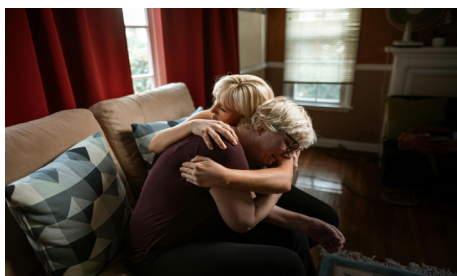


IL MÀRGINE

L'ACCENTO SULLA PERSONA

PROGETTI DI LUNGOASSISTENZA SOCIOSANITARIA
DOMICILIARE PER PERSONE ANZIANE NON
AUTOSUFFICIENTI, ADULTI IN CONDIZIONI DI FRAGILITÀ,
MINORI A RISCHIO SOCIALE E PERSONE CON DISABILITÀ'



CARTA DEL SERVIZIO

Revisione del 21/06/2024

INDICE

■ Istruzioni per l'uso della Carta dei servizi	3
■ La carta del servizio	4
■ Il Margine: oltre 40 anni di impegno sociale	5
■ Il Servizio – Presentazione della struttura	6
■ Descrizione della struttura di coordinamento	8
■ Organizzazione del servizio	8
■ Modalità di programmazione e gestione del servizio	13
■ Retta, quota a carico utente e modalità di pagamento	13
■ Modello di lavoro della cooperativa	14
■ Principi fondamentali della cooperativa	14
■ Obiettivi generali della cooperativa	16

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 ai cittadini beneficiari 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 alla cittadinanza.

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 i beneficiari, 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 all'ente committente un questionario da compilare che avrà come oggetto il grado di soddisfazione.

Gli ospiti durante le visite domiciliari potranno esprimere il loro giudizio e proporre eventuali osservazioni sui servizi offerti.

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

LA CARTA DEL SERVIZIO

a) Procedura di realizzazione

La Carta del Servizio è realizzata dall'equipe 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 i fruitori del servizio e talvolta i famigliari, forniscono all'equipe nel normale svolgimento del loro lavoro. Inoltre, ogni anno sono previsti più incontri con le persone assistite e con l'ente committente, questi incontri sono volti 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 beneficiari dei progetti, con i famigliari presenti, con i tutori e amministratori di sostegno, durante gli incontri previsti nei momenti di confronto della normale organizzazione. La Carta del Servizio viene inoltre trasmessa agli Uffici del Comune di Torino, agli Assistenti Sociali ed agli operatori di riferimento delle singole persone seguite.

c) Garanzie 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 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 su tematiche particolari – di volta in volta evidenziate – del normale agire quotidiano;

b) esterni: attraverso riunioni tra l'equipe, i beneficiari dei progetti e i loro familiari, incontri con tutori e Amministratori di Sostegno e caregiver; riunioni con l'Ente committente e le Assistenti Sociali responsabili delle diverse aree di competenza, oltre che con le Assistenti Sociali di ogni singolo assistito.

IL MARGINE - 45 ANNI DI IMPEGNO SOCIALE

La Cooperativa Sociale Il Margine è nata nel 1979, un anno dopo l'abbattimento del muro del manicomio di Collegno, e ispirandosi alla Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo, sin dall'inizio si è strutturata per aiutare le persone ai margini della società (da cui il nome) come malati psichici e disabili, oltre ad occuparsi attivamente di donne, madri, bambini ed anziani in difficoltà, attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi.

Da allora Il Margine è cresciuta e si è sviluppata allargando la sua presenza sul territorio di Torino e in Piemonte ed in Valle D'Aosta, sino a contare oltre 150 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, assistenza domiciliare anziani disabili e adulti in difficoltà
- gruppi appartamento psichiatrici e per disabili, social housing
- centri Alzheimer, servizi per la demenza, servizi ambulatori psichiatrici
- comunità mamma-bambino, servizi di sostegno al genitore, luoghi neutri
- servizi e politiche di avviamento al lavoro, laboratori occupazionali e agricoltura sociale
- centri socioterapeutici, centri diurni e centri polivalenti
- asili nido, scuole materne e sostegno scolastico
- servizi di assistenza domiciliare

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.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Dove siamo e come raggiungerci

L'ufficio di coordinamento dei **“Progetti di lungoassistenza sociosanitaria domiciliare per persone anziane non autosufficienti e persone con disabilità”** si trova in Torino, Via Eritrea n. 20 10142 Torino (To).

