

**MAIA**  
COMUNITÀ GENITORE-BAMBINO



**CARTA DEL SERVIZIO**

Revisione del 20/09/2020

## INDICE

■ Istruzioni per l'uso della Carta dei servizi	3
■ la carta del servizio	4
■ Il Margine: 40 anni di impegno sociale	5
■ Contatti e come raggiungerci	6
■ Descrizione della struttura	7
■ A chi è rivolta la comunità	7
■ Organizzazione del servizio	8
■ Informazioni di carattere generale	17
■ Modello di lavoro della cooperativa	18
■ Principi fondamentali della cooperativa	19
■ Obiettivi generali della cooperativa	21

## ISTRUZIONI PER L'USO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento voluto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 1994, e rappresenta un impegno etico e morale che ogni struttura o servizio che eroga prestazioni si assume nei confronti degli utenti, delle loro famiglie e della collettività tutta.

In questa Carta del Servizio, quindi, troverete una descrizione accurata dei vari aspetti della vita della nostra Comunità, oltre ad informazioni utili per conoscere meglio l'offerta del nostro presidio e per comprendere come anche le famiglie possono contribuire in modo attivo per facilitare il lavoro degli operatori socio-sanitari.

La Carta dei Servizi è prima di tutto un documento che impegna in prima persona la Cooperativa sociale Il Margine a garantire agli ospiti della struttura e ai loro parenti gli standard previsti, in termini di assistenza, cura della persona, miglioramento della qualità della vita.

Inoltre, è uno strumento fondamentale per coinvolgere i nostri operatori a migliorare costantemente il servizio rivolto agli ospiti.

Nella carta del servizio troverete

- chi siamo
- i principi fondamentali che guidano il nostro lavoro
- le prestazioni che vengono erogate
- gli standard di qualità
- i modi in cui l'utente può essere tutelato dai disservizi
- le modalità di verifica degli impegni assunti

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno per il miglioramento continuo del servizio e delle procedure che adottiamo e viene consegnata a tutti gli ospiti, ai loro familiari, agli enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta. Ad ogni modifica del documento, la Carta dei Servizi verrà ridistribuita.

Periodicamente la responsabile del nostro servizio proporrà alle famiglie un questionario da compilare in modo anonimo che riguarda il grado di soddisfazione: gli ospiti potranno esprimere il loro giudizio e proporre eventuali osservazioni sui servizi offerti.

Ogni indicazione sarà presa in esame per andare incontro alle attese delle famiglie nel modo più puntuale possibile.

## LA CARTA DEL SERVIZIO

### a) Procedura di realizzazione

---

La Carta del Servizio è realizzata dall'équipe educativa composta dagli operatori, dal Referente, dal Coordinatore e dal Responsabile d'Area del Servizio. Per la sua stesura si è tenuto conto delle indicazioni che quotidianamente gli ospiti residenti nel servizio forniscono all'équipe, nel normale svolgimento del loro lavoro.

### b) Procedura di informazione

---

La Carta del Servizio viene condivisa con tutti gli ospiti della Struttura al loro ingresso ed è a disposizione di tutti coloro che volessero consultarla poiché appesa in una delle bacheche del servizio.

### c) Garanzia rispetto le prestazioni

---

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

**a)** interni: sia durante le riunioni periodiche dell'équipe educativa con l'apporto e la supervisione del Coordinatore del Servizio, sia attraverso riunioni a cadenza regolare tra gli operatori e gli ospiti;

**b)** esterni: attraverso incontri tra gli operatori dell'équipe e il servizio di riferimento;

**c)** sono inoltre previsti periodi strutturati di formazione e supervisione per i membri dell'équipe.



## IL MARGINE - 40 ANNI DI IMPEGNO SOCIALE

La Cooperativa Sociale Il Margine è nata nel 1979, un anno dopo l'abbattimento del muro del manicomio di Collegno, e ispirandosi alla Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo. Sin dall'inizio si è strutturata per aiutare le persone ai margini della società (da cui il nome) come malati psichici e disabili, oltre ad occuparsi attivamente di donne, madri, bambini ed anziani in difficoltà, attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi. Da allora la cooperativa è cresciuta e si è sviluppata allargando la sua presenza sul territorio di Torino e in Piemonte, sino a contare numerose strutture e servizi in convenzione con le varie Asl e con molti comuni, che comprendono:

- comunità alloggio per disabili e comunità terapeutiche psichiatriche
- RAF per disabili e RSA per anziani
- gruppi appartamento psichiatrici e per disabili, social housing
- centri alzheimer, servizi ambulatori psichiatrici
- comunità Genitore-Bambino, servizi di sostegno alla genitorialità
- servizi e politiche di avviamento al lavoro
- laboratori occupazionali e agricoltura sociale
- centri socio terapeutici, centri diurni e centri polivalenti
- asili nido, scuole materne e sostegno scolastico

Nel corso degli anni la Cooperativa Sociale Il Margine si è specializzata in tutte queste aree diventando un importante riferimento per le famiglie, per le pubbliche amministrazioni e per la collettività.

## COMUNITÀ GENITORE BAMBINO MAIA CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

### **Comunità genitore bambino Maia**

Via Vanchiglia, 2 - Torino

Tel. 011 8390394 - Mob. 340 5074412

maia@ilmargine.it | www.ilmargine.it

**Referente del servizio:** Simona Ocelli

**Coordinatore del servizio:** Giuliana Milano

**Responsabile d'Area:** Nadia Quaranti

La Comunità è raggiungibile con diverse linee urbane (tram 13 e 15, bus 30, 53, 55, 56, 61 e 70).



## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Comunità “Maia” occupa il primo piano di uno stabile situato in via Vanchiglia n. 2, a Torino, in una zona centrale, dotata di un’ampia rete di servizi generali, sociali, sanitari, educativi e ricreativo-culturali.

Nel quartiere, sono presenti anche numerosi servizi destinati all’infanzia (scuole, ludoteche, centri ricreativi e sportivi...). Il presidio è, inoltre, ben collegato con i mezzi pubblici, consentendo agli ospiti la partecipazione alla vita sociale e l’utilizzo delle strutture ricreative e sportive del territorio

La struttura è articolata su un piano, composto da 6 camere da letto e da 6 bagni (una camera e un bagno per ogni nucleo), una sala da pranzo/studio, una cucina, una sala tv/attività, tre dispense (adibite rispettivamente alla conservazione di alimenti a lunga scadenza, ai detersivi/detergenti per l’igiene personale e la pulizia degli ambienti, allo stoccaggio di biancheria), un locale lavanderia, due uffici e un bagno per gli operatori.

## A CHI È RIVOLTA LA COMUNITÀ?

Il Servizio è disponibile ad accogliere nuclei provenienti da tutto il territorio nazionale, pur privilegiando il rapporto con la Città di Torino.

La Comunità Genitore Bambino “Maia” accoglie gestanti e madri con uno o più figli, di età compresa tra 0 e 17 anni; è autorizzata per ospitare fino a 6 nuclei familiari, per un massimo di 14 utenti e si è resa disponibile ad inserimenti in pronta accoglienza e/o con procedure d’urgenza.



## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### a) Descrizione generale del Servizio

---

La Comunità Genitore Bambino “Maia” prevede l'accoglienza di nuclei familiari costituiti da madre-bambino/i e/o gestanti, in condizione di fragilità sociale e/o con aspetti di problematicità relazionale, tali da configurare un rischio educativo per il/i minore/i.

La volontà del Servizio è quella di garantire il più possibile un ambiente di tipo familiare, in cui i nuclei possano essere accolti nel rispetto delle singole specificità ed esigenze, in un luogo in cui poter esercitare le proprie capacità e autonomie, sperimentando la possibilità di acquisirne di nuove, all'interno di un “setting protetto”.

L'équipe socio-educativa costituisce lo strumento principale del lavoro di Comunità: ad essa si riconduce la responsabilità della gestione del Servizio, del rapporto con gli ospiti e della progettazione degli interventi, in accordo con i Servizi Sociali.

L'équipe è composta da figure educative (Educatori Professionali) e assistenziali (Operatori Socio Sanitari) turnanti sulle 24 ore, che concorrono alla realizzazione degli interventi educativi e socio-riabilitativi, volti a favorire e a sviluppare le diverse potenzialità degli ospiti, oltre a garantire una corretta osservazione/valutazione e sostegno alle competenze genitoriali.

