

## **CAD OFFICINE A.L.MA. CENTRO ATTIVITÀ DIURNE**



**CARTA DEL SERVIZIO**

Revisione del 07/11/2018

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 - OLTRE 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 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

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti dei Servizi e l'Ente che

eroga la prestazione con lo scopo di;

1. tutelare il diritto degli utenti;
2. tutelare l'immagine della Cooperativa descrivendo chiaramente i servizi offerti;
3. promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo;

La carta dei servizi porta a considerare gli utenti parte attiva e integrante del Sistema qualità, dotati di capacità critica e facoltà di scelta, con i quali stabilire un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

Questa Carta del servizio rappresenta la descrizione di:

- che cos'è il Centro per Attività Diurne/laboratori socio riabilitativi
- a chi è rivolto
- modalità di accesso
- com'è organizzato
- le prestazioni erogate
- le modalità di relazione tra i vari soggetti coinvolti
- gli standard di qualità del servizio in oggetto
- gli standard di qualità del servizio in oggetto

## IL SERVIZIO

Il CAD (Centro Attività Diurne) Officine A.L.M.A. si ispira al modello del Centro di Lavoro Guidato caratterizzato da laboratori protetti.

Il laboratorio protetto è un ambiente educativo-lavorativo dove le figure professionali sono formate per intervenire sia sul piano educativo che sul piano tecnico-addestrativo favorendo il reinserimento sociale e professionale delle persone inserite. L'aspetto di supporto e di monitoraggio del progetto individuale è la peculiarità dei nostri laboratori per poter garantire una presa in carico a tutto tondo finalizzata all'integrazione socio-lavorativa nell'ottica di un graduale processo di autonomia.

Il CAD "Officine A.L.M.A." si colloca quale punto rete in un sistema articolato composto da molteplici elementi che hanno preso corpo nel territorio torinese.

La Cooperativa Il Margine, attraverso il Consorzio NAOS di cui fa parte, opera in sinergia con le Cooperative B tra cui Marca e MARGINE B estendendo notevoli potenzialità anche di tipo occupazionale per persone con disabilità o comunque in situazione di disagio. Grazie alla co-progettazione tra la coop A e B è possibile unire l'addestramento concreto e reale al lavoro (Cooperativa B) con un apporto riabilitativo-educativo orientato soprattutto all'acquisizione di autonomie operative e alla socializzazione lavorativa (Cooperativa A).

Inoltre da oltre 10 anni la Cooperativa partecipa alle Politiche Attive del Lavoro della Provincia di Torino in collaborazione con il SAL (Servizio al Lavoro) della coop Il Margine e i Centri per l'impiego con particolare attenzione ai progetti rivolti all'inclusione lavorativa dei disabili.

Il servizio è costituito dai laboratori occupazionali siti in Via Eritrea n° 22 a Torino. Tutti i locali sono a norma con le indicazioni igienico – sanitarie previste per lo svolgimento di attività didattiche e produttive, tutte le attrezzature e le strumentazioni



rispettano quanto previsto dalla normativa CEE e dalle vigenti normative in tema di sicurezza nei luoghi di lavoro.

I laboratori sono ubicati nell'ambito di un unico cortile comune in cui si incrociano le attività di altre realtà produttive, configurando in questo modo un ambiente molto più simile a quello lavorativo piuttosto che a quello assistenziale.

## DESTINATARI

E' un servizio rivolto a persone:

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

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

Il servizio è rivolto all'intero territorio cittadino e, attualmente, è in grado di ospitare 15 utenti a tempo pieno in grado di accedervi autonomamente.

## MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

Per accedere al servizio ci si deve rivolgere ai Servizi Sociali; gli operatori competenti elaboreranno un progetto individualizzato in accordo con la famiglia. Il servizio è disponibile a visite di conoscenza.

Ammissione:

- Raccolta della domanda da parte del servizio
- Primo incontro con l'utente e la famiglia insieme ai servizi sociali
- Programmazione dei tempi e modalità di inserimento
- Periodo di osservazione di 3 mesi
- Elaborazione di un progetto individuale
- Conferma inserimento al CAD o supporto per invio altro servizio

La modalità ed i tempi dell'inserimento vengono concordati con le famiglie ed i servizi sociali territoriali, prestando attenzione alle esigenze dei singoli.

