

# INTERVENTI EDUCATIVI PROFESSIONALI DOMICILIARI



**CARTA DEL SERVIZIO**

Revisione del 05/09/2022

## INDICE

■ Istruzioni per l'uso della Carta dei servizi	3
■ La carta del servizio	4
■ Il Margine: 40 anni di impegno sociale	5
■ Cooperativa Sociale Arcobaleno	5
■ Contatti e come raggiungerci	7
■ Presentazione del servizio	8
■ Organizzazione del servizio	9
■ Informazioni di carattere generale	16
■ Modello di lavoro della cooperativa	17
■ Principi fondamentali della cooperativa	18
■ Obiettivi generali della cooperativa	20

## 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 presente Carta del Servizio rappresenta il frutto di un percorso partecipato e un documento di impegno tra il gruppo di lavoro che opera nella micro-équipe dei servizi offerti, gli utenti e la committenza, con l'obiettivo di illustrare le prestazioni fornite, le modalità di intervento dell'équipe e i principi che ne guidano l'operato.

### b) Procedura di informazione

La Carta è presentata e messa a disposizione dei diretti interessati (minori e familiari), è disponibile presso la direzione degli Enti Esterni che ne facciano richiesta, ed è pubblicata sul sito delle cooperative: [www.ilmargine.it](http://www.ilmargine.it) e [www.cooperativaarcobaleno.it](http://www.cooperativaarcobaleno.it)

### c) Garanzia rispetto le prestazioni

La verifica del percorso educativo avviene attraverso la condivisione in équipe delle attività da proporre, periodiche supervisioni, nonché attraverso gli incontri di verifica con la rete dei Servizi coinvolti.

## 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 sociosanitari 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 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

La cooperativa, inoltre, gestisce dal 1999 l'educativa territoriale minori con disagio sociale e l'educativa di comunità sulla Circoscrizione VIII ed in accreditamento con la Città di Torino, l'educativa territoriale minori sul distretto sud-est e sud-ovest e interventi atti a garantire il diritto-dovere di visita e di relazione tra minori e nuclei d'origine (c.d. luoghi neutri), oltre a gestire i luoghi neutri per conto del CO.GE-SA di Asti e il CONISA di Susa. Dal 2013 si occupa della gestione di uno dei CESM (Centro Educativo Specializzato Minori) di Torino, le cui progettazioni altamente specialistiche riguardano i minori con autismo. 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.

## COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO

La cooperativa sociale L'Arcobaleno gestisce dal 1987 servizi alla persona in Torino e provincia, in particolare rivolti alla disabilità psichica; ha inoltre maturato una specifica esperienza nel campo degli interventi territoriali educativi-riabilitativi a favore di minori disabili. Dal 2007 gestisce un Servizio accreditato presso il Comune di Torino e ASL Città di Torino, nell'Albo Prestatori di Servizi Sociali e Sanitari a favore di persone disabili - Sezione B, con la denominazione di S.S.E.R. Minori 6-17 anni.



Le linee guida su cui si basa l'organizzazione e la strutturazione del S.S.E.R. Minori sono la programmazione e la progettazione di interventi educativi individualizzati, finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e integrazione sociale.

Nell'ambito di tale servizio, gli educatori si sono spesso confrontati negli ultimi anni con diagnosi emergenti relative a disturbi della condotta e del comportamento (es. ADHD, DOP), associati a una disabilità (doppia diagnosi). Il SSER Minori ha una sede operativa in via Millefonti 39/1 (zona via Ventimiglia-palazzo a Vela) all'interno della quale si svolgono le attività educative strutturate rivolte ai minori in carico.

La sede è articolata in diverse stanze attrezzate per attività specifiche. Tali locali possono essere usati come sede d'appoggio anche per interventi educativi che rientrano nel presente accreditamento.

Dal 2005, inoltre, L'Arcobaleno gestisce in Val Sangone il Servizio di Educativa Territoriale per minori in difficoltà, che comprende interventi sia a favore di minori disabili, sia di minori a rischio sociale (con alle spalle nuclei familiari in situazione di fragilità e vulnerabilità e/o alta conflittualità), sia infine di minori affetti da nuove patologie emergenti (disturbi del comportamento alimentare, fobia scolare, ritiro sociale).