### b) Mission e altre tipologie vocazionali

---

Mission prevalente del Servizio è il monitoraggio e il sostegno delle competenze genitoriali e della dimensione relazionale della diade madre/figlio-i, nonché la collaborazione con la rete dei Servizi (Servizio Sociale, Servizio di Neuropsichiatria Infantile, Autorità Giudiziaria...) per la tutela dell'interesse primario del minore.

La Comunità “Stella”, inoltre, si è dotata 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.

Inoltre, la possibilità di interazione con la rete dei Servizi interni alla Cooperativa consente la presa in carico e la finalizzazione di progettualità complesse e integrate, mettendo in campo, all'occorrenza, professionalità con competenze specifiche sulla disabilità e/o sulla psichiatria (adulti e minori).

### c) Gli obiettivi

---

- **Osservazione e valutazione delle capacità genitoriali**, conformemente al



mandato degli enti invianti e alle eventuali disposizioni dell'Autorità Giudiziaria Minorile.

- **Sostegno socio-educativo allo sviluppo delle competenze nella cura dei figli**, tanto sul piano concreto del soddisfacimento dei bisogni primari, quanto su quello della capacità di mettere in atto risposte adeguate ai loro bisogni affettivo-relazionali.
- **Promozione del “lavoro di rete”**, attraverso incontri periodici con tutti gli interlocutori coinvolti nella realizzazione del progetto educativo del nucleo (Servizi Sociali, NPI, SerD, DSM...) e attraverso la collaborazione con i servizi offerti dal territorio (enti, associazioni, agenzie formative e ludico-ricreative).
- **Realizzazione di specifici progetti di avviamento al lavoro**: grazie al coordinamento con il Servizio di Avviamento al Lavoro (SAL) interno alla Cooperativa, ove possibile e opportuno, le utenti saranno affiancate in specifiche progettualità orientate alla valutazione delle competenze professionali e all'inserimento lavorativo, al fine di sperimentare esperienze gratificanti e/o creare opportunità.

#### **d) Gestione qualità**

---

La Cooperativa “Il Margine” è dotata 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 consentano una misurabilità, pur nella complessità del lavoro educativo/relazionale.

#### **e) Le attività**

---

La Comunità offre la possibilità ai propri utenti di sperimentarsi in diverse attività strutturate, sia all'interno della struttura, che all'esterno, attingendo alle diverse opportunità offerte dal territorio.

##### **Attività esterne**

- **Piscina e corsi di acquaticità per mamme e bambini**  
In acqua, attraverso il gioco, vengono ricercate e sperimentate le abilità motorie nonché l'ampliamento della gamma del movimento. Il gioco nell'acqua contribuisce a creare e sperimentare nuovi movimenti, oltre a liberare le cariche emotive attraverso l'espressione del proprio corpo. Entrare in acqua può, infatti, generare emozioni che tendono ad aumentare la consapevolezza di sé.
- **Attività sportive per mamme e bambini**  
Le attività sportive vengono svolte per promuovere il benessere psicofisico di mamme e bambini. Il contesto sportivo favorisce, inoltre, la socializzazione e l'integrazione sul territorio.

- **Massaggio neonatale**

Il massaggio neonatale si svolge presso il Consultorio Familiare ed ha l'obiettivo di migliorare la relazione madre-bambino attraverso il contatto fisico, rappresentando un continuum tra la vita uterina e quella esterna, con l'obiettivo di favorire il benessere psicofisico del bambino.

- **Attività ludico-ricreative**

Nel periodo estivo e in occasione delle principali festività la Comunità organizza attività ricreative per i propri ospiti (gite, brevi soggiorni, feste...).

- **Sostegno nella ri/costruzione di un percorso di autonomia**

Attraverso la promozione di percorsi lavorativi e abitativi orientati alla valorizzazione delle risorse residue.

### **Attività interne**

- **Laboratori di narrazione di sé** attraverso l'utilizzo di tecniche e di linguaggi diversi: la parola, il disegno, i suoni, i video permettono, senza alcuna pretesa interpretativa ma riconoscendo l'alto valore di cura, di sperimentare linguaggi nuovi, anche desueti per provare a raccontarsi a sé e agli altri in un modo nuovo.

- **Danzaterapia** che utilizza la musica e il movimento come forma di recupero di senso attraverso il corpo e come strumento di consapevolezza. Rappresenta una suggestiva possibilità di positiva ricerca del benessere e dell'evoluzione personale.

