

# CAO

## CENTRO ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI



## 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
▪ A chi è rivolto il servizio	8
▪ 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. 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 inoltre trasmessa al Comune di Torino e all'Asl e inviata ai Coordinatori socio educativi di Circostrizione 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 momenti diversificati:

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

b) esterni: attraverso riunioni tra l'équipe 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 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.



## **CENTRO ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI CAO CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI**

### **Centro attività occupazionali CAO**

Via Eritrea 22 - 10142 Torino

Telefono: 011.4102711 Fax: 011.4112590

[www.ilmargine.it](http://www.ilmargine.it)

**Referente del servizio:** Beatrice Bertnello

**Responsabile d'Area:** Tamara Pollo

### **Come raggiungerci**

Il CAO ha sede in via Eritrea 22 a Torino. Le attività vengono realizzate anche sul territorio e in collaborazione con altri servizi della cooperativa, come specificato di seguito:

CAD situato in Via Mensa a Venaria, per lo svolgimento dei laboratori di arti applicate;

Orto che Cura di Collegno, per quel che riguarda il giardinaggio e la manutenzione del verde;

sul territorio Torinese e del CISSA Pianezza per le attività risocializzanti e culturali inerenti i diversi laboratori;

sul territorio di Caselle Torinese e dintorni per il volantinaggio per conto di una nota catena di supermercati.

## A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

È un servizio rivolto a persone:

- con insufficienza mentale lieve e difficoltà specifiche di apprendimento, accompagnate a limitazioni dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale;
- con deficit intellettivo con innesto psicotico o associato a disturbi relazionali.

Si tratta di persone valutate non idonee a una collocazione nel mercato del lavoro o per le quali è necessaria una fase di riavvicinamento al lavoro. Sono quindi persone che necessitano di un progetto individuale, partendo dalle autonomie residue per sperimentarle, implementarle, attraverso la pratica di attività occupazionali e laboratori socio riabilitativi.

Il servizio è rivolto all'intero territorio del CISSA Pianezza e, attualmente, è in grado di ospitare 10 utenti a part time in grado di accedervi autonomamente.



## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### a) Organizzazione della giornata tipo

---

Il servizio è attivo dodici mesi l'anno, sono previsti ventidue giorni per le ferie con riduzione o brevi sospensioni delle attività tra luglio ed agosto. Le attività si svolgono secondo programmazione o al mattino o al pomeriggio e non è previsto il pasto:

- 9.00 – 9.30: accoglienza e pianificazione delle attività giornaliere
- 9.00 – 12.30: attività lavorative
- 12,30 – 13,00: riordino degli spazi e congedo
- 14,00 – 14,30: accoglienza e pianificazione delle attività giornaliere
- 14,30 – 17,30: attività lavorative o attività risocializzanti
- 17,30 – 18,00: riordino degli spazi e congedo

A cadenza settimanale si svolge la riunione a cui partecipano tutti coloro che sono inseriti nel servizio per discutere eventuali problemi, ascoltare proposte, pianificare attività. L'incontro è uno strumento importante per sollecitare gli utenti alla partecipazione attiva, al confronto e alla condivisione.

### b) Attività strutturate

---

Arti applicate: il laboratorio di arti applicate produce oggettistica, complementi d'arredo e monili per i più svariati usi, generalmente piccoli accessori di arredamento e da regalo, che possono avere utilità pratica o semplice funzione ornamentale.

Si condividono, inoltre, esperienze con gli altri laboratori, attraverso progetti individuali, obiettivi di percorso educativo fin, dove possibile, all'inserimento lavorativo. Il laboratorio si svolge a Torino, in via Eritrea, o a Venaria in via Mensa, nel centro storico.

Attività in squadra sul territorio: nell'ottica di uno sviluppo delle autonomie personali e professionali, si è costituita una piccola squadra di utenti che si sposta autonomamente sul territorio utilizzando i mezzi di trasporto pubblici e raggiungendo servizi esterni ai laboratori, ma interni alla Cooperativa, come l'Orto che Cura di Collegno e altri servizi in rete.

La squadra si occupa di effettuare lavori di piccola manutenzione di cura di aree verdi. È inoltre attivo, da alcuni anni, un servizio di volantinaggio sul territorio di Caselle e dintorni che impegna piccoli gruppi di lavoro nella distribuzione a domicilio di volantini pubblicitari di un noto super mercato.

