

VEGA

GRUPPO APPARTAMENTO



CARTA DEL SERVIZIO

aggiornata a gennaio 2026

INDICE

• Istruzioni per l'uso della Carta dei servizi	3
• La carta del servizio	4
• Il Margine: 45 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	13
• Modello di lavoro della cooperativa	15
• Principi fondamentali della cooperativa	16
• Obiettivi generali della cooperativa	17



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 operatorai 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 la persona inserita, i genitori, i tutori o amministratori di sostegno 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 Circoscrizione 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:

- 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;
- 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 - 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 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.



GRUPPO APPARTAMENTO VEGA

CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

Gruppo appartamento Vega

Corso Gabetti 18 - 10131 Torino

Tel. 011.8190457

convivenze@ilmargine.it | www.ilmargine.it

Referente del servizio: Simone Pacella

Coordinatrice del servizio: Donatella Carrozzi

Responsabile d'Area: Luisa Giardina

Come raggiungerci

Il Gruppo Appartamento Vega si trova a Torino, in corso Gabetti 18, ai piedi della collina. La zona è ricca di negozi e servizi al cittadino (ospedale Gradenigo, posta, mercato, supermercato, banche, biblioteca...) ed è ben collegata al centro e alle altre zone della città tramite il trasporto pubblico (linee 3, 75, 56, 61, 66, 54).



DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il gruppo appartamento Vega si trova al primo piano di una palazzina indipendente. È composto da tre camere da letto doppie, ampie e confortevoli che hanno a disposizione tre bagni, di cui uno attrezzato e uno riservato agli operatori, a cui si può accedere attraverso una zona comune.

L'appartamento dispone anche di una grande cucina e di un altro ampio locale suddiviso in zona salotto e zona ufficio per gli operatori.

Sull'esterno è presente un terrazzo di circa 70 mq.

La comunicazione con il piano terra è garantita dalla presenza di una scala esterna e di un ascensore. La struttura è in possesso di tutti gli standard previsti dalle normative nazionali e regionali vigenti.

A CHI È RIVOLTA LA COMUNITÀ?

Il gruppo appartamento si rivolge a persone con disabilità, di ambo i sessi e maggiorenni, che intendono iniziare un percorso di autonomia secondo un proprio personale progetto concordato con gli educatori (invalidità minima 46%).



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

a)Organizzazione della giornata tipo

L'équipe ha adottato un approccio organizzativo flessibile che modella la presenza educativa sugli impegni degli ospiti del servizio e sulle attività che li vedono coinvolti.

In base al minutaggio vigente gli educatori sono presenti a Vega tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00, con variazioni orarie a seconda degli impegni. Nel weekend la presenza educativa è prevista dalle 9.00 alle 18.00. Un educatore dell'équipe è reperibile telefonicamente durante gli orari non coperti dal turno.

b)Appuntamenti – obiettivo

Settimanalmente ciascun ospite si ritrova con l'educatore in turno per un momento di confronto e verifica in itinere del progetto individuale e dei relativi sotto-obiettivi individuati. Ogni ospite ha un suo “quaderno obiettivi” nel quale vengono riportati tutti gli aggiornamenti. L'orario di questi appuntamenti viene concordato con l'ospite, tenendo conto delle esigenze relative a eventuali attività lavorative o impegni personali.

c)Riunione della casa

Ogni 15 giorni è prevista la riunione di cogestione della struttura rivolta a tutti gli inquilini.

Questo momento comune viene concordato tenendo conto degli orari lavorativi e degli impegni di ciascun ospite.

All'interno della riunione vengono discusse, confrontate e proposte le modalità di cogestione della casa, le attività comuni relative al tempo libero, le regole di convivenza, la programmazione delle spese in base al budget mensile; vengono inoltre esposte e affrontate eventuali problematiche legate alla quotidianità del vivere insieme, con la conduzione e la mediazione da parte degli educatori. Queste riunioni incentivano il confronto e la mediazione con gli altri e aiutano a creare le regole di senso che caratterizzano il gruppo.

Questi momenti di confronto non sono utili solo per i residenti della casa, ma per gli educatori stessi che hanno l'occasione di mettersi in gioco e crescere professionalmente.

d) Preparazione dei pasti

Ciascun ospite, con turni concordati con i conviventi e con gli educatori, si occupa della preparazione dei pasti. La programmazione di questa attività viene gestita mediante la redazione e l'affissione in ambiente comune di uno schema – turni, volto a garantire la preparazione del pranzo e della cena dell'intera settimana. In base ai diversi livelli di autonomia degli ospiti è previsto il supporto dell'educatore.

e) Gestione delle pulizie

Per il mantenimento di un adeguato livello di pulizia e igiene dell'abitazione e per acquisire nuove competenze di autonomia, le pulizie vengono gestite con una calendarizzazione simile a quella descritta per i turni cucina. Inoltre, è garantita la presenza, per tre giorni alla settimana, di un'ausiliaria addetta alle pulizie.