L'andamento del progetto viene verificato periodicamente con le famiglie e con i servizi sociali, in raccordo con le ETH territoriali.

Dimissione:

Il termine di un intervento è un momento molto delicato, è compito perciò del Servizio fare sì che la fase di sgancio sia graduale e che siano realizzabili le condizioni per contatti sporadici, anche a dimissioni avvenute tramite la modalità del lavoro di rete.

Non sono da escludere futuri interventi, interazioni, momenti di scambio.

L'idea è che non debbano esserci prese in carico (neanche psicologiche) a tempo indeterminato, ma che possano esserci elementi di continuità al di fuori dei contratti formali.

Le ragioni delle dimissioni possono essere molto diverse (trasferimento in altra città, inserimento lavorativo, inserimento presso servizi diversi, ecc.) se (trasferimento in altra città, inserimento lavorativo, inserimento presso servizi diversi, ecc.)



## TRASPORTI

La sede delle Officine e dei laboratori occupazionali è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: la fermata della Metro "Marche" è a 150 metri; le linee automobilistiche che arrivano in prossimità di Via Eritrea N° 22 sono 33 – 33/- 36 - 62 – 28.

## PERSONALE

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

Collaborano nella gestione del servizio consulenti, volontari, psicologi, tirocinanti.

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.



Le riunioni e il costante confronto fra gli operatori rappresentano per ciascuno di essi un'occasione di crescita professionale.

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 ed amministrativo della Cooperativa.

## CONTENUTI

Il servizio pone in essere azioni ed interventi educativi volti a favorire il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie, delle opportunità di vita autonoma e di integrazione sociale partendo dal presupposto che il lavoro è una forma di riabilitazione psico-sociale, intervenendo concretamente sull'isolamento culturale, psicologico ed economico che comporta l'esclusione. Fondamentale per adempiere a questo mandato, vista la presa in carico diurna, 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.





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.

## MODALITÀ ORGANIZZATIVE

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.

- Ore 8.30 – 9.00 accoglienza e pianificazione delle attività giornaliere.
- Ore 9.00 – 13.00 attività lavorative.
- Ore 13,00 – 14,00 pasto
- Ore 14,00 – 14,30 riordino e pulizia locali mensa
- Ore 14,30 – 16,00 attività lavorative o attività risocializzanti.
- Ore 16,00 – 16,30 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. E' uno strumento importante per sollecitare gli utenti alla partecipazione attiva, al confronto e alla condivisione.

Il servizio è aperto alla frequentazione da parte dei famigliari e dei servizi: su appuntamento è possibile definire incontri con l'équipe educativa o il coordinatore.

Sono previste verifiche con le famiglie e i servizi invianti calendarizzate declinate nel capitolo dedicato più avanti.

Gli uffici amministrativi sono a disposizione per qualsiasi necessità di colloquio da parte dei familiari o degli ospiti.

## ATTIVITÀ

Le attività dei laboratori del CAD Officine A.L.MA. si situano al crocevia di due istanze complesse:

- il recupero della possibilità di un percorso di soddisfazione che riconnetta il grado di stima-autostima dell'ospite inserito con la eventualità di realizzare opere di ingegno, siano esse esclusivamente di concetto (a esempio siti web, elaborazioni informatiche, etc.) oppure manufatti artistici e di fattura artigianale (serigrafia, sartoria-Lessico Tessuto, falegnameria, oggettistica arti applicate etc.);



■ sostenere tale percorso socio-educativo attraverso l'acquisizione di competenze tecnico-professionali, che possano favorire il trasferimento di questa esperienza in ambito lavorativo o pre-lavorativo.

Il percorso così concepito non assume quindi le caratteristiche di mera attività

occupazionale (conservando per altro la possibilità di articolare percorsi assolutamente personalizzati), poiché l'obiettivo é l'acquisizione di competenze atte alla realizzazione di un prodotto finale.

