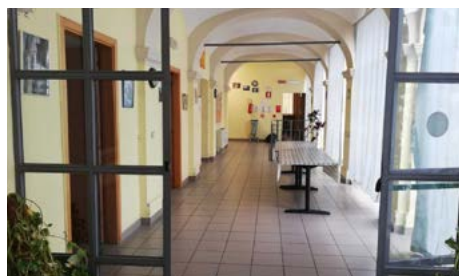


IL MERCANDILLO

COMUNITÀ ALLOGGIO



CARTA DEL SERVIZIO

aggiornata a gennaio 2022

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	8
▪ Organizzazione del servizio	8
▪ Informazioni di carattere generale	15
▪ Modello di lavoro della cooperativa	17
▪ Principi fondamentali della cooperativa	18
▪ Obiettivi generali della cooperativa	19

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 e dal Coordinatore e dal Responsabile 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'équipe, 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 tutori degli ospiti mediante un incontro realizzato in una delle occasioni di confronto già previste nella normale organizzazione.

La Carta del Servizio viene inoltre trasmessa al Comune di Torino e all'Asl e inviata ai Coordinatori socio educativi di Circostrizione e alle Assistenti Sociali degli ospiti.

c) Garanzia del rispetto delle prestazioni, 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'équipe 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'équipe educativa su tematiche particolari – di volta in volta evidenziate – del normale agire quotidiano;

b) esterni: attraverso riunioni tra l'équipe e i familiari e tutori degli ospiti, negli incontri tra gli operatori referenti degli stessi e gli educatori territoriali e/o Assistenti Sociali.

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 ALLOGGIO IL MERCANDILLO CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

Comunità alloggio Il Mercandillo

Via Mercandillo, 30

14022 Castelnuovo Don Bosco (AT)

Tel. e fax comunità: 011.9927206

castelnuovo@ilmargine.it | www.ilmargine.it

Referente del servizio: Giusi Cascione

Coordinatrice del servizio: Carolina Borra

Responsabile d'Area: Nadia Quaranti

Come raggiungerci

La comunità alloggio IL MERCANDILLO si trova a 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 nell'andata che nel ritorno, tutta la fascia giornaliera in modo sufficientemente adeguato



DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura si trova al primo piano di uno stabile nel Comune di Castelnuovo Don Bosco e si presenta molto ampia, accogliente, priva di barriere architettoniche.

In particolare la struttura è organizzata nei seguenti spazi:

- ampio locale cucina che permette l'organizzazione di attività inerenti la preparazione dei pasti e l'apprendimento dell'uso degli elettrodomestici;
- soggiorno utilizzabile sia come sala da pranzo per un massimo di 16/18 persone, sia come locale di accoglienza e di intrattenimento;
- un salotto dove è presente un televisore;
- una dispensa;
- sei camere da letto, ampie e luminose, per un totale di 12 posti letto;
- quattro servizi igienici attigui alle stanze da letto;
- un bagno assistito particolarmente adeguato ai bisogni degli utenti in carrozzina, poiché dotato di mancorrenti, water con braccioli, piastrelle antiscivolo e lavandino senza colonna;
- un locale riservato al personale con annesso bagno dedicato;
- un locale per la biancheria pulita;
- un 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) è flessibile, in grado di adeguarsi rapidamente alla domanda proveniente dalla comunità sociale, considerato

il fatto che il servizio si trova vicino alle scuole presenti nel Comune di Castelnuovo Don Bosco (Scuola Materna Statale "S.G. PESCARMONA", Scuola Elementare "S.G. BOSCO", Scuola Media Statale "S.G. CAFASSO").

Inoltre, l'organizzazione del servizio rende possibile ipotizzare, in collaborazione con le istituzioni, iniziative di sensibilizzazione e informazione in merito alla disabilità, favorendo l'integrazione sociale degli ospiti della comunità e la crescita culturale, sociale e civile dei ragazzi delle scuole.

A CHI È RIVOLTA LA COMUNITÀ?

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

Si configura, quindi, come un servizio destinato a un'utenza con deficit intellettivo medio-grave e disabilità fisica lieve, ma caratterizzata da disturbi comportamentali associati anche gravi che ne compromettono la vita sociale.

Il lavoro è pertanto finalizzato:

- al riconoscimento e soddisfacimento dei bisogni dei singoli, crescita personale e sociale degli ospitati;
- alla crescita della contrattualità sociale contro l'emarginazione, degli ospitati e delle loro famiglie;
- al superamento delle difficoltà relazionali;
- al contenimento ed emancipazione dei disturbi comportamentali;
- al protagonismo degli ospitati nella realizzazione del proprio progetto di vita;
- al decentramento delle patologie nella vita dell'utente;
- alla creazione di una "rete" a sostegno della qualità della vita degli ospitati e delle loro famiglie.

La comunità è accreditata per accogliere 10 persone più 2 pronte accoglienze.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Organizzazione della giornata

L'organizzazione della comunità alloggio IL MERCANDILLO favorisce un clima familiare che rispetta i tempi e i ritmi degli ospiti, valorizzando le esigenze del singolo.

Le attività strutturate sono quindi suddivise 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 pre-serali sono momenti che gli utenti possono decidere con l'équipe educativa come "occupare".

A tale scopo, una volta la settimana, 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 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.

