidate ad un addetto alle pulizie due volte la settimana. Ciascun utente viene stimolato e sostenuto nella cura degli spazi personali e comuni dal personale educativo.

## **n) Visita dei parenti**

---

Le visite in struttura di familiari e conoscenti non sono soggette a orari prestabiliti, ma sono regolamentate e concordate con gli operatori affinché avvengano in momenti consoni rispetto all'organizzazione della giornata e ai bisogni e impegni dei pazienti.

## **o) Accessibilità alle informazioni organizzative della struttura**

---

Per ogni informazione attinente all'organizzazione del servizio e alla vita delle persone ospiti nel servizio per il quale si è parente o tutore, il primo interlocutore è il referente della struttura. Qualora si verificassero situazioni che richiedono un maggiore approfondimento, il coordinatore del servizio è reperibile telefonicamente per fissare tempestivamente un appuntamento con la persona interessata alla presenza del referente del Servizio.

In Gruppo Appartamento sarà comunque possibile accedere a tutte le informazioni relative a:

- organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali
- menù
- numeri utili della Cooperativa



## INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

### a) Criteri e modalità di accesso e dimissioni degli ospiti

---

L'inserimento in SR3.2 12h è avviato su richiesta di un Centro di Salute Mentale che ha in carico il paziente e che formalizza la richiesta e l'impegno di spesa.

L'inserimento viene preceduto da un incontro preliminare tra il referente della struttura e uno o più componenti dell'équipe inviante, che ha il fine di fornire la presentazione del caso e una prima definizione degli obiettivi dell'inserimento, cui seguirà, se possibile e opportuno, un primo incontro con il paziente nel luogo in cui risiede (abitazione, casa di cura, altra struttura residenziale) e una visita alla struttura da parte del candidato ospite ed eventualmente dei suoi famigliari.

Sulla base del PTI (Piano Terapeutico Individualizzato) compilato dallo psichiatra di riferimento e condiviso e sottoscritto dal paziente, viene redatto un PTRP (Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato). All'interno di quest'ultimo, vengono indicati obiettivi, modalità e tempi di realizzazione.

Le eventuali dimissioni possono avvenire con tempi e modalità diverse e per cause differenti:

- alla scadenza del periodo concordato, di una sua proroga o anche prima della scadenza del periodo stesso, può essere concordata una dimissione funzionale alla realizzazione di un percorso di maggiore autonomia presso una struttura della rete territoriale di residenzialità della Cooperativa Il Margine o in altre situazioni individuate dal CSM;
- dimissione verso strutture con un livello di protezione ed intensità riabilitativa maggiore;
- rientro presso la propria abitazione;
- in seguito a un allontanamento non concordato, con l'esplicitazione della volontà definitiva del paziente di non voler rientrare in struttura;
- in seguito a comportamenti violenti o di forte disturbo, tali da rendere impossibile la prosecuzione del progetto concordato;
- in seguito all'insorgenza di patologie organiche incompatibili con la prosecuzione della permanenza in questa struttura.

## **b) Documenti necessari per l'inserimento**

---

All'ingresso in struttura verrà approntata una cartella personale contenente:

- copia della Carta d'identità in corso di validità
- copia del codice fiscale
- copia della tessera sanitaria
- certificato di invalidità (se posseduto)
- certificato di esenzione ticket (se posseduto)
- documentazione clinica anamnestica
- documento di richiesta d'inserimento firmato dal medico psichiatra inviante
- relazione di presentazione del medico inviante.

## **c) Retta: determinazione della quota a carico dell'ospite/familiare e modalità di pagamento**

---

In attesa di accreditamento, attualmente le rette sono concordate dal CSM inviante. In seguito all'accREDITAMENTO verranno applicate le rette previste dalla DGR 29. La retta è corrisposta dalle ASL di competenza degli ospiti.



#### **d) Le prestazioni comprese nella retta**

---

Per la realizzazione del progetto individuale dell'ospite, sono comprese nella retta le seguenti prestazioni/servizi:

- colazione, pranzo, merenda, cena
- biancheria da letto
- spese per i trasporti per ogni attività/spostamento che l'equipe educativa ha previsto nel progetto individuale
- materiale per lo svolgimento delle attività/gite
- spese di gestione del Servizio
- costi di amministrazione
- personale addetto alla persona, al coordinamento e ai servizi generali

#### **e) Le prestazioni non comprese nella retta**

---

Non sono comprese le seguenti spese e servizi:

- capi di abbigliamento e calzature
- piccole spese di vita quotidiana (sigarette, quotidiani, riviste a uso personale, costi per uscite individualizzate)
- farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal Sistema Sanitario Nazionale
- eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- parcelle per consultazioni di professionisti richieste dai familiari o che si rendano necessarie per il benessere psicofisico dell'ospite
- spese di ricovero presso strutture che richiedano pagamenti parziali o totali, compreso l'accompagnamento
- riparazioni sartoriali e lavaggi di indumenti che richiedano un trattamento speciale
- servizi di manicure e pedicure curativi e servizio di acconciatura

## 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 sociali 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 utenti.

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 i nostri utenti-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 una relazione.

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.

Il Responsabile d'Area opera in staff con la Direzione Tecnico-Progettuale e di concerto con le altre Direzioni, con le quali si incontra periodicamente e alle quali trasmette con cadenza mensile (o altra cadenza concordata) tutta la reportistica predisposta dalla cooperativa. Il Responsabile d'Area contribuisce al processo di miglioramento continuo e all'aggiornamento costante degli obiettivi generali. Infine, monitora costantemente l'andamento economico dell'intera area di riferimento, utilizzando la strumentazione tempo per tempo messa a disposizione.

## 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 erogiamo 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 utente 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 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.

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.



**Struttura residenziale psichiatrica 3.2 Ca' Bissera**

Via Cortandone 3 - Monale (AT)

Tel. 0141.1785141

monale@ilmargine.it | [www.ilmargine.it](http://www.ilmargine.it)