

**SERVIZIO EDUCATIVO
MEDIAZIONE
ALLA COMUNICAZIONE**



CARTA DEL SERVIZIO

aggiornata a gennaio 2022

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

Torino, lì 14 Settembre 2018

Cordialmente

Simonetta Matzuzi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Simonetta Matzuzi', written in a cursive style.

IL MARGINE - 40 ANNI DI IMPEGNO SOCIALE

La Cooperativa Sociale Il Margine è nata nel 1978, 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 socio-sanitari ed educativi.

Da allora Il Margine è cresciuta e si è sviluppata allargando la sua presenza sul territorio di Torino e in Piemonte, sino a contare oltre (N) 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.



LA CARTA DEL SERVIZIO

a) Procedura di realizzazione

La carta del Servizio è realizzata dall'equipe educativa, composta dagli operatori, dal coordinatore del servizio e dal Coordinatore d'Area del Servizio. Per la sua stesura si è tenuto conto delle indicazioni che in sede di verifica progettuale e quotidianamente i familiari forniscono all'equipe, nel normale svolgimento del loro lavoro. Inoltre ad ogni rinnovo dell'iscrizione all'albo 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

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

a) **interni:** durante le riunioni periodiche dell'equipe 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'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.

c) **In fase di rinnovo dell'accreditamento** con il Comune di Torino – quindi ogni due anni – è previsto un incontro più strutturato con le famiglie volto a rilevare l'indice di gradimento delle stesse attraverso la somministrazione di un questionario/intervista.

PREMESSA

Il presente documento denominato “Carta del Servizio Educativo di Mediazione alla Comunicazione” rappresenta l’impegno ad erogare i servizi sotto descritti nei confronti degli utenti, le pubbliche amministrazioni e chiunque ne abbia diritto, ai sensi della normativa vigente.

Tale documento è soggetto ad eventuali variazioni e/o integrazioni da parte dell’equipe di lavoro in accordo con la Cooperativa, con riferimento alla fase di implementazione e definizione del servizio.

ENTE GESTORE

Cooperativa Sociale Il Margine

Via Eritrea, 20 – 10142 Torino
Telefono: 011/4102711
Fax: 011/4112590
PARTITA IVA: 02430520011

MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

Le modalità di diffusione della Carta del Servizio sono le seguenti:

- Distribuzione ai diretti interessati (minori disabili sensoriali e familiari)
- Disponibilità del documento presso la direzione degli Enti Esterni che ne facciano richiesta
- Pubblicazione sul sito della cooperativa Il Margine: www.ilmargine.it

BASI VALORIALI E MODELLI TEORICI E METODOLOGICI SU CUI SI FONDA IL SERVIZIO

L’obiettivo principale del Servizio consiste nel favorire lo sviluppo del potenziale individuale, cogliendo le risorse e conducendo il minore alla scoperta delle stesse ed alla loro messa in campo ai fini di avviare il cambiamento. Per la realizzazione di un intervento educativo rivolto ad una disabilità specifica come la sordità è necessario considerare l’individuo non solo come “sordo”, ma nella sua interezza e complessità, coniugando gli aspetti comunicativo-linguistici ed uno sviluppo armonico globale. Particolare importanza si dà al rapporto con la famiglia, interlocutore privilegiato, in quanto “destinatario indiretto del servizio.

L'equipe educativa costituisce lo strumento principale del lavoro ed è composta da figure educative qualificate (Educatori in possesso del titolo di laurea in Scienze dell'Educazione o con il titolo di Educatore Professionali) che hanno una formazione specifica sulla disabilità sensoriale e concorre alla realizzazione dei progetti educativi, volti a favorire e a sviluppare le diverse potenzialità dei minori con disabilità sensoriale in collaborazione con la rete composta da diverse figure professionali che operano con il minore tra cui il neuropsichiatra, il logopedista, il foniatra e gli insegnanti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione dell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, politica.

A CHI SI RIVOLGE

La Carta è presentata e consegnata alle famiglie, all'avvio del progetto educativo, con l'obiettivo di rendere trasparente l'operato del lavoro dell'educatore, attraverso una esplicitazione dei diritti e dei doveri che regolano il rapporto con gli operatori.

INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO

Il Servizio si configura come intervento educativo in favore di minori con disabilità sensoriale nell'ambito scolastico, domiciliare e territoriale.



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Educativo di Mediazione alla Comunicazione consiste nel progettare degli interventi sui minori in carico, attraverso una costante collaborazione con le referenti comunali dei singoli utenti e promuove il confronto tra i professionisti che fanno parte della rete di ciascun caso. La metodologia messa in campo nei diversi progetti individuali cerca di rispondere pienamente da un lato ai principi teorici delineati, dall'altro alle diverse esigenze di ogni bambino/ragazzo con cui lavoriamo, le sue motivazioni, i suoi interessi... in una parola il suo "mondo". Le metodologie sono applicate considerando la tipologia di utenza (portatori di protesi o impianti cocleari, diagnosi precoce o tardiva, sordi immigrati) e si progettano percorsi adatti alle relative tappe di sviluppo globale e specifico nell'ambito comunicativo-linguistico ma nello stesso tempo permettono una condivisione di prassi.

ATTIVITÀ E STRUMENTI PROPOSTI

- Attività individuale
- Attività in piccolo gruppo
- Attività di formazione, consulenza e sostegno in collaborazione con la scuola (l'operatore funge da mediatore e facilitatore e collabora con gli insegnanti di sostegno, insegnanti del gruppo classe e per aiutare e favorire l'autonomia e l'inclusione scolastica del minore).

Esempi di attività proposte:

bambini 0-3 anni: attività musicali, mimo di canzoni in gruppo, attività manuali, gioco simbolico, giochi motori, giochi con gli animali tombola sonora.

Bambini 3-6 anni: giochi di categoria; giochi strutturati, canzoni e filastrocche, gioco dello scambio; giochi sonori (tamburi, maracas etc...), narrazioni e drammatizzazioni letture; giochi educativi (memory, tombole e gioco simbolico); canzoncine e filastrocche, laboratori; uscite sul territorio (Bosco delle meraviglie, PAV, Zoom, etc)

Bambini 6-11 anni: realizzazione di quaderni fotografici o illustrati; gioco dello "story cube" (i dadi delle storie); giochi di drammatizzazione; laboratori tematici; uscite sul territorio (Bosco delle Meraviglie, PAV, Zoom, cinema, etc)

Bambini 11 -13 anni: lettura di libri che affrontano argomenti legati alla crescita e alla consapevolezza di sé; invenzione di una storia; utilizzo di nuove tecnologie con finalità educative; laboratori, uscite sul territorio (PAV, cinema, etc)

Ragazzi 14 - 16 anni: Attività rivolte all'autonomia nello studio e nella vita personale; laboratori tematici; uscite sul territorio (Zoom, cinema, etc)

GIORNI ED ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione del servizio prevede che la prestazione si articoli in una fascia oraria compresa tra le 8.00 e le 20:00 da lunedì al sabato nel periodo di apertura delle scuole.

L'EQUIPE DI LAVORO

Al fine di garantire un intervento il più adeguato, completo e dinamico possibile, l'equipe di lavoro sarà composta da:

- Responsabile Area
- Referente del Servizio/Coordinatore tecnico
- Referente della Formazione LIS e delle supervisioni tecniche specifiche
- Educatori con una formazione specifica sulla disabilità sensoriale

IL SISTEMA QUALITÀ E GLI ALTRI SISTEMI DI GESTIONE

IL MARGINE ha istituito un "Ufficio Sistemi di Gestione" che si occupa progressivamente (entro fine 2018) della gestione operativa, monitoraggio, miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione aziendali:

- Sistema Qualità (Certificato in base alla normativa ISO 9001:2015)
- Sistema Ambientale (Certificato in base alla normativa ISO 14001:2015)
- Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (in fase di costruzione secondo il modello ISO 45000 – Certificazione prevista entro maggio 2019)
- Sistema GDPR (da maggio 2018 adozione del nuovo Regolamento Europeo sulla gestione dei dati particolari)
- Sistema di Gestione L.231/01 - MOG (attivo da Luglio 2018 con la nomina dell'Organismo di Vigilanza).