Diversamente dal sistema produttivo tradizionale, che fa della competizione delle competenze un motore di maggior produzione e vede nelle differenze personali un limite alla ottimizzazione delle risorse, le nostre attività sono strutturate in modo da rendere pensabile e realizzabile il prodotto finale come conseguenza dell'apporto del lavoro di tutti secondo le effettive abilità e competenze individuali. Questa modalità permette a ogni soggetto coinvolto di riconoscersi nel lavoro realizzato anche se ha partecipato alla realizzazione di un solo particolare.

Da un punto di vista metodologico i nostri laboratori mirano a fornire un bagaglio di competenze trasversali e professionali, eventualmente spendibili successivamente nel mondo del lavoro.

Tutte le attività del servizio sono posizionabili sul mercato, in modo tale da dare senso alle persone e al loro operare suscitando interesse all'interno della comunità. Il ricavato del lavoro svolto viene redistribuito alle persone in formazione, sotto forma di "incentivo motivazionale".

Per raggiungere gli obiettivi sopracitati riteniamo fondamentale svolgere attività occupazionali anche esterne al servizio, indirizzate a rinforzare le competenze professionali: volantinaggio, assemblaggio, manutenzione e servizi di pulizia, richiamano ad un ambito puramente lavorativo e richiedono rispetto delle consegne, affidabilità, precisione e lavoro di squadra: requisiti richiesti in mansioni lavorative presenti sul mercato del lavoro.

## Le nostre attività:

---

**Serigrafia:** La serigrafia è il laboratorio prevalente nella filiera produttiva delle attività del CAD Officine A.L.MA. Si configura come una tecnica di stampa in serie, che offre l'opportunità di riprodurre un soggetto grafico su qualunque tipologia di materiale e supporto, con precisi passaggi tecnici, i quali richiedono attenzione e cura nei movimenti.

La scelta di investire su questa tecnica di stampa è conseguente a una duplice considerazione: la peculiarità della stampa manuale in serie si presta a una suddivisione dei compiti e delle responsabilità, creando le condizioni per migliorare la capacità di lavorare in gruppo, di gestire l'ansia da prestazione e la scansione di tempi individuali di lavoro più ampi, presupposti fondamentali nella realizzazione dell'inserimento lavorativo del paziente con presa in carico psichiatrica. Inoltre l'analisi di mercato ha evidenziato la possibilità di soddisfare le richieste di stampe su piccola scala di una nicchia di potenziali fruitori dell'offerta del laboratorio, ricreando le condizioni per una reale messa alla prova occupazionale.

L'attività svolta e l'ubicazione del laboratorio in un contesto produttivo offre la possibilità di adottare regole simili a quelle del mondo lavoro.

Dal 2012 lavora con e per la Tipografia Commerciale di Venaria che commissiona regolarmente stampe da realizzare su supporti di sua fabbricazione oltre a promuovere i nostri prodotti sul mercato.

**Arti Creative:** il laboratorio di arti creative 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.

Gli oggetti prodotti non sono solo funzionali ma anche edonistici, cioè in grado di suscitare sensazioni piacevoli sia in chi li produce che in chi li possiede. In questa produzione sono coinvolti anche gli altri laboratori, a cominciare da quello di serigrafia



e di informatica per la progettazione attraverso i fondamenti delle arti applicate, ossia quell'insieme delle applicazioni di forme d'arte alla progettazione e alla decorazione di oggetti per renderli esteticamente gradevoli. Condivide con gli altri laboratori, attraverso progetti individuali, obiettivi di percorso educativo fino, dove possibile, all'inserimento lavorativo.

**Informatica:** è un laboratorio prevalentemente didattico per l'acquisizione di competenze specifiche informatiche di applicativi software in ambiente Windows e/o Apple. Le persone inserite in questo laboratorio acquisiscono la capacità di utilizzare i programmi di grafica specifici alla progettazione e realizzazione delle grafiche per il laboratorio di serigrafia o di materiale divulgativo, anche in collaborazione con la Tipografia del Margine (la cui sede è nello stesso cortile dei nostri laboratori).

