

## SOTTOSOPRA 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                  | 7  |
| ▪ Organizzazione del servizio                  | 8  |
| ▪ Informazioni di carattere generale           | 17 |
| ▪ Modello di lavoro della cooperativa          | 20 |
| ▪ Principi fondamentali della cooperativa      | 21 |
| ▪ Obiettivi generali della cooperativa         | 23 |

## 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 SOTTOSOPRA CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

### **Comunità alloggio Sottosopra**

Via Chatillon 4 - Torino

tel e fax comunità: 011.2475907

sottosopra@ilmargine.it | www.ilmargine.it

**Referente del servizio:** Erica Campaner

**Coordinatrice del servizio:** Nicoletta Fratta

**Responsabile d'Area:** Nicoletta Fratta

### **Come raggiungerci**

La comunità alloggio SOTTOSOPRA ha sede in una palazzina di tre piani in via Chatillon 4, a pochi minuti dal centro storico, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici:

TRAM 4 - corso Giulio Cesare fermata Palermo. Percorrere via Palestrina in direzione corso Vercelli, sino all'angolo con via Chatillon, oppure scendere alla fermata via Lauro Rossi, prendere il 75 e scendere alla fermata subito dopo via Chatillon.

#### AUTOBUS

46 - fermata Valprato corso Vercelli. Percorrere via Belmonte e girare a destra in via Chatillon.

46 - fermata via Cigna. Percorrere via Palestrina o Valprato.

51 stesso percorso del 46.

51 stesso percorso del 46 (solo feriale).

75 - fermata via Lauro Rossi nei pressi dell'incrocio con via Chatillon

49 e 77 - corso Novara fermate di Piazza Crispi. Percorrere corso Vercelli e girare a sinistra in via Belmonte e poi a destra in via Chatillon.

50 - corso Giulio Cesare fermata Palermo. Percorrere via Palestrina in direzione corso Vercelli, sino all'angolo con via Chatillon, oppure fermata via Lauro Rossi, prendere il 75 e scendere alla fermata subito dopo via Chatillon.

27 - fermata Monterosa. Percorrere via Volpiano, prendere via Belmonte e girare a destra in via Chatillon.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Comunità si trova al terzo piano della palazzina ed è raggiungibile con un ascensore.

Si tratta di un appartamento di 4 camere da letto, un'ampia cucina destinata alla preparazione dei pasti secondo le norme HACCP, tre bagni - di cui uno riservato al personale della struttura - un salotto allestito con arredi multimediali e ludico-ricreativi, un piccolo ufficio.

La comunità può inoltre contare su ampi locali posti in un basso fabbricato all'interno del cortile della palazzina, che consistono in un'ampia sala multifunzionale, un laboratorio di informatica, una saletta per le attività di piccola falegnameria e un bagno attrezzato.

All'interno del cortile vi è inoltre un piccolo locale adibito a lavanderia, nonché una piccola area per il laboratorio di giardinaggio in vasi e fioriere. Completano l'arredamento esterno tavoli e sedie per i momenti di relax e pranzi estivi all'aperto.

La struttura è in possesso di tutti gli standard strutturali previsti dalle normative Nazionali e regionali vigenti.

Il funzionamento è permanente nelle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Una volta l'anno gli ospiti della comunità soggiornano in località di villeggiatura: durante la vacanza, nella struttura vengono eseguiti eventuali e straordinari lavori di manutenzione, imbiancatura, pulizie generali e profonde: la continuità del servizio viene assicurata nel luogo scelto per la vacanza.

## A CHI È RIVOLTA LA COMUNITÀ?

Tutti i servizi di via Chatillon sono caratterizzati da una vocazione specifica legata alla disabilità intellettiva con disturbi del comportamento e della relazione. Si configura pertanto come un servizio destinato a un'utenza con deficit intellettivo medio-grave e disabilità fisica medio-lieve, con buone autonomie residue, ma caratterizzata da disturbi comportamentali associati che ne compromettono la vita sociale.

Il lavoro è pertanto finalizzato a potenziare le autonomie presenti in modo da favorire i processi di adattamento alla realtà, ridurre il livello di ansia soggettiva e del gruppo, aumentare la disponibilità alle relazioni sociali, attraverso un percorso di promozione dell'autostima che passa attraverso il rafforzamento dell'individuo e del gruppo, nonché dell'individuo all'interno del gruppo.