Il Sistema di Qualità è finalizzato alla gestione di procedure monitorabili e valutabili mediante un sistema di indicatori di processo e di esito che consentono una misurabilità, pur nella complessità del lavoro educativo.

Per quanto riguarda la gestione del servizio è prevista una scheda di monitoraggio del servizio compilata dal referente del servizio o dai responsabili dei singoli processi. In questa scheda vengono monitorate tutte le procedure stabilite per la gestione. Ulteriore controllo deriva dalla compilazione da parte del referente del modulo sul monitoraggio del lavoro con gli utenti che viene compilato mensilmente prendendo a campione alcuni utenti a rotazione. La soddisfazione dei clienti finali è monitorata attraverso la compilazione di un questionario soddisfazione inviato alle famiglie. Semestralmente la Cooperativa effettua presso ogni servizio un audit, a cura dell'Ufficio Sistemi di Gestione, per monitorare l'andamento del servizio e apportare modifiche se necessario e implementare la documentazione utilizzata.

GLI STRUMENTI OPERATIVI

L'equipe di lavoro, per attuare l'intervento educativo, si avvale dei seguenti strumenti:

- Il PEI che prevede un modello che racchiude due parti, una parte riguarda il Profilo di Funzionamento che raccoglie i dati personali e le competenze possedute dal minore e ed una riguardante gli obiettivi (a lungo e breve termine) e la loro verifica intermedia e finale. Il PEI è suddiviso in aree e si elabora utilizzando come modello di riferimento l'ICF.
- Gli Incontri di Rete: in cui gli attori a vario titolo coinvolti nella rete (Logopedia, Npi, Referenti del Comune, Insegnanti, Educatore, Coordinatore, etc.) si incontrano e si confrontano sul progetto educativo. Ogni incontro viene verbalizzato ed il documento viene inviato ai componenti della Rete.
- Il Diario Strutturato dell'utente sul quale vengono annotate le attività svolte e le osservazioni dell'educatore referente del caso.

FORMAZIONE DELL'EQUIPE

Al fine di rendere i componenti dell'equipe educativa costantemente aggiornati e formati per far fronte alla complessità degli interventi da erogare e ad un contesto in continuo divenire,

si prevede di avvalersi dei seguenti strumenti:

- Riunione d'equipe: ha frequenza mensile e vi partecipa tutto il personale educativo supervisionato dal coordinatore. Rappresenta il momento in cui il

gruppo di lavoro si confronta, condivide e approfondisce varie tematiche legate al piano progettuale.

- Supervisione individuale: la supervisione ha una frequenza variabile definita sulla base delle esigenze emerse e permette di approfondire e trovare soluzioni
- Formazione: gli educatori vengono coinvolti in percorsi formativi su tematiche specifiche legate alla sordità ed al ruolo professionale in rapporto agli altri professionisti ed alla famiglia

GESTIONE DOCUMENTI E TUTELA PRIVACY

La Cooperativa e il proprio personale assicurano la tutela della riservatezza degli utenti e delle rispettive famiglie nel rispetto delle indicazioni previste dal regolamento europeo privacy UE 2016/679.

I documenti contenenti dati sensibili (cartelle educative e amministrative...) sono custoditi negli uffici della Cooperativa all'interno di appositi armadi protetti da chiavi (in dotazione solo agli operatori del Servizio), mentre i dati contenuti all'interno dei pc del Servizio, o su supporti informatici, sono protetti da password e accessibili ai soli operatori. All'atto dell'inserimento il genitore o il tutore (in caso di minori sottoposti a tutela) riceve l'informativa utente e dà il consenso al trattamento dei dati personali del minore, nonché al trattamento dei propri dati, ai sensi della normativa vigente (ex articolo 13 GDPR UE 2016/679). Viene fatta firmare anche la liberatoria per l'uso delle immagini (modello Uso Immagini).