Si dedica inoltre ampio spazio all'utilizzo di Internet anche al fine di promuovere le nostre iniziative e i prodotti dei laboratori attraverso i social network.

Il laboratorio di informatica è situato in un ampio locale dedicato solamente a questa finalità. I gruppi di lavoro sono composti da 5/6 persone seguite da un istruttore tecnico. Ogni persona ha a disposizione un personal computer con postazione completa, su cui poter lavorare in totale autonomia.

Il laboratorio di informatica sta realizzando il sito web dei nostri laboratori per aumentare la visibilità e favorire ulteriori canali di vendita.

**Video:** il laboratorio produce, ricerca, conserva e mette a disposizione di chi ne faccia richiesta materiale documentario o di fiction.

Nel laboratorio è presente inoltre materiale audiovisivo relativo al processo di superamento dell'istituzione manicomiale (avviato dalla Legge Basaglia).

È centro di archiviazione, produzione e di attività formative nell'ambito di progetti volti all'inserimento lavorativo di persone in condizioni di svantaggio.

Il laboratorio dispone di attrezzature video e informatiche per permettere la produzione di nuovi filmati, l'archiviazione informatica e la produzione di progetti grafici e multimediali (siti web, flyers e locandine, presentazioni e installazioni video, registrazioni audio, etc.).

**Sound Design:** Il laboratorio è ubicato in una sala appositamente dedicata. L'obiettivo principale è quello di formare la persona all'utilizzo di programmi di composizione musicale e manipolazione del suono. Il lavoro è basato sull'osservazione e sulla assimilazione dei concetti chiave per l'apprendimento di tecnologie innovative che possono fornire strumenti di accompagnamento al lavoro di tipologia artistica e/o tecnologica molto affini alle attitudini del mondo giovanile.

Il materiale prodotto può essere utilizzato per produrre documenti multimediali che sintetizzino in modo efficace il tema di interesse, fornendo ai fruitori un vero strumento di espressione.

Attività in squadra sul territorio: nell'ottica di 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 raggiungendo servizi esterni ai laboratori ma interni alla Cooperativa, come l'Orto che Cura di Collegno e l'IQBAL di Venaria. La squadra si occupa di effettuare lavori di piccola manutenzione di aree verdi, di aiutare nelle attività svolte presso l'Orto, di ripristinare e mantenere gli arredi urbani presenti e svolgere pulizie di spazi interni ed esterni.

Inoltre collabora alla realizzazione e progettazione in sinergia con gli altri laboratori, di oggetti di arredo, giocattoli e oggettistica anche su ordinazione e monili utilizzando differenti materiali e tecniche.

Tutti i laboratori sono coinvolti nella realizzazione degli obiettivi sopracitati e:

- rispondono alle richieste di singoli o di aziende, associazioni ed enti, di stampa di loghi o altro materiale simile a scopo promozionale di attività e/o iniziative varie ed eventi.
- creano produzioni artistiche esclusive (t-shirt, orologi, poster, borse ecc) che vengono distribuite da vari negozi di Torino e provincia, mercatini, fiere etc.
- promuovono collaborazioni terapeutiche, didattiche e artistiche con enti, associazioni o soggetti privati, mirati alla sensibilizzazione della cittadinanza verso i temi del disagio e allontanando il pregiudizio nei confronti delle persone in situazione di fragilità, per garantire la presenza sul mercato dei prodotti da loro realizzati, per favorire un canale di gratificazione e sostentamento alle persone impegnate nei laboratori.

Integrazione con il territorio e socializzazione: 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.

Il C.A.D. A.L.M.A. si propone come sede operativa, centro aggregativo e “spazio di formazione artistica” anche aperto al territorio ad esempio attraverso l'organizzazione di corsi di artigianato aperti al pubblico, dove gli utenti si affiancano agli operatori nella conduzione dei laboratori.

## RAPPORTI CON I SERVIZI FAMILIARI

I laboratori della Cooperativa Sociale Il Margine sono luoghi aperti a tutte le persone che intendono conoscere le attività.