Gli ospiti vengono inseriti a cura del Comune di Torino e dell'Asl, a seguito del parere della Commissione U.M.V.D.

La comunità è accreditata per accogliere 8 ospiti.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### Organizzazione della giornata

---

L'organizzazione della comunità alloggio Sottosopra 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 9 alle ore 17 (per un totale di 20 ore settimanali); le ore pomeridiane e preserali, invece, sono momenti in cui gli utenti possono decidere con l'équipe educativa, come trascorrere il tempo.

A tale scopo, una volta al mese, viene organizzata una riunione con il gruppo utenti, momento dedicato all'ascolto, in cui ognuno esprime, secondo le proprie capacità, ciò che desidera fare o non fare, e nel rispetto delle richieste del singolo, l'équipe educativa effettua una programmazione mensile, di attività extra programmazione annuale.

L'obiettivo è creare gruppi omogenei che possano condividere momenti di crescita. Naturalmente, all'interno della Comunità 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 preferenze o dover svolgere compiti decisi senza il consenso dell'ospite.

#### **Mattino:**

##### **7.00 - 9.00**

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

##### **8.30 - 9.00**

- Prima colazione e momento di socializzazione

##### **9.00 - 9.30**

- Cura della persona: igiene denti
- Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari (cucina, rifacimento letti, preparazione borsa piscina, palestra, se prevista dalla loro programmazione giornaliera)

##### **9.45 - 10.00**

- 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**

- Pranzo
- Igiene personale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti comunitari (cucina, soggiorno)

## **Pomeriggio e sera**

### **14.00 - 16.00**

- Attività strutturate come da progetto educativo individuale

### **16.00 - 16.45**

- Momento di relax e Pausa Merenda

### **16.45 - 18.00**

- Coinvolgimento in mansioni legate alla gestione della comunità, uscite per eventuali acquisti giornalieri o settimanali ecc.

### **18.00 - 18.45**

- Cura della persona: igiene personale, doccia ecc.

## **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.

In particolare, nel corso dell'anno, vengono organizzate gite "fuoriporta", visite a musei quando questi risultano compatibili con gli interessi dei nostri signori, feste con altre comunità della cooperativa o di cooperative diverse, festeggiamenti di eventi personali (compleanni, onomastici) a cui vengono invitati i familiari o le persone care all'ospite, partecipazione ad eventi di rilevanza pubblica (feste sul territorio). Nel fine settimana, alcuni ospiti sono soliti rientrare nell'abitazione di famiglia.

### **c) Attività diurne durante la settimana**

---

Le attività diurne degli ospiti sono garantite in 20 ore settimanali.

Lo schema delle attività settimanali viene riformulato ogni anno grazie al confronto tra i membri dell'équipe, la referente delle attività e i tecnici.

Per ogni ospite si tratta di individuare l'attività più consona alle sue attitudini e ai suoi bisogni, tenendo sempre presente il gusto personale di ognuno. Gli ospiti usufruiscono di una serie di laboratori gestiti all'interno della struttura o in collaborazione con altre realtà presenti sul territorio, che hanno sia un intento educativo-riabilitativo, sia risocializzante e di integrazione nel tessuto sociale.

Molte attività si avvalgono della professionalità di tecnici specializzati.

Le attività sono suddivise secondo le seguenti aree di intervento:

- area dell'espressione corporea
- area creativa
- area dell'espressione verbale
- area dell'espressione musicale
- recupero cognitivo attraverso le nuove tecnologie



## **d) Articolazione delle attività nell'arco dell'anno**

---

Il calendario annuale delle attività, articolato per settimane, viene presentato a metà ottobre a tutte le famiglie.

Durante l'estate sono incrementate le gite, i pranzi fuori e le uscite all'aria aperta.

Organizzazione soggiorni-vacanze: nel periodo estivo è previsto un soggiorno in località di villeggiatura scelta e valutata dal gruppo ospiti/operatori e loro familiari, quando ciò è possibile.

