

COMUNITÀ FAMILIARE LA CHIOCCIOLA



CARTA DEL SERVIZIO

Revisione del 07/11/2018



LA CARTA DEI SERVIZI

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

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

a) Procedura di realizzazione

La carta del Servizio è realizzata dall'equipe educativa, composta dagli operatori, dal referente e dal Coordinatore 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'equipe, 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 e tutori degli ospiti mediante un incontro realizzato in una delle occasioni di confronto già previste nella normale organizzazione che avviene almeno a cadenza semestrale.

La carta del Servizio viene inoltre trasmessa al Comune di Torino – V Divisione 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'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.

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

PRESENTAZIONE DELLA COMUNITÀ

Comunità Familiare La Chiocciola

Via Mercandillo 30 - 14022 Castelnuovo Don Bosco

Tel comunità: 011 9927064

Tel e fax ufficio: 011 9927206

Mail: castelnuovo@ilmargine.it

Referente: Luca Pizzolitto

Coordinatrice: Carolina Borra

Responsabile d'Area: Simonetta Matzuzi

Cooperativa Il Margine

Via Eritrea, 20 - Torino

Tel: 0114032421

a) dove siamo e come raggiungerci

La comunità familiare LA CHIOCCIOLA è sita in Castelnuovo Don Bosco in provincia di Asti all'interno di una ex struttura ospedaliera (oggi completamente ristrutturata) di particolare valore architettonico

Il Servizio si raggiunge con mezzi propri o con i servizi di linea intercomunale della Vigo, la frequenza giornaliera copre, sia nella andata che nel ritorno, tutta la fascia giornaliera in modo sufficientemente adeguato.



b) Il Servizio si caratterizza per una vocazione specifica legata alla disabilità intellettiva con disturbi del comportamento e della relazione.

Si configura pertanto come un servizio destinato ad un'utenza con deficit intellettivo medio e disabilità fisica lieve, ma caratterizzata da disturbi comportamentali associati che ne compromettono la vita sociale.

PROGETTO E' ORIENTATO A:

- ridurre il divario esistente tra la risposta sociale alle disabilità del soggetto e alle aspettative sociali che l'utente disattende
- costruire due piani di applicazione degli interventi: quello interno, che passa attraverso la gestione della quotidianità, e quello esterno, che prevede un intervento diretto anche al contesto sociale .
- Costruire una metodologia di intervento che propone come elemento cardine la relazione fra operatori ed ospiti, relazione che si fonda sul rispetto dell'individualità dei singoli, privilegiando un rapporto differenziato con ogni ospite salvaguardando le caratteristiche personali di ognuno, valorizzando le potenzialità e contenendo i limiti soggettivi.
- Realizzare un intervento che traduce il ruolo degli operatori da interlocutori privilegiati a garanti della comunicazione fra i membri del gruppo.
- Riconoscimento e soddisfacimento dei bisogni dei singoli, crescita personale e sociale degli ospitati; crescita della contrattualità sociale contro l'emarginazione, degli ospitati e delle loro famiglie; superamento delle difficoltà relazionali;
- contenimento ed emancipazione dei disturbi comportamentali e psichiatrici; protagonismo degli ospitati nella realizzazione del proprio progetto di vita; decentramento delle patologie nella vita dell'utente, creazione di una "rete" a sostegno della qualità della vita degli ospitati e delle loro famiglie

La comunità è accreditata per accogliere 6 persone.

c) descrizione della struttura

La struttura, ubicata al piano terra di uno stabile d'epoca nel comune di Castelnuovo don bosco, si presenta accogliente, priva di barriere architettoniche.

In particolare la struttura presenta:

- ampio locale cucina utilizzabile sia per l'organizzazione di attività inerenti la preparazione dei pasti e l'apprendimento dell'uso degli elettrodomestici , e sia come locale di accoglienza e di intrattenimento.
- tre camere da letto, ampie e luminose, per un totale di 6 posti letto.

- due servizi igienici attigui alle stanze da letto di cui uno assistito, particolarmente adeguato ai bisogni degli utenti con difficoltà motorie
- un locale riservato al personale con attiguo bagno dedicato; un locale deposito;

L'ambiente è reso particolarmente accogliente dalla combinazione dei colori. È possibile personalizzare gli ambienti da parte degli ospiti con oggetti o parti di arredo.