- **Attività domestiche**



Le attività domestiche di preparazione dei cibi e riordino degli ambienti sono fondamentali per lo sviluppo di competenze e abilità finalizzate alla vita autonoma. In questo contesto tutte le utenti sono coinvolte, salvo impedimenti particolari, in quanto la cooperazione è fondamentale per il raggiungimento del risultato di gruppo e l'ottenimento di un buon risultato risulta premiante per tutti.

#### ■ **Attività di cura del sé e del bambino**

Oltre che costituire aspetto di cura primaria per il proprio bambino, la strutturazione di questa attività propone di costruire un contesto educativo in cui gli ospiti possono sperimentare un'esperienza che valorizzi la persona attraverso la cura dell'igiene e dell'aspetto esteriore. Viene quindi proposto ai partecipanti un lavoro educativo sull'immagine del sé volto anche a valorizzare l'identità del singolo.

#### ■ **Attività formative sulla sicurezza**

Periodicamente la Comunità organizza momenti informativi rivolti alle utenti, orientati alla gestione di eventuali emergenze (addestramento sulle manovre di disostruzione pediatrica, partecipazione alle prove di emergenza...) e, all'atto dell'inserimento in Comunità, viene loro consegnato un Vademecum per la gestione delle emergenze, contenente indicazioni e istruzioni.

### **f) L'équipe**

---

La Comunità Genitore Bambino "Maia" garantisce la copertura socio-educativa 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno. I momenti di compresenza di più operatori vengono definiti sulla base delle esigenze organizzative del Servizio.

L'équipe è composta da:

- n. 1 coordinatore
- n. 4 educatori professionali
- n. 2 oss

Vi opera inoltre:

- n. 1 colf

### **g) Referenti del Nucleo e Progetto Educativo**

---

Ogni nucleo inserito in Comunità ha uno o più referenti progettuali. Il progetto è, in ogni caso, condiviso con l'intera équipe.

Le figure referenti sono responsabili del PEIN (Progetto Educativo Individuale del Nucleo): lo redigono e lo aggiornano periodicamente, condividendolo con le utenti,

nell'ambito dei colloqui individuali, oltre che con l'équipe, nell'ambito delle riunioni settimanali, e con la rete dei Servizi, nell'ambito degli incontri periodici di rete.

## **h) Momenti di confronto: riunione d'équipe, supervisione, incontri di rete**

---

**Riunione d'équipe:** la Riunione d'équipe ha frequenza settimanale e vi partecipa tutto il personale socio-educativo della Comunità, supervisionato dal Coordinatore. Rappresenta il momento in cui il gruppo di lavoro si confronta, condivide, approfondisce e decide, sia in relazione all'organizzazione dei diversi ambiti della vita di Comunità, sia sul piano progettuale educativo di ogni singolo nucleo.

**Supervisione:** la supervisione, clinica e dinamica, ha una frequenza variabile, definita sulla base delle esigenze emerse, e permette di approfondire le specifiche problematicità dei casi e gli aspetti relazionali connessi.

Essa si propone, pertanto, come momento privilegiato per:

- riflettere sulle esperienze relazionali in cui sono coinvolti i diversi operatori nel quotidiano lavorativo;
- valorizzare il contributo di ognuno come risorsa messa a disposizione nel lavoro di équipe;
- collocare la riflessione sull'agire quotidiano all'interno della più ampia cornice dei Servizi;
- accompagnare l'équipe a rendere evidenti ed espliciti i riferimenti teorici e metodologici dell'agire educativo;
- riflettere e confrontarsi sui significati sottesi ai diversi tipi di intervento.

### **Incontri di rete**

Periodicamente gli attori a vario titolo coinvolti nella gestione del nucleo (Servizi Sociali, NPI, Sert, DSM...) si incontrano allo scopo di promuovere una rete di Servizi, nel cui ambito il progetto educativo viene sviluppato e condiviso.

## **i) Verifiche periodiche**

---

Gli operatori referenti del nucleo, supervisionati dal Coordinatore, periodicamente si occupano della redazione delle relazioni di aggiornamento, con frequenza variabile a seconda delle richieste dei Servizi, delle eventuali indicazioni dell'Autorità Giudiziaria e della rilevanza degli episodi accaduti. A fronte di eventi eccezionali per importanza e/o gravità relativi agli ospiti, vengono infatti immediatamente inviate comunicazioni ai Servizi Sociali e agli altri attori istituzionali coinvolti. Gli aggiornamenti vengono sempre condivisi in équipe.