## **e) Com'è composta l'équipe del servizio**

---

L'organico della comunità "Sottosopra" è composto dalla seguente tipologia di operatori:

- educatori professionali
- operatori socio-sanitari
- consulente attività
- consulente sanitario
- infermiere



- addetto alle pulizie
- referente del servizio
- coordinatore del servizio
- responsabile d'Area presso la sede della cooperativa

Il rapporto quanti/qualitativo dell'organico all'interno della struttura rispetta il minutaggio previsto dall'Albo dei Prestatori di Servizio accreditati dal Comune di Torino e dalle Aziende Sanitarie Locali.

In comunità possono essere presenti volontari del Servizio Civile Nazionale che supportano l'équipe in alcune attività ludico-ricreative e nella gestione della quotidianità (spesa, commissioni sul territorio, piccoli lavori di segreteria).

Sono anche presenti con una certa frequenza tirocinanti O.S.S e tirocinanti educatori professionali dell'Università di Torino, che prestano servizio secondo le modalità previste dagli accordi stretti con le rispettive istituzioni di appartenenza.

## **f) Come lavora l'équipe nel servizio**

---

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

- due volte al mese 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;
- riunioni mensili con i delegati rappresentanti dei genitori degli ospiti (ove presenti);
- incontri di verifica con i singoli consulenti di attività specifiche fornite al servizio.

## **g) 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 in presenza dei familiari e/o tutori dell'utente;
- relazioni scritte periodiche inviate al responsabile U.M.V.D., responsabili V divisione del Comune di Torino, educatore territoriale di riferimento, assistente sociale;
- 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.

## **h) Gestione degli aspetti sanitari**

---

L'équipe di lavoro si occupa della presa in carico totale della situazione sanitaria dell'ospite attraverso:

- L'accompagnamento insieme ai familiari (ove possibile) a tutte le visite: quelle del medico di base avvengono periodicamente, al fine di monitorare le condizioni di salute di ciascun utente. Si aggiungono a queste, naturalmente, tutte le visite richieste all'occorrenza dal medico di base o dallo specialista qualora, si verificano condizioni di salute fuori dalla norma. È a discrezione del medico di base inserire gli utenti in un programma di Assistenza Domiciliare al Paziente (A.D.P.), garantendo così, che le visite del medico di famiglia, vengano effettuate a domicilio. Previa consultazione con il medico competente, sono garantiti monitoraggi annuali di esami ematici e delle urine, nonché visite mediche periodiche preventive, come previsto dal S.S.N.
- Costante redazione e aggiornamento della cartella clinica dell'ospite che permetta un facile ed efficace accesso a tutte le informazioni cliniche necessarie. Tale cartella clinica accompagna l'ospite in ogni sua visita specialistica, è su di essa che ogni specialista appunterà le notizie salienti contenute nel referto diagnostico, quando ciò non sarà possibile, il dato verrà riportato dai membri dell'équipe.

La comunità, inoltre, dispone di due ore settimanali di consulente medico che cura i seguenti aspetti della vita comunitaria:

- assicurare la prevenzione primaria e secondaria in tutte le fasi di vita del soggetto, controllando gli aspetti legati all'assunzione quotidiana di farmaci, prescrivendo corrette abitudini di vita e cercando di limitare quelle scorrette, organizzando un calendario di esami ematochimici e strumentali legati allo scopo preventivo di cui sopra, in stretta e fattiva collaborazione con il medico di base della comunità e con altre figure sanitarie specialistiche;
- riabilitazione delle disabilità per consentire il massimo recupero dell'autonomia personale e dell'integrazione sociale;
- garanzia alle famiglie dell'ospite di sostegno e giusta informazione di carattere sanitario e sociale per la migliore gestione del disagio (con colloqui personali nei casi di problematiche rilevanti e con l'organizzazione di incontri informativi rivolti a tutto il gruppo famiglie). Si sono attuati modelli terapeutici multidisciplinari tendenti alla promozione di un ruolo attivo delle famiglie e delle istituzioni extra sanitarie nonché dell'equipe educativa (empowerment).

## i) 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, nella misura prevista dall'intensità di retta o da quanto richiesto dalle figure sanitarie del reparto. 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.

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.

- **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.