Tali patologie iniziano a caratterizzare anche gli adolescenti che afferiscono al SSER Minori, sotto forma di comorbidità.

Le esperienze maturate nell'ambito di questi due Servizi per Minori dell'Arcobaleno sono state oggetto di confronto e di condivisione tra gli educatori delle due équipe, e non sono mancate mobilità interne che hanno permesso di individuare e attivare gli educatori con l'esperienza più adeguata e specifica in relazione alle specifiche situazioni su cui siamo stati chiamati ad intervenire.

Infine, dal 2015 ha preso avvio l'esperienza del Mirafleming, centro di incontro per minori situato nel quartiere Mirafiori Sud (via Fleming 19), gestito in collaborazione con la cooperativa Mirafiori. Il centro offre attività ludico-ricreative e uno spazio di aggregazione per minori della fascia 6-14 anni.

Nel periodo estivo offre alle famiglie della zona un'attività di estate ragazzi. Anche questo centro può costituire una risorsa d'appoggio per gli interventi educativi domiciliari, sia come spazi/attività, sia come possibilità di socializzazione.

## SERVIZIO DEGLI INTERVENTI EDUCATIVI PROFESSIONALI DOMICILIARI. CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

### Servizio degli Interventi Educativi Professionali Domiciliari

**Responsabile del Servizio:** Roberta Portoghese  
roberta.portoghese@ilmargine.it  
377 5174640

**Responsabile d'Area:** Elena Mapelli  
elena.mapelli@ilmargine.it  
393 1925733

Coop. "IL MARGINE" s.c.s.  
Tel. 011.403.24.21 – fax 011.411.25.90  
Via Eritrea, 20 - 10142 Torino  
segreteria@ilmargine.it  
P.IVA e C.F.: 02430520011

Coop. Sociale "L'ARCOBALENO"  
Tel. 011.899.15.58 | 011.899.08.75  
C.so Casale 205, 10132 Torino (TO)  
segreteria@cooperativalarcobaleno.it  
C.F.: 05381130011



## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio si configura come intervento educativo professionale domiciliare, rivolto ai minori e alle loro famiglie.

La volontà del Servizio è quella di fornire supporto e sostegno ai minori e alle famiglie in situazioni di vulnerabilità sociale, di povertà socio-culturale e di isolamento sociale, rafforzando e arricchendo le reti di sostegno e costruendo assieme uno spazio di crescita significativo per il minore.

Aspetto fondamentale è quello di sostenere il più possibile il nucleo familiare con un intervento mirato a **valorizzare le risorse e le potenzialità del minore e della sua famiglia**, nel rispetto delle singole specificità ed esigenze, al fine di poter esercitare le proprie capacità e autonomie, sperimentando la possibilità di acquisirne di nuove.

Il Servizio è orientato **non solo alla salvaguardia del minore, ma anche alla promozione della relazione genitori-figli, permettendo la permanenza del minore presso il proprio nucleo familiare e favorendo i raccordi della famiglia con le risorse e gli altri Enti del territorio di appartenenza.**

Il Servizio è rivolto ai minori residenti sul territorio di Torino, con particolare attenzione alla fascia adolescenziale e al loro sistema parentale.



## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'équipe socio-educativa costituisce lo strumento principale del lavoro di educativa domiciliare: ad essa si riconduce la responsabilità della gestione del Servizio, in accordo con i Servizi Sociali di riferimento. L'équipe è composta da figure educative qualificate (Educatori Professionali) che concorrono alla realizzazione degli interventi educativi e socio-riabilitativi, volti a favorire e a sviluppare le diverse potenzialità degli utenti, contenere le situazioni di maggior rischio psico-evolutivo e mediare e facilitare il rapporto genitori-figli.