f) Organizzazione spesa settimanale

Con rotazione settimanale ciascun ospite si occupa della spesa e di quanto necessario alla gestione domestica del servizio. In alternativa si stabiliscono esigenze di strutturazione della spesa in modo individualizzato a seconda degli obiettivi del P.E.I. Tale attività viene effettuata con la collaborazione degli educatori.

g) Principali attività

Agli ospiti vengono proposte numerose attività alle quali possono aderire liberamente a seconda dei propri impegni e interessi, le attività strutturate sono:

Laboratorio di scrittura creativa con Associazione Con.TE.sto

Si tratta di un laboratorio che vuole essere un momento d'incontro fra persone che si raccontano storie e interagiscono nella dimensione narrativa nata dai loro intrecci.

In linea con la teoria dell'homo ludens di Johan Huizinga, crediamo che il racconto ludico possa diventare palestra per l'interazione interpersonale, il problem solving collettivo e il self empowerment. Il laboratorio ha cadenza quindicinale e vede protagonisti gli ospiti inseriti in sinergia con altri servizi della nostra cooperativa.

Gruppo ABC delle relazioni : laboratorio sull'affettività

Il laboratorio ha come obiettivo l'empowerment nella gestione delle principali relazioni quotidiane, gestito da due psicologhe e da due educatori. Ogni incontro prevede momenti di confronto dialogico, role playing e supporto mediatico per evidenziare le caratteristiche della relazione analizzata.

Gruppo Perla Nera

Il laboratorio è rivolto agli ospiti dei quattro servizi (Solaria, Venusia, Vega) e condotto da educatrici del nostro servizio e della cooperativa San Donato. Il laboratorio si svolge con cadenza settimanale presso i locali delle Raffinerie Sociali in Via Fagnano 2 a Torino. Durante il laboratorio, si lavora alla costruzione di manufatti utilizzando principalmente materiali di recupero. L'obiettivo è quello di creare un'occasione di confronto tra i partecipanti, oltreché potenziare le capacità manuali di ciascuno attraverso la creazione di oggetti di vario genere.

Gruppo fitwalking – attività fisica presso il parco della Certosa di Collegno

È un gruppo aperto ai servizi in autonomia e ai gruppi appartamento di Torino. Condotto da un istruttore diplomato ISEF con competenze educative, questa attività offre la possibilità di incontrarsi, conoscersi e chiacchierare passeggiando nel parco la Certosa di Collegno con numerosi servizi della nostra cooperativa. E' un'occasione per gli ospiti di confrontarsi in un conteso più esteso tra molti partecipanti all'attività

Laboratorio di Fotografia

Un laboratorio itinerante che segue un tema che cambia ogni anno.

Laboratorio di Cucina

Il laboratorio di cucina è nato dagli incontri tenutisi in Circoscrizione tra Comune, Associazioni e Cooperative sociali per la partecipazione ad eventi e attività su territorio. Si è recentemente sviluppato soprattutto in collaborazione con la cooperativa "Il sogno Di una cosa".

Il te delle cinque

Questa attività è nata nel corso del 2016 e prevede un incontro mensile tra i signori dei vari servizi che si confrontano su temi differenti da loro proposti e mediati dagli educatori. All'attività partecipano anche alcune signore di un gruppo appartamento di altra cooperativa.

h) Com'è composta l'équipe del servizio

L'équipe è composta da una coordinatrice, un referente, 4 educatori professionali e 6 O.S.S. che ruotano sul servizio Solaria, sull'altro Servizio in Autonomia Venusia (sito in via Pergolesi 60/1 a Torino), sulla Massima Autonomia e sul Gruppo Appartamento Vega (sito in corso Gabetti 18 a Torino).

Questa modalità di lavoro garantisce una presenza maggiormente diversificata di operatori e la creazione di una rete relazionale fra gli ospiti dei diversi appartamenti.

i) Come lavora l'équipe nel servizio

Ogni singolo dettaglio del lavoro realizzato presso i quattro servizi è studiato per raggiungere un obiettivo chiaro e condiviso: l'acquisizione di una maggiore autonomia personale che consenta, ad ogni persona accolta, di tentare di valorizzare il più possibile le potenzialità individuali.

La definizione di autonomia non ha un significato univoco, definito aprioristicamente, non può essere uguale per tutti e nemmeno può rimanere invariata nel tempo per la stessa persona. Per questo motivo è necessario costruire quotidianamente, con ogni persona accolta, il proprio senso di autonomia e i propri obiettivi studiati su misura.

Questa attenzione al singolo consente di non creare aspettative false che rischino di essere fonte di ansia, se sproporzionate, o di delusione, se non raggiunte, sia per quanto riguarda gli ospiti sia per quanto riguarda gli educatori.

Il modello di intervento partecipativo

L'approccio che guida e orienta il lavoro realizzato presso questi servizi si basa su un modello di intervento partecipativo.