## **l) Tirocini e Servizio Civile**

---

La Comunità è sede di tirocinio per studenti del Corso di Laurea in Educazione Professionale e in Scienze Infermieristiche. La Comunità ospita inoltre volontari del Servizio Civile Nazionale.

## **m) Cucina**

---

In Comunità i momenti dell'acquisto dei generi alimentari e della preparazione dei pasti, assumono un particolare significato educativo ed aggregante nel contesto della vita quotidiana, rientrando a pieno titolo nella implementazione dell'autonomia abitativa, prevista dai progetti educativi dei nuclei.

### **Spesa e conservazione alimenti**

Una volta a settimana la colf si occupa di acquistare i generi alimentari necessari per la preparazione dei pasti settimanali, ad eccezione della carne e del pane, che viene acquistata dalle ospiti, a turno, nei giorni in cui ne è previsto il consumo, sulla base del menù. Terminata la spesa, i prodotti vengono immediatamente portati in Comunità, onde garantire il mantenimento del legame del freddo, e collocati in frigo, freezer o in dispensa, secondo l'ordine di scadenza. Periodicamente l'operatore in turno controlla le scadenze di tutti i prodotti di freezer, frigo (settimanalmente) e dispensa (ogni 15 giorni), compilando e firmando il relativo registro. Gli alimenti con confezioni aperte vengono conservati in appositi



contenitori ermetici, con apposizione della data di apertura. In freezer possono essere conservati solo alimenti con confezioni integre già surgelati. Non è, per contro, permesso surgelare alimenti freschi (carne, pane...). I prodotti per l'igiene personale e la pulizia degli ambienti vengono acquistati dalla colf mensilmente e vengono collocati in una dispensa separata dagli alimenti. Tutti i prodotti per la pulizia sono dotati di relativa scheda tecnica di sicurezza, a disposizione degli operatori.

### **Preparazione del pasto**

Al momento della preparazione del pasto, l'utente di turno in cucina, prepara i piatti previsti nel menù per tutti gli altri utenti della Comunità, utilizzando gli appositi guanti. Ogni madre si occupa di preparare il pasto per il/i proprio/i figlio/i in età di svezzamento. Superato l'anno e valutando il livello di sviluppo di ogni bambino, i pasti saranno sempre più simili a quelli degli adulti, ad eccezione delle quantità.

### **Menù**

All'interno della Comunità viene adottato un menù che prevede una rotazione su 4 settimane per il periodo autunno-inverno e una rotazione su 4 settimane per il periodo primavera-estate. Il menù viene modificato (o vengono previste delle alternative) in base alle caratteristiche degli utenti presenti: limitazioni/esclusione di alcuni alimenti per motivi culturali/religiosi o per allergie/intolleranze alimentari. A seguito di parere richiesto al SIAN, è infatti emerso che, vista la tipologia di utenza e la mission del progetto, non è necessario che la Comunità si doti di un menù di ristorazione collettiva, limitandosi a dare delle indicazioni (criteri per l'elaborazione del menù, grammature e tabelle di stagionalità).

I menù e i turni di riordino e acquisti sono esposti nella bacheca della cucina.

## **n) Pulizia e sanificazione**

---

La pulizia ordinaria della Comunità, conformemente al progetto educativo, è affidata alle ospiti, secondo una turnazione definita e concordata con le stesse, limitatamente agli spazi personali (camera e bagno del nucleo) e agli spazi comuni (cucina, sala da pranzo, sala tv...), mentre la pulizia degli ambienti destinati agli operatori (ufficio e bagno operatori) è demandata agli stessi. I turni di riordino e pulizia delle utenti sono esposti nella bacheca della cucina. La colf si occupa settimanalmente della pulizia straordinaria, compilando l'apposita check-list, e delle sanificazioni periodiche (giochi e materiale per l'infanzia, cuscini e materassi, divani, ausili e attrezzature...).