### a) Tipologia di servizi

Gli interventi educativi domiciliari proposti sono:

- interventi educativi professionali di accompagnamento alle dimissioni da forme di accoglienza residenziale;
- progetti preventivi mirati (P.P.M.), alternativi all'inserimento in struttura residenziale;
- sostegno alle famiglie affidatarie;
- progetti domiciliari ad alta intensità;
- accompagnamenti per Progetti di Autonomia;
- programmi di intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità (ex P.I.P.P.I.).

### b) Mission

Mission prevalente del Servizio è il monitoraggio e il sostegno delle competenze genitoriali e della dimensione relazionale nel proprio contesto familiare, nonché la collaborazione con la rete dei Servizi (Servizio Sociale, Servizio di Neuropsichiatria Infantile, Autorità Giudiziaria...) per la tutela dell'interesse primario del minore. Il Servizio, inoltre, si è dotato di strumenti utili alla presa in carico di nuclei familiari immigrati da Paesi extracomunitari, attraverso la possibilità di inserire in équipe - qualora se ne ravvisasse la necessità - personale socio-educativo di diverse culture o etnie, con funzione di mediazione linguistico-culturale. I principali interventi di cui si occupa il Servizio sono rivolti alle **fasce d'età 0-5, 6-13 e 14-17 anni**, con le seguenti finalità:

- osservazione/valutazione educativa delle capacità/responsabilità genitoriali;
- sostegno alla genitorialità e alle funzioni di accudimento primario;
- sostegno al minore e agli adulti nel rientro presso la propria famiglia di origine dopo inserimento etero-familiare;

- sostegno ai minori e alle famiglie straniere;
- supporto/sostegno a minori presso famiglie affidatarie;
- supporto al minore e attivazione di risorse mirate all'autonomia;
- sostegno ai minori e alle famiglie multiproblematiche con complessità sanitarie degli adulti (DSM, SerD);
- interventi mirati rivolti a minori e famiglie ad alta conflittualità;
- sostegno di minori vittime di maltrattamento e/o abuso, violenza assistita;
- sostegno agli adulti vittime di violenza con figli minori;
- sostegno ai minori a fini di prevenzione dell'abbandono scolastico o dell'inadempienza scolastica;
- sostegno a minori a rischio di devianza, marginalità o di irregolarità nella condotta e nel carattere;
- sostegno a minori a rischio di psicopatologie;
- sostegno a minori con disturbi del comportamento alimentare;
- sostegno a minori che presentano problematiche legate alle nuove dipendenze e/o all'uso di sostanze e/o alle nuove dipendenze;
- sostegno a minori a rischio di ritiro sociale;
- sostegno a minori vittime o autori di bullismo;
- supporto ai minori con disturbi del neurosviluppo, dello spettro autistico e sindrome di Asperger.



La possibilità, inoltre, di interazione con la rete dei Servizi in capo alla cooperativa sociale Il Margine, consente la presa in carico e la messa a punto di progettualità complesse e integrate, mettendo in campo, all'occorrenza, professionalità con competenze specifiche sulla disabilità e/o sulla psichiatria (adulti e minori). Nello specifico, sono già attivi nella città di Torino servizi svolti nel contesto scolastico a sostegno di minori con disabilità, e interventi psico-educativi per minori con disturbi dello spettro autistico.

### c) Gli obiettivi

L'obiettivo generale è quello di offrire un accompagnamento educativo mirato a valorizzare le risorse e le potenzialità del minore e della sua famiglia. Gli interventi educativi dovranno perseguire, in particolare, i seguenti obiettivi:

- **ascoltare, accogliere, accompagnare il minore**, nel contesto della relazione con i propri genitori e con gli adulti significativi della famiglia allargata e nello sviluppo delle proprie capacità nelle diverse aree della crescita attraverso lo svolgimento, insieme al minore, delle quotidiane occupazioni, anche presso il domicilio;
- **offrire supporto alle competenze genitoriali** (con l'attenzione a coinvolgere il più possibile sia la madre sia il padre, insieme ad altri familiari significativi), finalizzando l'intervento a rinforzare, supportare o far apprendere le competenze necessarie per aiutare il minore a crescere positivamente favorendo una progressiva autonomia, attraverso la costruzione di un percorso positivo di coinvolgimento dei soggetti nei processi valutativi e decisionali che li riguardano;
- **attivare interventi di sostegno al percorso scolastico** per superare eventuali inadempienze e dispersione creando una rete di risorse territoriali strettamente correlate alle funzioni di doposcuola;
- **favorire la co-costruzione** della rete familiare e sociale;
- **co-costruzione/supporto alla relazione** tra il minore e il genitore non affidatario ed altri adulti di riferimento;
- **mediare nella relazione** tra minore e genitore/genitori;
- **mediare il conflitto familiare** tra adulti, anche a livello di famiglia allargata;
- **rinforzare le competenze genitoriali** in relazione alle attività di accudimento, di cura della salute, della socializzazione e dell'istruzione;
- **accompagnare e mediare** al fine di costruire positivi e collaborativi rapporti tra il nucleo familiare e la scuola;
- **accompagnare alla conoscenza** e al corretto utilizzo dei servizi e delle risorse del territorio attraverso percorsi esperienziali-educativi;

- **favorire incontri di rete** intesa come raccordo e consulenza con altri operatori attraverso colloqui e incontri a supporto del lavoro educativo;
- **promuovere iniziative** per favorire il contatto, la sensibilizzazione, lo stimolo e lo sviluppo delle relazioni con le risorse e le agenzie esistenti sul territorio.
- **realizzare interventi differenziati** a seconda del livello dei problemi evidenziati da ogni singolo minore per contrastare in modo attento e mirato il cronicizzarsi di atteggiamenti e comportamenti disfunzionali e disadattivi.

#### d) Gestione qualità

Le Cooperative sono dotate di un Sistema Integrato di Gestione e Controllo dei Processi finalizzato alla creazione 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/relazionale.

Per quanto riguarda la gestione del servizio è prevista una scheda di monitoraggio 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 di soddisfazione inviato alle famiglie.

Semestralmente, le Cooperative effettuano presso ogni servizio un audit, a cura dell'Ufficio Sistemi di Gestione, per monitorare l'andamento del servizio e apportare modifiche – qualora fosse necessario - e implementare la documentazione utilizzata.

Gli educatori devono, inoltre, attenersi al regolamento redatto dal Coordinatore e dal Referente del servizio.

#### e) Le attività

I servizi offrono la possibilità ai propri utenti di sperimentarsi in diverse attività strutturate, sia all'interno del domicilio - viene infatti riconosciuto nella casa "il luogo principe" in cui progettualmente si deve sviluppare l'interazione educativa - sia all'esterno, attingendo alle diverse opportunità offerte dal territorio.

In particolare, vengono proposte le seguenti attività:

- **attività di sostegno** nella ri/costruzione di un percorso di autonomia;
- **attività di integrazione sociale**, utilizzo e raccordo con le risorse del territorio, in collaborazione con le risorse formali e informali del territorio;

- **attività per la creazione di una comunità educante** attraverso incontri periodici con tutti gli interlocutori coinvolti nella realizzazione del progetto educativo del nucleo (Servizi Sociali, NPI, Sert, DSM...) e attraverso la collaborazione con i servizi del Terzo Settore offerti dal territorio (associazioni, agenzie formative e ludico-ricreative);
- **attività di integrazione tra famiglie** residenti sul territorio in un'ottica di arricchimento delle "potenzialità positive" presenti nei nuclei e di creazione di una rete attiva sul territorio per aiutarli a uscire dall'"isolamento" sociale;
- **attività di sostegno educativo al minore e al sistema parentale**, osservazione delle dinamiche familiari e relazioni interpersonali tra i membri, individuazione di attività per potenziare le capacità genitoriali;
- **attività di sostegno scolastico del minore**: l'équipe affiancherà le figure adulte di riferimento nella gestione delle attività scolastiche del minore, fungendo da facilitatore, e non da sostituto, nella presa in carico di questa importante funzione genitoriale. Questa attività verrà svolta anche attraverso il coinvolgimento e la messa in rete delle istituzioni scolastiche;
- **attività domiciliari e cura dell'ambiente domestico**: le attività domestiche di preparazione dei cibi e riordino degli ambienti rientrano tra le attività di sostegno al nucleo e assumono un particolare significato educativo, fondamentale per lo sviluppo di competenze e abilità finalizzate alla conduzione di vita familiare;



- **attività di cura del sé e del bambino** (interventi di sostegno alla genitorialità): oltre che costituire aspetto di cura primaria per il proprio bambino, questa attività propone di costruire un contesto educativo in cui sperimentare un'esperienza che valorizzi la persona attraverso la cura dell'igiene e dell'aspetto esteriore.