L'importanza della relazione e dello scambio reciproco è intesa a ogni livello e in ogni direzione in un'ottica di tridimensionalità pedagogica: tra gli ospiti, tra gli ospiti e gli educatori e tra gli stessi educatori. Questo clima cooperativo non è inteso come un valore astratto, ma diventa un'azione concreta armonizzata sul progetto individuale di ogni ospite. Gli obiettivi sono concordati, discussi, monitorati e modificati per fare in modo che siano obiettivi di senso per il diretto interessato.

La partecipazione nel gruppo

La relazione tra gli inquilini dei rispettivi appartamenti è gestita attraverso regole molto chiare e soprattutto condivise all'interno di ogni gruppo.

La partecipazione nell'équipe

L'équipe monitora costantemente il lavoro che viene fatto, mettendosi in discussione e ridefinendo le proprie posizioni in un processo evolutivo costante. Questa modalità operativa richiede un grande lavoro di continua attenzione e consapevolezza di quanto accade nel gruppo per accogliere le nuove necessità, l'evoluzione dei desideri e la formulazione delle nuove ipotesi di lavoro.

Il metodo di lavoro si ispira al concetto di incertezza vigile, ovvero la capacità di stare nella

complessità con un'indeterminatezza consapevole, dove la domanda diviene strumento di lavoro nella ricerca di una risposta né spontaneistica né standardizzata, consci che ogni scelta debba essere contestualizzata rispetto alle caratteristiche dell'individuo, al luogo e al tempo in cui è agita.

Questo atteggiamento richiede una continua rielaborazione dell'esperienza per trasformarla in un pensiero complesso e articolato.

L'équipe dei 4 servizi è unica, ovvero è composta da educatori che lavorano in tutti i servizi con progetti diversi, ma con un'analoga tipologia di utenza. Non vi sono referenti sui singoli casi in modo da minimizzare il rischio di eventuali triangolazioni e atteggiamenti collusivi. L'intera équipe promuove la condivisione di tutte le competenze personali spendibili nel servizio, valorizzandone le peculiarità e favorendo la crescita del singolo e del gruppo stesso. Il gruppo di lavoro è responsabile, sia in termini collettivi che individuali, della qualità della prestazione assistenziale ed educativa. Per qualità si intende il rispetto delle procedure, dei principi fondamentali, del progetto di servizio, delle decisioni collettive stabilite durante le riunioni d'équipe ordinarie e straordinarie.

Periodicamente sono organizzati incontri tra il Servizio sociale e le diverse figure dell'équipe multidisciplinare al fine di concordare il progetto individuale e verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Il servizio garantisce accompagnamento e presa in carico di tutte le visite specialistiche necessarie e richieste dal medico di base. L'équipe redige una cartella e un quaderno sanitario per ogni ospite che permettono un facile accesso a tutte le informazioni cliniche necessarie a una corretta informazione.

1) 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 4 ore di assistenza al giorno presso la struttura ospedaliera.
- **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.

m) 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. Durante la permanenza nella residenza, per salvaguardare il diritto alla riservatezza e il riposo degli utenti, nonché il lavoro degli operatori, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e di riservatezza.

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, la coordinatrice del servizio è reperibile telefonicamente per fissare tempestivamente un appuntamento con la persona interessata alla presenza del referente del Servizio. Tutte le informazioni che riguardano gli ospiti sono gestite con attenzione al segreto professionale e alle norme di legge vigenti in materia di privacy.



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 Comune di Torino, viene verificata la congruità tra le caratteristiche della persona e il progetto del Servizio, ed è necessaria l'approvazione dell'Unità Multidisciplinare Valutazione delle Disabilità (U.M.V.D.). Viene solitamente concordato un periodo di osservazione e prova di sei mesi, dopo il quale inizierà la stesura partecipata con l'utente, la sua famiglia e con la rete, di un P.E.I. (Progetto Educativo Individuale) della durata di un anno e in seguito a verifiche e aggiornamenti annuali.

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
- certificazione di idoneità sanitaria all'inserimento in struttura comunitaria redatta dal medico curante

Dal momento dell'ingresso in struttura è necessario provvedere al cambio di residenza.

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

La quota dovuta dalle persone residenti in struttura viene determinata secondo differenti redditi e comunicata annualmente dall'Ufficio Contribuzione del Comune di Torino, quindi versata dall'ospite o dai suoi familiari a seguito di emessa fatturazione secondo modalità che vengono comunicate dalla sede amministrativa 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, cena
- biancheria da letto, asciugamani e materiale igienico sanitario personale e per le pulizie dell'appartamento
- lavaggio degli abiti e stiratura
- 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 se dovuti dalla persona
- parcelle per consultazioni di professionisti richieste dai familiari o che si rendano necessarie per il benessere psicofisico dell'ospite



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 distinzione\ 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 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 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.



Gruppo appartamento Vega

Corso Gabetti 18 - 10131 Torino

Tel. 011.8190457

convivenze@ilmargine.it | www.ilmargine.it