Uscite ludiche e didattiche: si organizzano periodicamente uscite sul territorio

finalizzate ad approfondimenti culturali e allo sviluppo di conoscenze relative ai laboratori svolti (mostre, mercati tematici...). Durante il periodo estivo, poi, si propongono gite in luoghi marini e montani con finalità di aggregazione e socializzazione.

Integrazione con il territorio e supporto alle autonomie sociali: si tratta di un servizio aperto, dove è previsto un confronto con la realtà a tutti i livelli e dove all'educatore/istruttore spetta un ruolo di mediazione e di pianificazione/costruzione del rapporto con l'esterno.

Concretamente, questa attività si esplica attraverso uscite di integrazione con il territorio in relazione alle attività del Centro, ad esempio le uscite per la consegna delle merci o per l'acquisto di materiale di lavoro. Se necessario e se previsto dal PEI, si offre supporto nell'utilizzo dei servizi del territorio (banca, poste, uffici pubblici) per favorire il rinforzo delle competenze trasversali in previsione di un percorso di autonomia abitativa e/o di inserimento lavorativo in contesti produttivi non protetti.

Tutti i partecipanti al Centro Attività Occupazionali percepiscono un incentivo mensile base subordinato alla vendita dei prodotti e servizi, secondo criteri che tengono conto della continuità, impegno e rispetto dei ruoli e delle regole del Servizio.



### **c) Com'è composta l'équipe del servizio (per un gruppo di sette persone):**

---

- 1 educatore
- 1 tecnico
- 1 referente educativo
- 1 coordinatore presso la sede della cooperativa

Il personale del servizio è costituito da educatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale in vigore e indicati dalla deliberazione della Giunta comunale di Torino del 5 agosto 2003. Gli educatori sono responsabili in termini individuali e collettivi della qualità degli interventi educativi espletati.

Collaborano nella gestione del servizio tecnici qualificati, volontari, psicologi, tirocinanti e civilisti.

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.

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

---

Il servizio pone in essere azioni e interventi educativi volti a favorire il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie, delle opportunità di vita autonoma e di integrazione sociale e lavorativa partendo dal presupposto che il lavoro è una forma di riabilitazione



psicosociale, che serve per intervenire concretamente sull'isolamento culturale, psicologico ed economico 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 laboratoriali indirizzate a favorire l'espressione delle abilità delle persone inserite.

L'équipe viene costantemente monitorata dalla figura del coordinatore, che si occupa della gestione degli aspetti organizzativi del servizio, dei rapporti con la Committenza e della gestione quotidiana del gruppo di lavoro.

Il coordinatore e l'équipe sono costantemente in relazione con il sistema di supporto tecnico e amministrativo della Cooperativa.

Le attività laboratoriali sono strutturate in modo da perseguire gli obiettivi del progetto individuali in sinergia con la rete ed eventuali interventi e prestazioni di cui l'utente fruisce in altri contesti.

Il CAO, inoltre, si configura e caratterizza per l'approccio sinergico con i nodi della Rete dei servizi territoriali e per le sedi operative dislocate sul territorio al fine di raggiungere gli obiettivi progettuali: la formazione specifica individuale, l'inserimento al lavoro e l'integrazione sociale dell'individuo nell'ottica di un graduale processo di maggiore autonomia e migliore qualità della vita attraverso un ruolo sociale attivo.

Il CAO si avvale della collaborazione con il SAL Servizio al Lavoro della cooperativa Il Margine nella realizzazione di percorsi di inserimento pre-lavorativo (PASS – TIS) e lavorativo finanziati dal Fondo Sociale Europeo.

Sono previste verifiche periodiche con le famiglie e i servizi invianti. Sempre 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 prefissati.

Il gruppo di lavoro è responsabile, sia in termini collettivi sia 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 di funzioni ordinarie e straordinarie.

Relazioni scritte annualmente vengono inviate al Servizio Sociale e agli educatori del CISSA e, quando presente, ai Centri di Salute Mentale.

L'équipe redige una cartella per ogni ospite che permettano un facile accesso a tutte le informazioni necessarie a una corretta informazione.

## e) Gestione dell'emergenza

---

Abbiamo individuato le seguenti aree di emergenza, intese come situazioni per loro natura imprevedibili e la cui soluzione necessita il coinvolgimento di risorse esterne al servizio:

- **Emergenza sanitaria:** si verifica ogni qual volta un ospite, a causa di un evento traumatico, necessita di assistenza medica urgente; in questi casi la nostra procedura prevede la chiamata immediata del servizio del 112 e nel momento in cui la gestione dell'emergenza è avviata 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 e del servizio accompagna.
- **Incendio:** in caso di incendio nei locali utilizzati viene attivata la procedura di evacuazione e avvisata l'autorità competente.