## f) L'équipe

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

- Responsabile Area
- Coordinatore
- Referente del Servizio
- Educatori professionali
- TRP

L'intervento è svolto da un'équipe formata da educatori professionali e da un Coordinatore referente del Raggruppamento temporaneo d'impresa.

## g) Come lavora l'équipe: riunione d'équipe, supervisione, incontri di rete

### Riunione d'équipe

La Riunione d'équipe ha frequenza mensile e vi partecipa tutto il personale socio-educativo, supervisionato dal Coordinatore. Rappresenta il momento in cui il gruppo di lavoro si confronta, condivide, approfondisce e decide.

### Supervisione

La supervisione ha una frequenza variabile, definita sulla base delle esigenze emerse, e permette di approfondire le specifiche problematicità.

### Incontri di rete

Incontri di distretto con le reti formali presenti sul territorio a cui fare riferimento per i percorsi di socializzazione e autonomia del minore e del nucleo familiare.

## h) Tirocini e Servizio Civile

Il servizio è sede di tirocinio per studenti del Corso di Laurea in Educazione Professionale.

## i) Norme di comportamento relative al COVID-19

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. Ogni giorno effettuano un triage personale ed utilizzano i D.P.I. previsti dalla normativa.

Verrà accertato, tramite telefono, che nell'ultima settimana i bambini e i ragazzi o altra persona del nucleo familiare non abbiano avuto sintomi riconducibili al COVID-19 o contatti con persone o ambienti in cui siano stati presenti casi COVID-19 negli ultimi 15 giorni.

Durante il primo incontro a casa, l'educatore compilerà insieme al nucleo una scheda per verificare che siano rispettate tutte le norme di sicurezza legate all'emergenza COVID da parte di tutte le persone presenti in casa (uso mascherina per genitori e bambini che hanno più di 6 anni e, dove è possibile, la distanza di un metro dall'educatore).

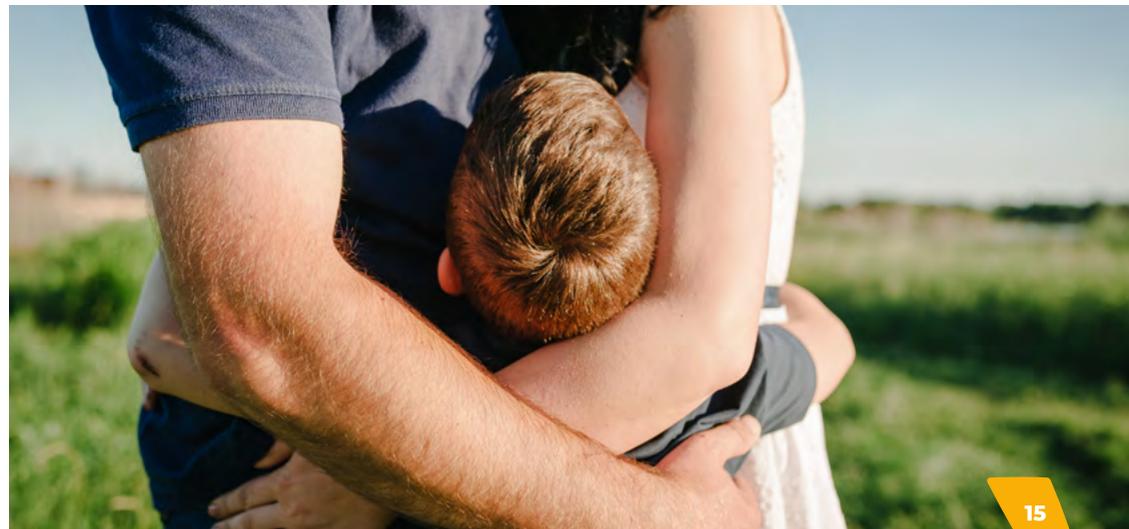
## l) Gestione documenti e tutela della privacy

Le Cooperative 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 rispettando la normativa vigente.