## **o) Gestione farmaci**

---

Tutti i farmaci presenti in Comunità (anche quelli personali degli utenti), sono conservati all'interno di appositi armadietti protetti da chiavi (in dotazione solo agli operatori del Servizio). Ogni farmaco presente in Comunità è dotato di apposita

“Scheda carico-scarico farmaci”, per il controllo delle giacenze. I farmaci, conservati nell’ufficio operatori, vengono consegnati al genitore, su richiesta, e da quest’ultimo somministrati al minore. L’operatore in turno si occuperà di compilare l’apposita “Scheda somministrazione farmaci” (presente per ogni minore ospite della Comunità), apponendovi la firma per presa visione. Qualora il genitore non si trovi in Comunità e il minore necessiti di somministrazione farmacologica, questa avverrà a cura dell’operatore in turno, previa autorizzazione medica (pediatra, guardia medica...). All’atto dell’ingresso il genitore o il tutore (in caso di minori sottoposti a tutela) autorizza il personale della Comunità alla somministrazione dei farmaci ai minori in sua vece, qualora necessario (Mod. “Autorizzazione al trattamento sanitario”). In Comunità è presente una Cassetta del Pronto Soccorso il cui contenuto, conforme al D.Lgs. 388/03, viene verificato periodicamente (Rif. “Protocollo gestione farmaci”). Il coordinatore nomina un responsabile dei farmaci che, una volta al mese, effettua il controllo delle scadenze di tutti i farmaci (Mod. “Registro controllo scadenze farmaci”), provvedendo a smaltire i prodotti scaduti nell’apposita cassetta (presso la farmacia), nonché il controllo della Cassetta del Pronto Soccorso.

## **p) Gestione documenti e tutela della privacy**

---

I documenti contenenti dati sensibili (cartelle educative e amministrative, cartelle sanitarie...), sono conservati all’interno di appositi armadi protetti da chiavi (in dotazione solo agli operatori del Servizio), mentre i dati contenuti all’interno dei pc del Servizio, o su supporti informatici, sono protetti da password e accessibili ai soli operatori. Tutti i riferimenti ai nuclei esposti nelle bacheche sono indicati con le sole iniziali degli ospiti, al fine di non consentirne l’identificazione da parte di visitatori esterni. All’atto dell’ingresso 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 la liberatoria all’uso delle immagini, oltre a dare il consenso al trattamento dei propri dati e la liberatoria all’uso della propria immagine, ai sensi della normativa vigente.

## **q) Gestione delle emergenze**

---

Qualora si verifichi una situazione di emergenza (emergenza sanitaria, allontanamenti non autorizzati, aggressioni e/o crisi pantoclastiche degli utenti...), l’operatore in turno attiva la seguente procedura:

- mette in sicurezza, per quanto possibile, se stesso e gli altri utenti (in caso di aggressione)
- informa tempestivamente, prima possibile, il Coordinatore (o suo sostituto reperibile)

- allerta le forze dell'ordine e/o attiva il 118 (a seconda dei casi)
- informa i Servizi inviati (tramite aggiornamento e-mail o telefonico)

Se necessario, segue un confronto con i Servizi inviati per le opportune valutazioni.

Quanto alle emergenze relative alla sicurezza sui luoghi di lavoro, tutto il personale viene periodicamente addestrato attraverso apposita formazione (corsi sulla sicurezza, primo soccorso, lotta antincendio).

### **Emergenze sanitarie**

Quando un ospite è colpito da un malore grave o da un incidente, gli operatori abilitati prestano il primo soccorso e chiamano il 118.

### **Emergenza incendio:**

Se l'incendio è di limitate dimensioni si attiva la procedura antincendio e se il pericolo persiste si chiamano i vigili del fuoco e si allontanano tutti gli ospiti dalla Struttura. Raggiunta l'area di sicurezza (punto di raccolta) si procede con l'appello degli ospiti.

### **Emergenza sanitaria anti Covid-19, norme di comportamento e procedure.**

L'Ufficio Sicurezza e il responsabile del servizio di prevenzione e protezione della nostra cooperativa hanno predisposto un documento specifico che contiene i protocolli che gli operatori devono seguire scrupolosamente.

Tutti i nostri educatori hanno svolto una formazione specifica per rischio COVID-19 ed effettuano aggiornamenti periodici. Ciascun servizio della cooperativa prevede norme di comportamento mirate che verranno comunicate in modo dettagliato alla presa in carico degli utenti presso il servizio medesimo.

## **r) Qualità**

---

La Cooperativa "Il Margine" è dotata 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 consentano una misurabilità, pur nella complessità del lavoro educativo/relazionale.



## INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

### a) Inserimenti e dimissioni

---

#### Inserimenti

Gli inserimenti in Comunità avvengono sempre su richiesta dei Servizi Sociali, pertanto non è consentito l'accesso su richiesta diretta degli utenti.

La presa in carico segue il seguente iter:

- i Servizi Sociali territoriali titolari del caso chiedono l'individuazione della risorsa per il nucleo e fanno una proposta di inserimento alla Comunità.
- successivamente si concorda un incontro tra il Coordinatore, equipe e i Servizi inviati, per la presentazione del caso e, se possibile, per una prima visita in Struttura da parte del nucleo.
- le informazioni vengono riportate in équipe al fine di condividere, analizzare e individuare l'educatore referente del caso.
- si procede, quindi, all'inserimento, con determina del Servizio Sociale inviante.
- a seguito dell'inserimento, viene presentato al nucleo il Regolamento Interno di Comunità, vengono spiegate le norme che regolano la convivenza, con contestuale sottoscrizione del Contratto di Ospitalità e consegna della Carta del Servizio.

Il primo periodo di inserimento è finalizzato all'osservazione del nucleo e alla raccolta di informazioni, al fine di formulare la relazione prima anamnesi e, successivamente, il progetto educativo.

#### Dimissioni

Le dimissioni sono concordate con i Servizi Sociali, conformemente all'andamento del progetto educativo e alle eventuali indicazioni dell'Autorità Giudiziaria.

### b) Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

---

- Copia carta di identità (o altro documento di riconoscimento)
- Copia Codice Fiscale
- Copia Tessera Sanitaria
- Copia eventuale esenzione ticket
- Copia eventuali verbali di invalidità

### c) La retta

---

L'ammontare della retta giornaliera per ospite viene concordata con l'Ente inviante, sulla base dei costi sostenuti e degli standard richiesti dagli accordi di accreditamento.

## MODELLO DI LAVORO DELLA COOPERATIVA

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

### **Integrazione**

---

Abbiamo favorito la creazione di cooperative sociali di tipo A e di tipo B, la costituzione di consorzi cooperativi a livello regionale e interregionale e la diffusione della pratica dell'associazionismo tra utenti.

Tra i risultati ottenuti possiamo vantare una consistente rete di risorse e di servizi sui territori in cui siamo presenti.

### **Progettualità**

---

Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. Abbiamo realizzato progetti nuovi con lo scopo di far crescere l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone.

La nostra azione si è manifestata attraverso una ricerca di soluzioni e di percorsi agibili per i nostri utenti-clienti.

In tutti questi casi, progettualità significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita e, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.

### **Servizio alla persona**

---

Da sempre ci siamo posti come agenzia di servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo, di rispetto e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione.

Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazioni di emarginazione.

Il Responsabile d'Area opera in staff con la Direzione Tecnico-Progettuale e di concerto con le altre Direzioni, con le quali si incontra periodicamente e alle quali trasmette con cadenza mensile (o altra cadenza concordata) tutta la reportistica predisposta dalla cooperativa. Il Responsabile d'Area contribuisce al processo di miglioramento continuo e all'aggiornamento costante degli obiettivi generali. Infine, monitora costantemente l'andamento economico dell'intera area di riferimento, utilizzando la strumentazione tempo per tempo messa a disposizione.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COOPERATIVA

### Eguaglianza, imparzialità, diritti

---

I servizi forniti rispettano e promuovono il diritto di uguaglianza tra le persone (garantendo allo stesso tempo il diritto alla differenza) senza fare distinzioni\ differenze tra le persone a prescindere dall'età, dal sesso, dalle condizioni psicologiche, fisiche o socio economiche, dalla cultura e dalla religione, dall'origine, dalla lingua e dall'opinione politica.

I nostri servizi sono erogati personalizzando l'intervento educativo-assistenziale sulla base di un progetto specifico, garantendo a ciascuno gli stessi diritti, le stesse opportunità e le stesse attenzioni.

### Qualità dei servizi

---

I servizi che erogiamo sono il risultato combinato della competenza e dell'esperienza degli operatori, del personale socio-educativo e di tutti i collaboratori.

Il nostro lavoro viene misurato anche attraverso parametri che prevedono:

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

### Continuità, efficacia ed efficienza dei servizi

---

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

Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza

Il lavoro degli operatori è orientato al pieno rispetto della dignità di ciascun ospite, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali e sociali, rivolgendosi sempre con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità, e garantendo la massima attenzione alla tutela dei dati sensibili.