L'ufficio è facilmente raggiungibile utilizzando l'autobus linea 36 che ferma in Corso Francia, o dagli Autobus pubblici che incrociano Piazza Massaua linea 33/42/62

Fermata metropolitana di Torino linea 1 - “Marche”

L'uscita della tangenziale è Corso Regina, e poi Corso Marche.

“Progetti di lungoassistenza sociosanitaria domiciliare per persone anziane non autosufficienti e persone con disabilità”

Via Eritrea n° 20 – 10142 Torino

Tel 011 19170049

Referenti del Servizio:

- Stefania Masiero tel 331 6305757
- Giada Coccia tel 3316097681

Mail: sadtorino@ilmargine.it



A chi è rivolto il Servizio d'assistenza domiciliare della Città di Torino ?

“I Progetti di lungoassistenza sociosanitaria domiciliare per persone anziane non autosufficienti e persone con disabilità servizio di assistenza domiciliare” è fondato su Budget di salute.

La Governance del sistema delle cure domiciliari è in capo ai soggetti pubblici (Città di Torino e ASL Città di Torino).

Le Commissioni pubbliche competenti effettuano la valutazione multidimensionale dell'assistito con la presenza delle componenti sociali e sanitarie di Città di Torino e Asl Città di Torino.

Ai fini della predisposizione del PAI esecutivo vengono definiti:

- il livello di non autosufficienza attraverso il punteggio sanitario e sociale e l'intensità assistenziale, bassa, media, alta
- per le persone con disabilità la condizione di disabilità, grave o gravissima.
- per le persone anziane la condizione di alto o basso livello assistenziale
- le prestazioni necessarie al momento della valutazione “ore OSS”, il coinvolgimento delle possibili risorse sanitarie (domiciliarità sanitaria ADI, MMG ecc.) ed eventuali altre risorse sociali

Gli interventi sono basati sul budget di salute, spostando l'attenzione dai singoli interventi verso esigenze più globali della persona, superando la logica erogativa/prestazionale a favore di una logica di responsabilità sull'attuazione e sui risultati, in capo anche ai fornitori accreditati.

La cooperativa Il Margine opererà in ordine alla progettazione esecutiva degli interventi (e la relativa attività amministrativa) all'attuazione del PAI, al raggiungimento dei risultati e all'adozione in itinere dei correttivi operativi che non richiedono una nuova valutazione.

I punti unici di accesso (PUA) sono la porta di entrata per la richiesta di prestazioni sociosanitarie residenziali, semiresidenziali e domiciliari per le persone anziane non autosufficienti e i disabili.

Il servizio è rivolto a realizzare un efficace sistema di interventi di sostegno alle persone o alle famiglie, che in particolari contingenze, si trovino in condizioni di non autosufficienza e fragilità. Le prestazioni erogate sono finalizzate al recupero, al mantenimento e sviluppo dell'autonomia del soggetto, nel rispetto della centralità del soggetto medesimo.

Tutti i beneficiari dei progetti sono residenti alla Città di Torino, le aree d'intervento riguardano gli anziani, gli adulti in condizioni di fragilità, i minori disabili, i minori e

i destinatari del bando HCP.

La Cooperativa Il margine è presente su tutti i 4 distretti asl di Torino e si avvale della collaborazione di diverse agenzie per il lavoro che forniscono personale con qualifica di assistenti familiari, baby sitter ed istitutori.

Il complesso delle prestazioni domiciliari è rivolto prioritariamente a: anziani in condizioni di ridotta autonomia e/o non autosufficienza; persone, minori e adulte, affette da patologie croniche invalidanti, che determinano limitazioni della loro autonomia; persone colpite da minorazione fisica; persone colpite da minorazione di natura intellettiva e/o fisica, anche associata a disturbi del comportamento e relazionali non prevalenti, in genere non inseribili nel mondo del lavoro; minori e loro famiglie e adulti in difficoltà per i quali l'intervento domiciliare si configura come uno strumento del servizio sociale, finalizzato alla realizzazione di un più complesso progetto di aiuto concordato con la persona/nucleo familiare; soggetti sottoposti a misure di protezione da parte dell'Autorità Giudiziaria, attribuite in titolarità alla Città di Torino ; progetti d'urgenza per casi ad elevata complessità in attesa della valutazione delle competenti commissioni aziendali dell'ASL, in particolare per le situazioni che possono prefigurare segnalazioni all'Autorità Giudiziaria per l'attivazione di misure di protezione.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA DI COORDINAMENTO