RECLAMI E DISSERVIZI

Il reclamo motivato e circostanziato deve specificare:

- il fatto, oggetto di contestazione
- la difformità riscontrata
- l'interesse che si intende tutelare, momento e luogo nei
- quali si sono svolti i fatti oggetto del reclamo
- le persone interessate dai fatti oggetto del reclamo

Il responsabile progettuale, effettuati approfondimenti con gli educatori e con la Direzione fornisce risposta scritta entro 30 giorni dal reclamo.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Responsabile per la gestione del reclamo: Coop. “Il Margine” s.c.s.

Recapiti telefonici tel. 011.403.24.21 – fax 011.411.25.90

Recapito postale Via Eritrea, 20 - 10142 Torino

e-mail segreteria@ilmargine.it

all’attenzione dell’ufficio Sistemi di Gestione della Cooperativa

CHI HA DIRITTO ALLA PRESTAZIONE

Minori con disabilità sensoriale secondo i criteri di accesso definiti dal Servizio Educativo Disabilità Sensoriali della Città di Torino.

COME SI CALCOLA LA PRESTAZIONE

Il costo del servizio è a carico della Città di Torino che definisce modalità e quantità di ore erogate per ogni utente.



ENTE TITOLARE DEL SERVIZIO

a) Chi siamo

La Cooperativa Sociale IL MARGINE è nata nel 1979; i soci l'hanno fondata con l'intento di operare nei più diversi contesti: con i giovani, con gli anziani, con i disabili e con chiunque altro si potesse trovare in situazioni a rischio di emarginazione. Il suo scopo, come suggerisce il nome stesso della cooperativa, è sempre stato quello di realizzare interventi per il superamento delle situazioni di emarginazione sociale.

Oggi la Cooperativa IL MARGINE con i suoi oltre 500 soci lavoratori e 69 dipendenti, gestisce più di 40 servizi rivolti a persone disabili, anziane, pazienti psichiatrici ed stende il proprio raggio d'azione a livello regionale piemontese

b) Cosa facciamo

La Cooperativa IL MARGINE opera nei settori socio-assistenziale e sanitario mediante servizi propri e in proprie strutture e in convenzione con Enti Pubblici quali Aziende Sanitarie Locali, Comuni e Consorzi Intercomunali.

Nel settore socio-assistenziale cura la gestione di:

- centri diurni per disabili
- servizi diurni di educativa territoriale per disabili servizi di assistenza domiciliare per disabili e anziani
- servizi residenziali per disabili presso Presidi Socio Assistenziali servizi residenziali in comunità - alloggio.
- Nel settore sanitario cura la gestione di:
 - gruppi-appartamento per pazienti psichiatrici
 - servizi diurni e comunità alloggio per pazienti psichiatrici servizi diurni per pazienti ex O. P. – anziani
 - servizi residenziali protetti
 - servizi residenziali associazionistici presidi socio – assistenziali.

In collaborazione con la Cooperativa MARCA (di tipo B) organizza corsi di formazione al lavoro per persone svantaggiate. Dal 1995 ad oggi sono stati attivati una decina di corsi e interventi formativi, di tipo pre-professionale e di avviamento al lavoro, nei settori dei servizi ausiliari, dell'informatica e dell'editoria.

Inoltre la Cooperativa dispone di un ufficio di documentazione che ha raccolto un archivio videofotografico sulla propria attività e metodi di lavoro mediante migliaia di fotografie e un centinaio di video, di cui 70 di produzione propria.

c) Come lavoriamo

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

Integrazione

Attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici e Privati, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti finalizzati all'eliminazione delle forme di segregazione (come nel caso delle chiusure degli ospedali psichiatrici) e di emarginazione sociale (inserimenti sociali e lavorativi delle persone svantaggiate).

Abbiamo favorito così 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 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 situazione di emarginazione.

d) Organizzazione del lavoro

La Cooperativa si è strutturata secondo un organigramma diversificato in termini di ruoli e responsabilità, sulla base di competenze, formazione, anzianità sociale e attitudini.

Tale organizzazione è prevista per ciascun ambito di intervento territoriale, e si delinea attraverso le seguenti figure:

Equipe educativa

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 dell'espletamento corretto di funzioni ordinarie e straordinarie.