Due volte l'anno il Servizio promuove una riunione con tutti i soggetti coinvolti (équipe educativa, assistenti sociali, educatori del territorio, medici psichiatri, psicologi, ecc.) per una verifica del progetto complessivo e dei singoli progetti individuali; questa riunione serve a ricalibrare gli obiettivi, le modalità operative e porre nuove mete progettuali.

Inoltre il Coordinatore garantisce l'interfaccia continua con i referenti pubblici titolari dei casi inviati, permettendo di creare linee di intervento comuni e sinergie positive per il raggiungimento degli obiettivi preposti, mettendo così al centro il benessere della persona a cui è rivolto il Servizio.

Con le famiglie, la cooperativa promuove incontri periodici per confrontarsi reciprocamente sul progetto del servizio, sulle problematiche che possono essere insorte, sulle modalità di prosecuzione del servizio.

Ipotizziamo inoltre che gli spazi di Corso Trapani, 25 a Torino possano essere utilizzati per diventare anche sede di operatività di "Gruppi di automutuoaiuto", che possano avere funzione di sostegno per le persone disabili e per le famiglie e/o loro Associazioni.

## RISERVATEZZA

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:

- titolare del trattamento di tali dati è il Comune di Torino;
- responsabile del trattamento di tali dati è la cooperativa IL MARGINE s.c.s..

Il Comune di Torino può autorizzare la Cooperativa a comunicare i dati personali da essa raccolti per motivi di servizio 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 Comune di Torino 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 ad ottenere l'autorizzazione dal Comune di Torino, comunicarlo alle persone i cui dati si riferiscono, ottenere l'autorizzazione sua o dei suoi famigliari o esercenti la potestà.

## **DIRITTI DEL CITTADINO OSPITE DEL SERVIZIO**

I servizi sono erogati personalizzando l'intervento educativo ed assistenziale sulla base di un specifico progetto, garantendo a ciascuno individuo gli stessi diritti, opportunità ed attenzioni.

La Cooperativa ha come valore fondante il rispetto della dignità e dei diritti della persona e fa riferimento alla CARTA DEI DIRITTI DELL'UOMO, CARTA DEI DIRITTI FONDAMENTALI DELL'UNIONE EUROPEA e ha aderito per i suoi servizi educativi a quanto stabilito nella CARTA DEI DIRITTI DEL CITTADINO NEL SERVIZIO SANITARIO PIEMONTESE.

## **ANTINFORTUNISTICA**

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.

## **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, mensa, incentivo economico base per i partecipanti, socialità, trasporti, materiali di consumo.

La retta giornaliera ripartita al 50% tra Comune di Torino e ASL di Torino è diversificata a seconda dell'impegno educativo previsto.

## **INCENTIVO**

Tutti i partecipanti a tempo pieno al Centro di attività diurne/laboratori socio riabilitativi percepiscono un incentivo mensile base di €. 50,00 subordinato alla



frequenza registrata quotidianamente. Gli ulteriori introiti derivanti dalla vendita dei prodotti vengono ridistribuiti agli utenti secondo criteri che tengono conto della continuità, impegno e rispetto dei ruoli e delle regole del Servizio.

## MENSA

Il CAD OFFICINE A.L.MA. offre ai partecipanti il servizio mensa.

L'attività di cucina viene svolta applicando la normativa HACCP, il sistema di autocontrollo sulla corretta pratica di preparazione e somministrazione dei pasti.

Particolari esigenze nutrizionali e dietetiche devono essere segnalate e saranno rispettate.

## RECAPITI

### IL MARGINE Cooperativa Sociale S.C.S.

Via Eritrea 20 – 10142 TORINO  
Tel. 011.4102711 - Fax 011.4112590  
tamara.pollo@ilmargine.it  
beatrice.bernello@ilmargine.it  
www.ilmargine.it  
facebook.com/ilmargine

A questi recapiti è possibile rivolgersi per ottenere chiarimenti, avere notizie sul personale, su tutto quanto concerne il servizio o per effettuare lamentele – richieste

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.

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.



**Cad Alma**

Via Eritrea 20 - Torino

Tel. 011.4102711

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