L'ufficio di Coordinamento si trova al piano terra dell'edificio sito in Via Eritrea n. 20, 10142 Torino (To) all'interno dell'ufficio vi sono due postazioni di lavoro, gli armadi contenenti i documenti necessari all'avviamento e alla gestione ordinaria del servizio.

Gli interventi presso il domicilio del beneficiario sono garantiti dal lunedì alla domenica dalle ore sei alle ore ventuno. **Attivazione in via ordinaria:** 7/14 giorni

Attivazione in via d'urgenza: 24/48 ore dalla richiesta

Attivazioni in emergenza: 6 ore

Gli operatori prestano servizio spostandosi sul territorio della Città di Torino presso il domicilio dei beneficiari.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza domiciliare programma gli interventi secondo modalità flessibili, in particolare per quanto riguarda le fasce orarie di servizio; adeguate alle

esigenze degli utenti e alla garanzia di continuità del servizio stesso.

Al fine di garantire l'indispensabile continuità nel rapporto con il cittadino, i turni di lavoro sono organizzati in modo da assicurare un rapporto personalizzato con l'assistito. Il servizio prevede interventi per i 12 mesi dell'anno, dal lunedì alla domenica. Ai clienti viene comunicato il numero di telefono del Servizio che di fatto è attivo dalle 6.00 alle 21.00 di tutti i giorni feriali. Nelle altre ore sarà attivo un servizio di segreteria telefonica, compresi il sabato e la domenica 24 ore su 24, che sarà ascoltata, nei giorni di sabato e domenica almeno due volte al giorno dal Coordinatore che richiamerà il cliente e attiverà gli interventi necessari.

Com'è composta l'equipe del servizio?

L'organico del Servizio di assistenza domiciliare è composta dalla seguente tipologia di professionalità:

- operatori socio-sanitari;
- assistenti familiari - fornite dalle Agenzie per il Lavoro(Synergie - Gigroup - Umana - Randstad);
- referente del servizio;
- coordinatore del servizio;

L'**OSS** garantisce interventi previsti dal suo profilo professionale di cura, igiene e mobilitazione della persona, preparazione e somministrazione dei pasti, aiuto nell'assunzione di farmaci e nelle medicazioni, rilevazione parametri segni vitali, cura delle condizioni igieniche del contesto abitativo e/o supporto della persona nella cura delle stesse, svolgimento di pratiche amministrative, accompagnamento a presidi e/o servizi in Torino, effettuazione della spesa, tenuta dei contatti con il medico di medicina generale, coordinamento operativo con gli operatori sociali e/o sanitari del caso, con i familiari e con la rete di aiuto, l'OSS sostiene la persona assistita nell'accesso alle risorse ed ai servizi presenti sul territorio, anche per favorire la socializzazione, collaborazione ad attività di monitoraggio;

L'**Assistente Familiare**, garantisce gli interventi di sostegno previsti nel suo profilo professionale, da attuarsi in contesti domiciliari, le assistenti famigliari vengono formate e selezionate dalle singole agenzie per il lavoro, presentate al beneficiario del progetto e alla famiglia, direttamente dal personale della Cooperativa Il Margine. Le OSS effettuano un monitoraggio sull'operato dell'AF, durante tutta l'attivazione del PAI.

Nel caso in cui il PAI preveda la presenza dell'Assistente Familiare e il beneficiario o la sua famiglia possa e intenda assumere direttamente il ruolo di datore di lavoro e gestire tutto il rapporto con il lavoratore domestico e le sue prestazioni, IL MARGINE mette a disposizione dell'utente gli accordi di collaborazione stipulati con Solidea/ACLI, per

attività come stipula del contratto di lavoro, compilazione e inoltro della denuncia all'INPS, compilazione del contratto di soggiorno per la prefettura in caso di assunzione di cittadini extra-comunitari, e tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente

Telesoccorso

La Cooperativa acquisisce il servizio di telesoccorso tramite fornitori qualificati e il servizio di Telesoccorso è valido 24/h24 tutti giorni dell'anno. Il telesoccorso viene attivato in 7/14 giorni su apparecchio fisso o cellulare, La cooperativa invierà una OSS all'avvio del servizio per supportare il beneficiario nell'avvio del servizio.