La comunità intesa come struttura “aperta” (capace di accogliere al suo interno e utilizzare le reti, istituzionali e informali, che il territorio offre) e flessibile, in grado di adeguarsi rapidamente alla domanda proveniente dalla comunità sociale.

Lo stabile nel quale la struttura è ubicata, è inserita in un contesto territoriale estremamente ricco di risorse e opportunità.

La felice collocazione favorisce la possibilità di inserimenti degli utenti in contesti par-lavorativi o in contesti aggregativi territoriali, facilmente raggiungibili autonomamente.



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

a) Organizzazione della giornata

8,00 - 9,00

- Risveglio.
- Cura della persona: igiene personale, doccia, cambio abiti, barba, (in base alle diverse autonomie degli ospiti)

9,00 – 9,30

- Prima colazione e momento di socializzazione

9,30 - 10,00

- Cura della persona: igiene denti
- Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari

10.00 - 10,30

- Organizzazione e avvio delle attività di comunità e delle attività strutturate interne ed esterne.

10.30– 12.30

- Attività strutturate come da progetto educativo individuale.

Gli utenti che non frequentano attività esterne a turno provvedono insieme agli operatori all'igiene e alla cura della casa, alla spesa, alle uscite e alla preparazione del pranzo. Nel caso di visite mediche gli ospiti vengono accompagnati.

12.30 – 14.00

- Rientro in struttura
- Pranzo
- Dopo pranzo: igiene personale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti comunitari (cucina, soggiorno)

14.00 – 15.30

- Attività libera, relax



15,30 - 16,00

Organizzazione e avvio delle attività di comunità e delle attività strutturate interne ed esterne.

16.00 – 18,00

- Attività strutturate
- Pausa Merenda

18.00 – 19,00

- Rientro in struttura
- Cura degli oggetti personali e degli spazi comunitari

19,00 - 19,30

- Coinvolgimento nella preparazione cena e allestimento tavoli

19.30-20.30

- Cena con gli operatori

20.30 -22.15

- Dopocena: coinvolgimento nella cura personale e riordino ambienti, momento di relax individuale, tv, igiene personale, tisana della buonanotte.

L'organizzazione della comunità familiare LA CHIOCCIOLA promuove un clima familiare che rispetti i tempi ed i ritmi degli ospiti, valorizzando le esigenze del singolo. Ogni ospite viene stimolato ai compiti che sono stati assegnati durante le riunioni ed in accordo con gli stessi. Le attività strutturate sono nell'arco della giornata e della settimana, dalle ore 10,00 alle ore 18,00 (per un totale di 20 ore settimanali) mentre le ore pomeridiane e preserali sono momenti che gli utenti possono decidere con l'équipe educativa come "occupare".

Per alcuni ospiti vi è la possibilità di uscire autonomamente (in accordo con i servizi in-serenti) durante la giornata per soddisfare i propri bisogni e necessità, concordandolo sempre con l'operatore in turno, così da poter monitorare la reale autonomia. Settimanalmente, viene organizzata una riunione con il gruppo utenti, momento dedicato, oltre che alla discussione delle regole della convivenza comune, anche all'ascolto e alla propositiva, in cui ognuno esprime, secondo le proprie capacità, ciò che desidera fare o non fare. Nel rispetto delle richieste che emergono, l'équipe educativa insieme al gruppo ospiti effettua una programmazione settimanale. Naturalmente all'interno della suddetta organizzazione le persone hanno la possibilità di disporre di tempo libero, tempo che occupano in maniera assolutamente indipendente senza sentirsi obbligati dagli educatori a dover modificare le loro decisioni o dover svolgere compiti decisi senza il consenso dell'ospite.



b) Organizzazione del fine settimana

Il fine settimana segue ritmi diversi dagli altri giorni: se durante la settimana le attività laboratoriali si alternano con i singoli bisogni ed impegni il week-end ha, infatti, lo scopo di migliorare la relazione collettiva del gruppo. In particolare vengono organizzate

gite, escursioni sul territorio, uscite mirate (cinema, teatro, circo ecc..) visite ad altre comunità, festeggiamenti di eventi personali (compleanni, onomastici) invitando i familiari o le persone care all'ospite, partecipazioni ad eventi di rilevanza pubblica (feste sul territorio) ecc...

c) Attività diurne durante la settimana

Le attività esterne hanno come riferimento il territorio limitrofo. Attualmente si utilizzano più sedi per lo svolgimento delle attività:

Locale polifunzionale Poirino, Parco di Albugnano, Colle Don Bosco, Piscina comunale di Poirino, Negozi, supermercati, mercati per il progetto di gestione della casa

Inoltre gli ospiti sono invitati ai seguenti progetti:

- attività di esperienza paralavorativa nella fattoria didattica "Cascina del Mulino" di Villastellone
- Trasmissione radiofonica Blue Jeans all'interno del palinsesto di Radio Ohm: area Caselli-Chieri
- Festa dei laboratori (Rete dei servizi del Chierese) con appuntamenti tutta l'estate con le estati ragazzi del territorio
- Attività di Karaoke in collaborazione con la Comunità Il Roseto di Pralormo al Circolo ricreativo Santena
- Ingenio: laboratorio Artelier due volte a settimana (Il Roseto)
- Laboratorio "Scarto Matto", in collaborazione con Consorzio dei Servizi Socio-Assistenziali del Chierese

Gli ospiti usufruiscono inoltre di una serie di attività interne alla struttura individuate sulla base delle loro proposte e dei loro interessi.

d) Soggiorni e vacanze nell'arco dell'anno

L'organizzazione di soggiorni e vacanze nel periodo estivo tiene conto degli interessi dei singoli ospiti e delle condizioni generali del gruppo, la scelta dei luoghi avviene in com- partecipazione con gli ospiti ed insieme si fissano le regole di comportamento e fruizione

e) Come è composta l'equipe del servizio

L'organico della comunità è composto dal seguente numero e tipologia di operatore:

- 1 referente
- 1,5 educatore
- 1,5 adest/oss
- 1 consulente attività diurne (1.825 ore annue)
- 1 colf
- 1 infermiere (3 ore settimanali)
- 1 consulente sanitario (1 ore a settimana /52 ore annue)

* escluse sostituzioni per ferie, mutue ecc.

f) Come lavora l'equipe del servizio

I momenti di confronto e programmazione che costituiscono il lavoro dell'equipe multidisciplinare del Servizio sono i seguenti:

- 1 volta a settimana è prevista la riunione d'equipe durante la quale le diverse figure professionali che la compongono si confrontano sull'andamento del centro e valutano la realizzazione degli obiettivi presenti nei progetti individuali degli ospiti. È quindi l'equipe educativa che, con le diverse professionalità che la compongono, è depositaria della titolarità progettuale del gruppo utenti.
- Quindicinalmente sono previste due ore di supervisione e/o sostegno metodologico all'equipe,
- Riunioni con le famiglie. Gli incontri periodici con le famiglie e/o Associazioni di utenza hanno carattere informativo e di confronto, sono occasioni in cui il Servizio comunica ai familiari degli utenti piani di lavoro, innovazioni, cambiamenti, nuove risorse.
- Incontri di verifica con i singoli consulenti di attività specifiche fornite al servizio.

g) Rapporti e modalità di collaborazione con Comune e UMVD

L'equipe educativa è in costante contatto con tutte le parti afferenti al progetto individuale dell'ospite attraverso le seguenti modalità ordinarie e straordinarie:

- incontri periodici con l'ETH (educatore territoriale di riferimento) e l'assistente sociale al fine di concordare il progetto individuale e verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Questi incontri avvengono con frequenza da concordare anche con i familiari e/o tutori dell'utente
- relazioni scritte periodiche
- visite periodiche del medico di base con cadenza mensile al fine di monitorare le condizioni mediche di ciascun utente. Si aggiungono a queste, naturalmente, tutte le visite richieste all'occorrenza qual ora si verificano condizioni di salute fuori dalla norma.
- Accompagnamento e presa in carico (eventualmente insieme ai familiari) di tutte le visite specialistiche necessarie e richieste dal medico di base.
- Redazione di una cartella clinica per ogni ospite che permetta un facile accesso a tutte le informazioni cliniche necessarie ad una corretta informazione. Tale cartella clinica accompagna l'ospite in ogni sua visita specialistica, e su di essa ogni specialista appunterà le notizie salienti contenute nel referto diagnostico
- Relazioni e incontri (oltre a quelli già menzionati) con tutti i referenti esterni dell'ospite ogni qualvolta si ravvisi la presenza di avvenimenti di una certa importanza e di carattere eccezionale. Tale procedura viene attivata e realizzata nel minor lasso di tempo possibile, certi che la tempestività di una risposta sia un presupposto importante di ogni progetto individuale.

h) 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 che 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 118 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 un operatore del servizio accompagna l'ospite e ne segue tutta l'evoluzione fino al ricovero o alle dimissioni. In caso di ricovero il servizio è tenuto a fornire 6 ore di assistenza al giorno presso la struttura ospedaliera. Contestualmente viene prodotta relazione scritta e inviata all'educatore di territorio e alla V Divisione del Comune di Torino.