### Diritto di scelta

---

Grazie alle strutture e ai servizi della Cooperativa, Il Margine può favorire per ciascun ospite una scelta più ampia e mirata di soluzioni secondo le sue aspettative

## **Assicurazione**

---

Per ogni utente viene stipulata una polizza assicurativa per infortuni e responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte di altri ospiti o dagli operatori in servizio.

## **Diritto di Reclamo**

---

Eventuali reclami oppure osservazioni puntuali possono essere presentati al coordinatore d'area presso gli uffici amministrativi della cooperativa Il Margine (via Eritrea, 20) dal lunedì al venerdì in orario 9,30/17,00. È possibile concordare momenti di confronto fissando un appuntamento telefonando, negli stessi giorni e nel medesimo orario, al n. 011.4102711.

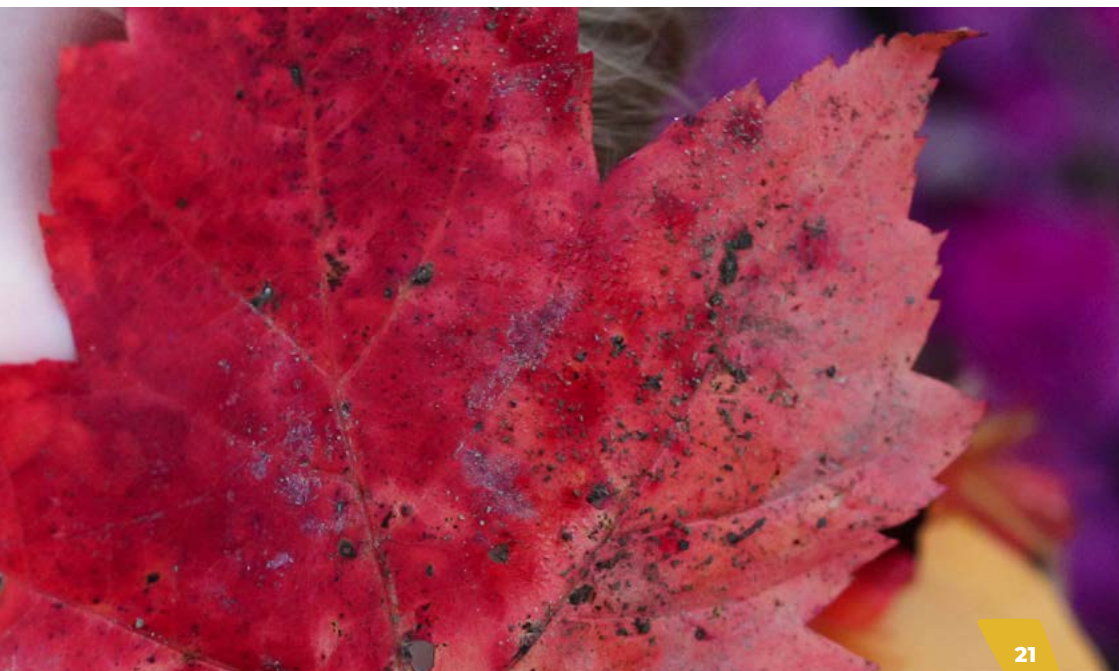
La Cooperativa si impegna ad accertare se sussistono le irregolarità lamentate e a rimuoverle.



## OBIETTIVI GENERALI DELLA COOPERATIVA

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

- **CONSENTIRE** a ogni persona inserita in comunità di raggiungere la massima autonomia e benessere possibile.
- **GARANTIRE** la soddisfazione dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia, la professionalità degli operatori e la qualità richiesta dall'Ente Pubblico nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio.
- **ASSICURARE** la continuità del servizio, la presenza sul territorio, la relazione con il cittadino coerentemente con le finalità della Cooperativa.
- **SVILUPPARE** una cultura della residenzialità che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta la comunità come uno spazio sociale vivo, che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo.
- **COINVOLGERE** i soggetti in relazione con l'ospite e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.
- **INDIVIDUARE** un piano di formazione e aggiornamento continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.







Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.



**Comunità genitore bambino Maia**

Via Vanchiglia, 2 - Torino

Tel. 011 8390394 - Mob. 340 5074412

maia@ilmargine.it | www.ilmargine.it