Mattino:

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)

Pomeriggio:

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

Sera:

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.

b) Organizzazione del fine settimana

Il fine settimana segue ritmi diversi dagli altri giorni: infatti ha lo scopo di migliorare la qualità della vita degli ospiti e cerca soprattutto di rispondere alle esigenze del singolo. Nel week-end viene quindi data particolare rilevanza all'accoglienza delle famiglie e agli accompagnamenti degli ospiti presso la residenza dei familiari nel caso non possano raggiungere il loro congiunto. In particolare, nel fine settimana, vengono organizzate gite, escursioni sul territorio, uscite mirate (cinema, bowling, mercatini...) visite ad altre comunità, festeggiamenti di eventi personali (compleanni, onomastici) invitando i familiari o le persone care all'ospite.

c) Attività diurne durante la settimana

Le iniziative proposte hanno come riferimento il territorio limitrofo. Attualmente si utilizzano più sedi per lo svolgimento delle attività: Oratorio di Castelnuovo, Locale polifunzionale Poirino, Parco di Albugnano, Colle Don Bosco, Piscina comunale di Poirino.

Inoltre sono organizzate:

- attività di esperienza para-lavorativa nella fattoria didattica “Cascina del Mulino”
- corso formazione a cura dei volontari della Biblioteca Comunale di Villanova d’Asti (letteratura, astronomia, fotografia, cucina)
- trasmissione radiofonica Blue Jeans all’interno del palinsesto di Radio Ohm: area Caselli-Chieri
- progetti in collaborazione con la scuola primaria di Castelnuovo Don Bosco (Addoppi per Stare Insieme, Spettacolo burattini, Gioco dell’Oca) utilizzando come spazio il Centro Polifunzionale L’ALA di Castelnuovo Don Bosco
- festa dei laboratori (Rete dei servizi del Chierese) con appuntamenti tutta l’estate con le estati ragazzi del territori
- attività di Karaoke in collaborazione con la Comunità Il Roseto al Circolo ricreativo Santena

d) Com’è composta l’équipe del servizio

L’organico della comunità è composto dalla seguente tipologia di professionalità:

- 1 Referente del Servizio 3,5 educatori*
- 5 O.S.S. *
- 1 consulente attività diurne (1.825 ore annue)
- 1 infermiere (5 ore settimanali)
- 1 consulente sanitario (2 ore a settimana /104 ore annue) 1,5 addetto alle pulizie

* escluse sostituzioni per ferie, mutue ecc.

e) Come lavora l’équipe nel servizio

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

- 1 volta a settimana è prevista la riunione d’équipe durante la quale le diverse figure professionali che la compongono si confrontano sull’andamento del servizio e valutano la realizzazione degli obiettivi presenti nei progetti individuali degli ospiti. È quindi l’équipe 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'équipe.
- 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.

f) Rapporti e modalità di collaborazione con Comune e U.M.V.D.

L'équipe 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'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 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 e delle esigenze del singolo.

g) 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 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 112 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 assistenza giornaliera 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.
- **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.

Per poter gestire situazioni di emergenza di vario genere, ogni membro dell'équipe di lavoro viene formato e addestrato da enti preposti.

Tutti i membri dell'équipe posseggono una formazione di primo soccorso e di antincendio ed effettuano i relativi aggiornamenti come previsto per legge.

La cooperativa Il Margine è ormai da anni impegnata nel gestire i suoi servizi nel pieno rispetto della legge 81/2008 per la sicurezza sul posto di lavoro.

h) Mensa, dieta e lavanderia

La conduzione del Servizio si avvicina per quanto possibile ad un modello di tipo familiare: 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 segue la procedura del percorso sporco-pulito dettata dalle norme vigenti.

i) Visita dei parenti

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.

l) Accessibilità alle informazioni organizzative della struttura

Per ogni informazione attinente all'organizzazione del servizio e alla vita delle persone che lo frequentano e di cui si è parente o tutore, il primo interlocutore è il referente della struttura. Qualora si verificassero situazioni che richiedono un maggiore approfondimento, il coordinatore del servizio è reperibile telefonicamente per fissare tempestivamente un appuntamento con la persona interessata alla presenza del referente del Servizio.

In Comunità sarà comunque possibile accedere a tutte le informazioni relative a:

- organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali
- menù
- numeri utili della Cooperativa



INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

a) Criteri e modalità di accesso e dimissioni degli ospiti

La domanda per accedere alla struttura va presentata ai servizi competenti; successivamente viene verificata la congruità tra le caratteristiche della persona e il progetto del Servizio, infine è necessaria l'approvazione dell'U.M.V.D.

Le eventuali 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 e dell'Asl territorialmente competente.

b) Documenti necessari 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)
- fotocopia nomina tutore e/o curatore (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 sensibili
- fotocopia del verbale U.M.V.D.

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 amministrativi 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 nella retta

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

- colazione, pranzo, merenda, cena
- biancheria da letto, asciugamani e materiale igienico sanitario personale e per le pulizie dell'appartamento
- lavaggio degli abiti e stiratura
- prodotti per l'igiene della persona
- spese per i trasporti destinati ad attività/spostamenti che l'équipe 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 nella retta

Non sono comprese le seguenti spese e servizi:

- capi di abbigliamento e calzature
- piccole spese di vita quotidiana: sigarette, quotidiani, riviste a uso personale
- 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 o che si rendano necessarie per il benessere psicofisico dell'ospite
- trasporti da e per la casa di famiglia, in caso di rientri programmati e concordati con l'équipe educativa

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 alloggio IL MERCANDILLO

Via Mercandillo, 30 - 14022 Castelnuovo Don Bosco (AT)

Tel. e fax comunità: 011.9927206

castelnuovo@ilmargine.it | www.ilmargine.it