## **I) Mensa, dieta e lavanderia**

---

La conduzione del servizio mensa si avvicina per quanto possibile a un modello di tipo familiare: gli operatori in turno cucinano i pasti principali seguendo quanto previsto dal menù giornaliero (in genere sono presenti un menù invernale e uno estivo).

Gli ospiti non sono in grado di partecipare attivamente alla stesura del menù, né tutti sono in grado di aiutare nella preparazione del pasto, ma ognuno di loro è in grado di mostrare il proprio gradimento per quanto servito in tavola. Le derrate alimentari sono fresche e sono consegnate settimanalmente da fornitori scelti con accuratezza, nel rispetto delle norme HACCP, mentre gli alimenti a lunga conservazione vengono acquistati una volta alla settimana, presso un noto centro commerciale. I menù sono stati elaborati con la collaborazione del SIAN (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione). I menù sono strutturati per garantire il necessario apporto nutrizionale e, dove richiesto da esigenze sanitarie specifiche, concordati con un dietologo.

La comunità offre il servizio lavanderia, quindi è garantito il lavaggio e la stiratura dei capi di abbigliamento, tranne che non venga richiesto in modo specifico dalla famiglia di non usufruire di tale servizio, oppure nel caso in cui l'indumento richieda il lavaggio in lavanderie specializzate: in questo caso la spesa è a carico dell'utente.

Non è compreso il servizio di sartoria: le riparazioni dei capi di abbigliamento sono a carico dell'utente. All'ingresso in struttura, e successivamente, tutti i capi di abbigliamento dell'ospite devono essere contrassegnati da un numero o da una lettera distintiva: tale operazione è a carico delle famiglie.

## **m) Visita dei parenti**

---

Familiari e amici possono accedere al servizio nel rispetto dell'intimità della vita quotidiana degli ospiti. Al fine di garantire la privacy dei nostri ospiti e il corretto svolgimento dell'organizzazione sono state introdotte le seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì dalle 10.00 – 12.00 e 16.00 – 18.00;
- sabato e domenica: 10.00 - 12.00 / 15.00 - 18.00.

È possibile concordare orari diversi, in base alle esigenze delle famiglie.

## **n) 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
- elenco delle associazioni di autotutela
- 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, insieme agli educatori di riferimento del territorio, 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, le seguenti prestazioni/servizi sono comprese nella retta:

- 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

- spese di ricovero presso strutture che richiedono pagamenti parziali o totali, compreso l'accompagnamento
- trasporti da e per la casa di famiglia, in caso di rientri programmati e concordati con l'équipe educativa, anche se contemplati dal progetto individualizzato (P.e.i.);
- riparazioni sartoriali e lavaggi di indumenti che richiedano un trattamento speciale;