Custodia delle chiavi se richiesto e autorizzato dal servizio e dai familiari a pagamento secondo tariffario dell'albo fornitori.

Telefonia Sociale

IL MARGINE propone agli utenti del telesoccorso di usufruire dei diversi servizi di supporto telefonico già presenti e a disposizione di tutti i cittadini di Torino. A questo scopo fornisce agli utenti un elenco di numeri utili e la descrizione delle associazioni di volontariato che gestiscono il servizio.

Servizio di “messa in strada” di carrozzine manuali

- **Attivazione in via ordinaria:** 7 giorni in programmazione a base mensile
- **Attivazione in via d'urgenza:** 48 ore

Questa tipologia di servizio intende ridurre le limitazioni alla mobilità cittadina dell'utente, e superare le barriere architettoniche eventualmente presenti nel domicilio dell'utente. Qualora previsto e programmato nel PAI, IL MARGINE invierà presso il domicilio dell'utente, un operatore che abbia già dimestichezza con questo tipo di manovre, in grado di supportare l'utente stesso nell'utilizzo dell'ausilio in sua dotazione. Qualora l'utente non disponesse di un cingolo montascale, la strumentazione verrà noleggiata presso fornitori terzi.

Inserimento di minori presso strutture per l'infanzia

Per i minori beneficiari di prestazioni domiciliari, in condizioni familiari di difficoltà e il cui PAI lo preveda, IL MARGINE offre la possibilità di inserimento temporaneo presso strutture quali **nidi in famiglia** (si prenderanno accordi con un nido di famiglia per ogni distretto della città) e **baby parking** (si rinnoverà la collaborazione già presente con PATAPUM s.a.s.).

Inserimento di minori presso strutture per l'infanzia

- **Attivazione interventi di cura della persona e igienizzazione:** 3 giorni
- **Attivazione interventi di manutenzione degli ambienti:** entro 30 giorni

Queste prestazioni, singole o aggregate in pacchetti, previste nel PAI, hanno la funzione di garantire e soddisfare bisogni e necessità dell'utente al fine di supportare la domiciliarità e sostenere l'assistenzialità a domicilio. Tali attività ed interventi sono realizzati tramite affidamento a soggetti esterni alla Cooperativa:

La **Cooperativa Marca** si occuperà di:

- Sgombero locali;
- Tinteggiatura locali o alloggi;
- Sanificazione, igienizzazione e risanamento ambienti (Marca);
- Piccole riparazioni domestiche.

Verranno inoltre identificate ditte esterne e professionisti per i servizi di

- Derattizzazione, deblattizzazione;
- Lavaggio e stiratura di biancheria ad uso personale e della casa, non effettuabile a domicilio;
- Interventi specifici sulla persona (podologo e parrucchiere per uomo e donna).

La Cooperativa si impegna a supportare il beneficiario e i suoi familiari, dove vi siano specifiche esigenze, nella scelta della soluzione tecnologia più adatta per agevolare e migliorare la permanenza del beneficiario all'interno della propria abitazione. A titolo di esempio, potranno essere valutate:

- La predisposizione di un sistema di domotica con l'ausilio di Alexa
- L'installazione di alza serrande elettriche
- La sostituzione di vasca e/o doccia con una soluzione adatta all'utilizzo da parte d'anziani e disabili.

Altre proposte: servizio di sollievo

Le prestazioni di sollievo hanno come obiettivo quello di lasciare a chi si prende cura di una persona non autosufficiente spazi di tempo libero dal lavoro di cura, attraverso la presenza a domicilio di volontari, associata nel PAI a quella di OSS/assistenti familiari.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, la cooperativa **collabora** con alcune **Associazioni di Volontariato**.