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.

Riguardo a igiene e sicurezza, il servizio segue le procedure di monitoraggio H.A.C.C.P. Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura.

Vi sono tuttavia, all'esterno delle strutture, degli spazi dedicati ai fumatori.

- **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.

## **f) Anti infortunistica**

---

Tutte le persone che frequentano il Centro sono coperte da polizza assicurativa INAIL, inoltre la Cooperativa ha una propria polizza assicurativa privata con la copertura per i danni subiti e che possono essere causati a beni, cose o terzi.

La Cooperativa attua le disposizioni previste dal D.L.svo n. 81/2008 e dedica nell'ambito delle attività del servizio ampio spazio a quelle formative in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e antinfortunistica. Tutte le attrezzature utilizzate sono a norma D.L.vo n.81/2008, Accessibilità alle informazioni organizzative della struttura.

## **g) Privacy**

---

In base al D.LGS 231/2001, la Cooperativa è responsabile del trattamento dei dati personali delle persone frequentanti il servizio in relazione all'attuazione del servizio stesso. Ogni utilizzo dei dati personali al di fuori delle strette esigenze di servizio deve essere autorizzato dal Comune di Torino.

Per quanto concerne i dati personali relativi alle persone che frequentano il servizio:

- il titolare del trattamento di tali dati è il CISSA di Pianezza
- il responsabile del trattamento di tali dati è la cooperativa Il Margine

Il CISSA di Pianezza può autorizzare per motivi di servizio la Cooperativa a comunicare i dati personali raccolti ai seguenti soggetti:

- Aziende e servizi del sistema Sanitario Nazionale;
- Enti Pubblici non economici che esercitano le funzioni in materia socio assistenziale o statistica;
- Soggetti pubblici o privati ai quali il CISSA abbia affidato la gestione di utenti e/o di attività in ambito socio assistenziale.

Nel caso si renda necessario comunicare dati personali diversamente da quanto sopra esposto, la cooperativa Il Margine si impegna a ottenere l'autorizzazione dal CISSA, comunicarla alle persone i cui dati si riferiscono, ottenerne l'autorizzazione o quella dei familiari o esercenti la potestà.

## 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 CISSA di Pianezza, 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. ASL TO3). Viene solitamente concordato un periodo di osservazione e prova di due mesi, dopo il quale inizierà la stesura partecipata con l'utente, 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 annuali.

Le eventuali dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

- raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo
- incompatibilità tra le caratteristiche dell'utente e il progetto del servizio
- per volontà dei Servizi Sociali, dell'utente o della sua famiglia
- impossibilità di convivenza con gli altri ospiti

Si precisa, in ogni caso, che le dimissioni devono essere concordate con i Servizi Socio assistenziali del CISSA, titolari ultimi del progetto di ogni singolo ospite e dell'Asl TO3.

### b) Documenti necessari per l'inserimento

---

Il Presidio/servizio s'impegna a effettuare tutte le procedure di accoglimento degli utenti secondo le modalità definite dalla normativa regionale e a redigere per ogni utente inserito un fascicolo personale contenente:

- Codice fiscale
- Carta d'identità (copia)
- fotocopia del verbale U.M.V.D con autorizzazione al progetto
- dati anagrafici e recapiti dell'utente
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati sensibili
- scheda di ammissione con relativo accordo che regoli i rapporti tra Ente e persona disabile e/o famiglia – tutore sottoscritto dalle parti
- Piano Educativo Individuale (dopo il periodo di osservazione)

Tale fascicolo dovrà essere gestito e conservato in aderenza alla normativa sulla tutela dei dati personali ed essere custodito presso la sede di erogazione del servizio

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

La retta giornaliera viene ripartita tra CISSA e ASL.

**d) Le prestazioni comprese nella retta**

---

La retta prevista per la frequenza del centro per attività diurne e laboratori socio riabilitativi è comprensiva di prestazioni educative, assicurazioni e costi generali, costi delle strutture e utenze, incentivo economico per i partecipanti, socialità, trasporti, attrezzature e materiali di consumo.



## 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 distinzioni\ 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.