Referente di servizio

Fondamentale è specificare che il ruolo del Referente attiene prevalentemente funzioni di tipo comunicativo, in quanto sua competenza è monitorare, prendere atto e relazionare ai vari organi di controllo, interni/esterni, gli eventi di carattere sia ordinario che straordinario, attinenti il servizio.

Il Referente di servizio si occupa della seconda fase della selezione del personale interno. Nella seconda fase di selezione del personale, la Coop. nella persona del Referente si propone di fare una valutazione del potenziale dell'operatore in termini assistenziali, educativi e progettuali. Il Referente valuta l'idoneità del candidato secondo la compatibilità con il resto del gruppo di lavoro in termini di personalità, attitudini e predisposizione allo sviluppo del progetto di servizio.

Il Referente monitora l'inserimento dei nuovi assunti, affiancandoli in prima persona, nella conoscenza del servizio e dell'utenza, occupandosi della formazione on the job sia da un punto di vista della prassi quotidiana, sia rispetto agli strumenti di osservazione e progettazione educativa.

Il Referente è preposto inoltre a compiti di valutazione della prestazione educativa. Il Referente si avvale per il corretto svolgimento delle proprie funzioni di appositi strumenti di lavoro (Griglie di valutazione, di rendicontazione, verbali, etc.)

Il Coordinatore di Area

Gruppi di servizi omogenei (per progetto o per collocazione territoriali) fanno capo ad una figura identificata come Coordinatore.

Il Coordinatore è il principale interlocutore con l'ente committente per ciò che riguarda le questioni relative a: rispetto dei contratti e dei capitolati, ridefinizione dei progetti dei servizi, questioni economiche, valutazione per inserimenti / dimissioni di utenti dai servizi, proposte per il miglioramento del servizio erogato, ampliamenti progettuali, ecc.

Il Coordinatore è il riferimento "istituzionale" relativo alla cooperativa per il gruppo dei familiari degli utenti, per il coordinatore socio-educativo delle circoscrizioni, per i servizi sociali coinvolti.

Il Coordinatore ha la responsabilità progettuale dei singoli servizi, svolge funzione di controllo di gestione dei singoli centri di costo, svolge funzioni di indirizzo tecnico e progettuale rispetto alle singole equipe di lavoro e rispetto al gruppo dei referenti di servizio.

Il Coordinatore segnala all'ufficio personale eventuali problemi relativi all'operato dei singoli lavoratori all'interno dei servizi di sua competenza.

Il Coordinatore segnala al responsabile amministrativo eventuali problemi legati alla gestione delle risorse economiche rispetto ai servizi di sua competenza.

e) Principi fondamentali

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

Eguaglianza dei diritti

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

Imparzialità

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

Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza

L'utente ha diritto:

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

- a ricevere le terapie e la somministrazione dei farmaci prescritti negli orari stabiliti; alla privacy

Il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche - organizzative del servizio.

Gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere e soddisfare i propri bisogni offrendo la massima riservatezza. Inoltre è garantito il rispetto delle abitudini di vita.

Continuità

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

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 o osservazioni possono essere presentati al coordinatore di area, sig. ra Fratta Nicoletta, presso gli uffici amministrativi della Cooperativa Il Margine (via Eri- trea 20) il lunedì – martedì – giovedì in orario 9,30/18,00. E' possibile concordare momenti di confronto fissando un appuntamento telefonando, negli stessi giorni e nel medesimo orario, al n. 011/4032421. La Cooperativa si impegna ad accertare se sussistono le irregolarità lamentate e a rimuoverle.

Diritto di scelta

I cittadini possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze.

I cittadini hanno inoltre diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.

Efficienza - efficacia

I servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo adeguato i bisogni del cittadino, evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.

Partecipazione e informazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

f) Obiettivi generali

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

- **consentire** ad 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
- la qualità richiesta dall'Ente Pubblico nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio
- 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 e che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo.
- il coinvolgimento dei soggetti in relazione con l'ospite e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.
- l'individuazione di 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.



Servizio Educativo
Mediazione alla Comunicazione

Via Eritrea, 20 - 10142 Torino
Tel. 011 4102711 - Fax: 011 4112590