- servizi di manicure e pedicure curativi e servizio di acconciatura

## 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**

---

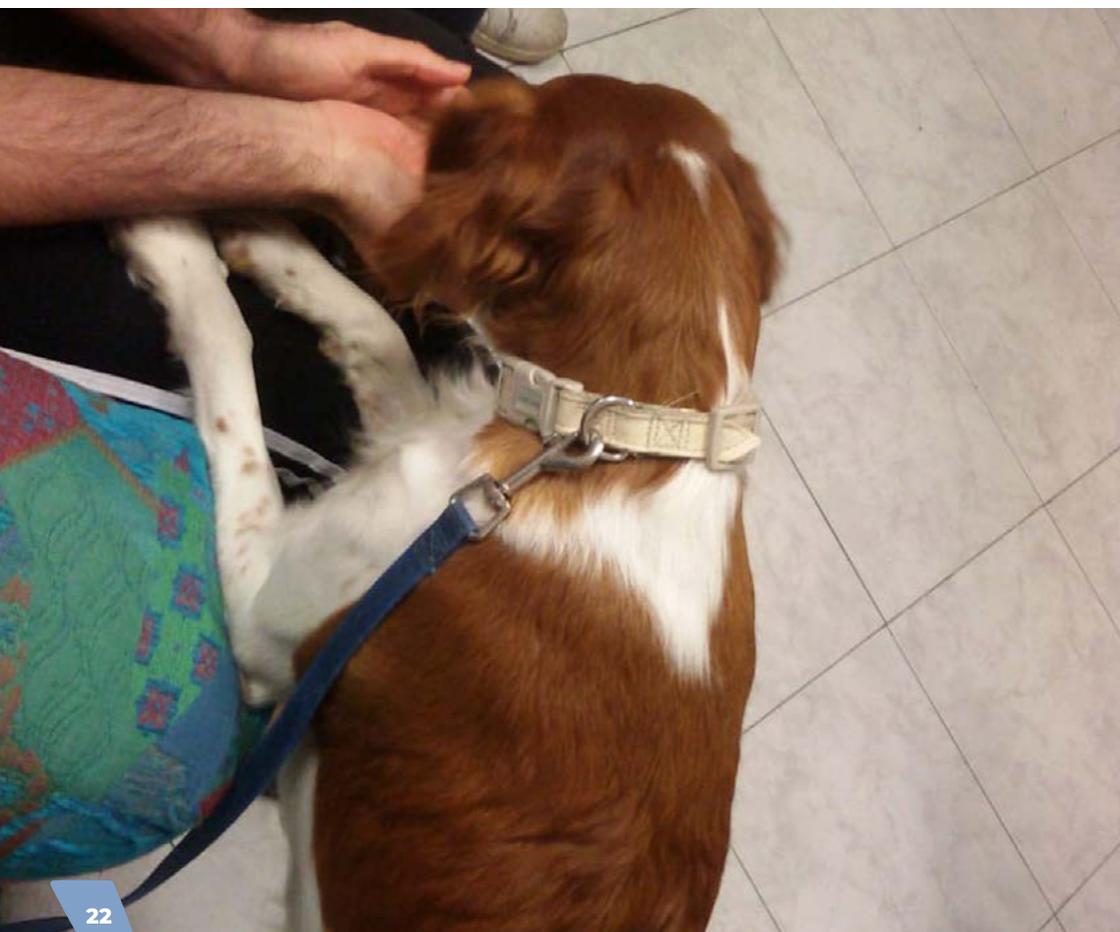
Per ogni utente viene stipulata una polizza assicurativa per infortuni e responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte di altri ospiti o dagli operatori in servizio.

## **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

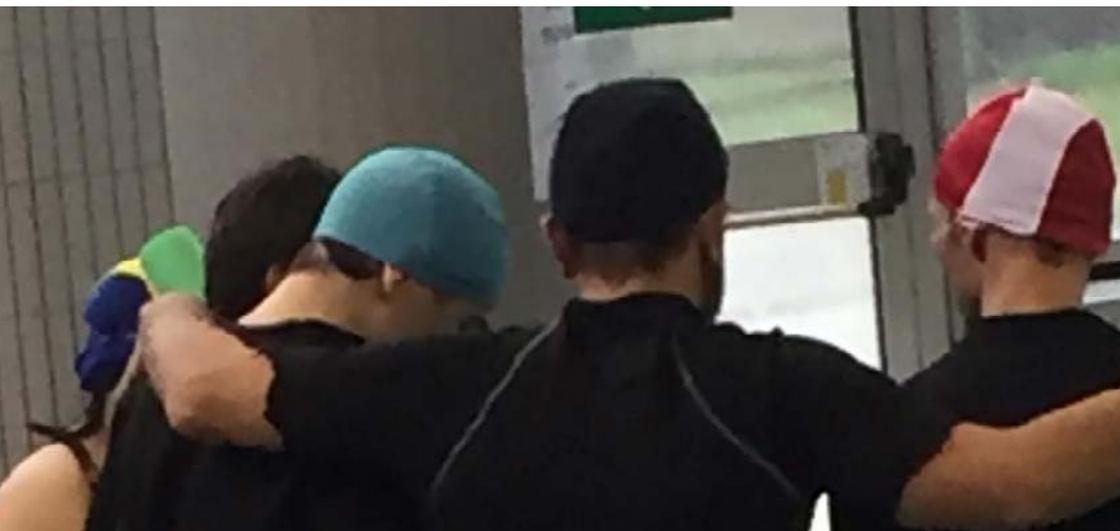
Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

- **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 SOTTOSOPRA**

Via Chatillon 4 - Torino

tel e fax comunità: 011.2475907

sottosopra@ilmargine.it | [www.ilmargine.it](http://www.ilmargine.it)