- Per il coinvolgimento dei volontari nei **Servizi di Sollievo**, di accompagnamento per prestazioni sanitarie, di accompagnamento sociale quali attività ludiche-animazione, consegna dei farmaci e spesa a domicilio, la Cooperativa ha stipulato un accordo di collaborazione con l'**Associazione AUSER Volontariato Torino ONLUS**.
- Al fine di **evitare l'isolamento dei beneficiari stessi e proporre attività aggregative**, la Cooperativa ha stipulato un accordo di collaborazione con l'**associazione culturale Archimede** di Torino che organizza corsi gratuiti o a contributo libero di "circomotricità" per minori, incontri di circo in famiglia per adulti con minori, percorsi di orticoltura per adulti e minori, corso di circo per adulti e anziani, contributo di scambio di cibo, attività gratuite di murales, pattinaggio, circo sociale, break dance all'aria aperta per minori da 11 a 18 anni, attività sportiva all'aria aperta per adulti.
- Rispetto alle cure sanitarie delle persone la Cooperativa ha stipulato un accordo di collaborazione con la fondazione "**la Banca delle Visite**" che gestisce il circuito solidale per supportare soggetti meno abbienti o in una condizione di momentanea difficoltà ad accedere a visite, esami, sostenendo il costo prestazioni. Inoltre "**la Banca delle Visite PET**", il circuito solidale ideato per donare prestazioni mediche agli animali domestici aiutando chi non riesce a prendersi cura tempestivamente del proprio fedele amico nei momenti di difficoltà personale ed economica, anche temporanei.
- I volontari dell'Associazione Verba coinvolgeranno beneficiari anziani e disabili all'interno di due specifiche progettualità:
 1. **FIOR DI LOTO** - Servizio Antiviolenza Disabili Sviluppa azioni di contrasto e prevenzione alla violenza contro donne e uomini con disabilità.
 2. **IL FIORDALISO** - Progetto per la creazione e il supporto di gruppi A.M.A. (Auto Mutuo Aiuto), gruppi di pari. I partecipanti, attraverso una presenza volontaria e spontanea, condividono la propria storia e le proprie emozioni, cercando di superare insieme il problema comune. Poiché tutti i membri di un gruppo A.M.A. si attivano sulla base di tale principio, ciascuno beneficia di questo processo, aumentando il senso di autostima e di fiducia nelle proprie capacità e potenzialità.

Ricoveri di sollievo: qualora previsti nel PAI, IL MARGINE mette a disposizione *la struttura di propria gestione RSA San Giuseppe di San Mauro Torinese*. I ricoveri di sollievo saranno programmati nell'ambito dei massimali previsti e il beneficiario non autosufficiente potrà usufruirne in un unico periodo o in più periodi fino a una durata massima di 30 giorni.

MODALITÀ DI PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

La programmazione e gestione del progetto di assistenza domiciliare prevede tre processi di erogazione in: 1) fase ordinaria predisposizione del PAI esecutivo entro due settimane dalla scelta del beneficiario; 2) procedura d'urgenza; predisposizione dei PAI esecutivo entro 24/48 ore; 3) procedura d'emergenza, predisposizione del PAI esecutivo entro le 6 ore dal ricevimento.



RETTA: DETERMINAZIONE DELLA QUOTA A CARICO DELL'UTENTE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La quota di partecipazione a carico del beneficiario del progetto è espressa in percentuale o in cifra e viene indicata del progetto d'assistenza inviato dalla Città di Torino e ASL.

Qualora vi siano delle variazioni della quota di partecipazione è l'ente committente che trasmette l'informazione al beneficiario e alla Cooperativa il Margine.

Mensilmente la Cooperativa emetterà fattura al beneficiario che compartecipa alla spesa applicando la percentuale indicata rispetto alle singole ore di assistenza erogate.

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 la relazione di aiuto.

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.

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 socioeconomiche, dalla cultura e dalla religione, dall'origine, dalla lingua e dall'opinione politica.

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

Qualità dei servizi

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

Il nostro lavoro viene misurato anche attraverso parametri che prevedono:

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

Continuità, efficacia ed efficienza dei servizi

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

Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza

Il lavoro degli operatori è orientato al pieno rispetto della dignità di ciascun 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 o osservazioni possono essere presentati al coordinatore d'area presso gli uffici amministrativi della cooperativa Il Margine (via Eritrea, 20 - Torino) 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 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 e che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo.
- **COINVOLGERE** i soggetti in relazione con l'ospite e valorizzare le 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.