- Incendio: in caso di incendio in comunità viene attivata la procedura di evacuazione e avvisata l'autorità competente.

i) Mensa, diete e lavanderia

A conferma del modello educativo gli ospiti partecipano alla stesura della lista della spesa. I menù sono strutturati per garantire il necessario apporto nutrizionale e, dove richiesto da condizioni sanitarie specifiche, concordati con un dietologo. Fatte salve queste condizioni, gli ospiti sono invitati a contribuire esprimendo preferenze e partecipando dove possibile alla preparazione dei pasti all'interno di laboratori di cucina strutturati e guidati.

Il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura degli indumenti degli ospiti e della biancheria piana in cui anche gli ospiti sono coinvolti segue la procedura del percorso sporco-pulito dettata dalle norme vigenti.

Familiari e amici possono accedere al servizio nel rispetto dell'intimità della vita quotidiana degli ospiti. Per tale motivo è gradito concordare frequenza ed orari di visita con il personale della struttura

m) accessibilità alle informazioni organizzative della struttura

Per ogni informazione attinente all'organizzazione del servizio e alla vita delle persone ospiti nel servizio per il quale si è parente o tutore, il primo interlocutore è il referente della struttura. Qual ora si verificassero situazioni che richiedono un maggiore approfondimento il responsabile d'Area della struttura è reperibile presso la sede della cooperativa e tempestivamente fisserà un appuntamento con la persona interessata alla presenza del coordinatore della struttura.

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

a) Criteri e modalità di accesso e dimissioni

La domanda per accedere alla struttura va presentata ai servizi competenti; successivamente insieme agli educatori di riferimento del territorio viene verificata la congruità tra le caratteristiche della persona e il progetto del Servizio, ed è necessaria l'approvazione dell'Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità

Le 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 della V divisione del Comune di Torino, titolari ultimi del progetto di ogni singolo ospite

b) Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

Documenti personali dell'ospite:

- Tessera S.S.N. (in originale)
- Tessera di esenzione ticket (in originale)
- Codice fiscale (in originale)
- Carta d'identità (in originale)
- fotocopia del verbale di invalidità civile
- fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L.104/92
- fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione (qualora presente)
- dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore (qualora presenti)
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

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

La quota dovuta dalle persone residenti in struttura viene determinata e comunicata annualmente dagli uffici del Servizio Sociale e versata dall'ospite o dai suoi familiari secondo modalità che vengono comunicate dalla sede centrale della cooperativa.

d) Le prestazioni comprese in retta

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

- Colazione, pasto, merenda, cena.
- Biancheria da letto, asciugamani e materiale igienico sanitario personale e per le pulizie dell'a struttura.
- Attrezzatura necessaria per lavaggio degli abiti e stiratura, con supporto del personale operante
- Spese per i trasporti per ogni attività/spostamento che l'equipe educativa ha previsto nel progetto individuale.
- Materiale per lo svolgimento delle attività/gite.

- Spese di gestione del Servizio.
- Costi di amministrazione.
- Personale addetto alla persona, al coordinamento e ai servizi generali.

e) Le prestazioni non comprese in retta

Non sono comprese le seguenti spese e servizi:

- Capi di abbigliamento e calzature
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, quotidiani, riviste ad uso personale, ecc...)
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal Sistema Sanitario Nazionale
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- Parcelle per consultazioni di professionisti richieste dai familiari.
- Trasporti da e per la casa della famiglia in caso di rientri programmati e concordati con l'equipe educativa.

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 psichiatriche 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 Eritrea 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.



Comunità Familiare La Chiocciola

Via Mercandillo 30 - Castelnuovo Don Bosco

Tel. comunità: 011 9927064 - Tel. e fax ufficio: 011 9927206

Mail: castelnuovo@ilmargine.it - www.ilmargine.it