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).



## INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

### a) Presa in carico, verifica e chiusura del progetto

Gli interventi educativi sono rivolti ai minori e alle loro famiglie attraverso attività educative professionali, intese come potenziamento della rete delle risorse formali e informali del territorio di residenza della famiglia.

Da un punto di vista metodologico, l'RTI svolge le seguenti attività:

- contatti con l'Ente inviante per la conoscenza del minore, della famiglia d'origine, dell'eventuale famiglia affidataria o comunità in cui è inserito;
- progettazione specifica in base alle caratteristiche del minore e della famiglia. In particolar modo, sarà curata la progettazione individuale sulle caratteristiche del minore favorendo l'attivazione di una rete sociale in grado di sostenerlo e accompagnarlo in questa delicata fase. Grande attenzione verrà prestata all'accoglienza e al contenimento delle ansie e delle preoccupazioni dei famigliari;
- relazioni semestrali saranno inviate al Servizio inviante.

La verifica del percorso socio-educativo e socio-sanitario avviene attraverso la condivisione in équipe del caso, la periodica revisione del P.E.I., nonché attraverso gli incontri di verifica con la rete dei Servizi coinvolti.

L'équipe, supervisionata dal Coordinatore, periodicamente si occupa della redazione delle relazioni di aggiornamento, con frequenza variabile a seconda delle richieste dei Servizi.

La chiusura del Progetto avviene come da indicazioni del servizio inviante.



## MODELLO DI LAVORO DELLA COOPERATIVA

Lo stile di lavoro delle Cooperative Il Margine e L'Arcobaleno 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 eroghiamo sono il risultato combinato della competenza e dell'esperienza degli operatori, del personale socio-educativo e di tutti i collaboratori. Il nostro lavoro viene misurato anche attraverso parametri che prevedono:

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

### Continuità, efficacia ed efficienza dei servizi

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

### Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza

Il lavoro degli operatori è orientato al pieno rispetto della dignità di ciascun utente, 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 delle Cooperative, l'RTI può favorire per ciascun utente una scelta più ampia e mirata di soluzioni secondo le sue aspettative.

### Assicurazione

Viene stipulata una polizza assicurativa per infortuni e responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte di terzi o dagli operatori in servizio.

### Diritto di Reclamo

I reclami e i disservizi sulle prestazioni erogate possono essere segnalati in forma scritta (mezzo posta e mail) alla mandataria dell'RTI Coop. "IL MARGINE" s.c.s. 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 Presidenza fornisce risposta scritta entro 30 giorni dal reclamo.

Non verranno presi in considerazione reclami presentati in forma anonima.



## OBIETTIVI GENERALI DELLE COOPERATIVE

Gli obiettivi generali perseguiti dalle Cooperative sono:

- consentire ad ogni persona inserita di raggiungere la massima autonomia e benessere possibile;
- garantire:
  - la soddisfazione dei bisogni di chi usufruisce del servizio;
  - la professionalità degli operatori;
  - la continuità del servizio;
  - la presenza sul territorio;
  - la relazione con il cittadino coerentemente con le finalità delle Cooperative;
- 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;
- garantire il coinvolgimento dei soggetti in relazione con l'utente 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.



#### **SERVIZIO DEGLI INTERVENTI EDUCATIVI PROFESSIONALI DOMICILIARI**

Coop. "IL MARGINE" s.c.s.  
Tel. 011.403.24.21 – fax 011.411.25.90  
Via Eritrea, 20 - 10142 Torino  
segreteria@ilmargine.it | www.ilmargine.it

Coop. Sociale "L'ARCOBALENO"  
Tel. 011.899.15.58 | 011.899.08.75  
C.so Casale 205, 10132 Torino (TO)  
segreteria@cooperativalarcobaleno.it