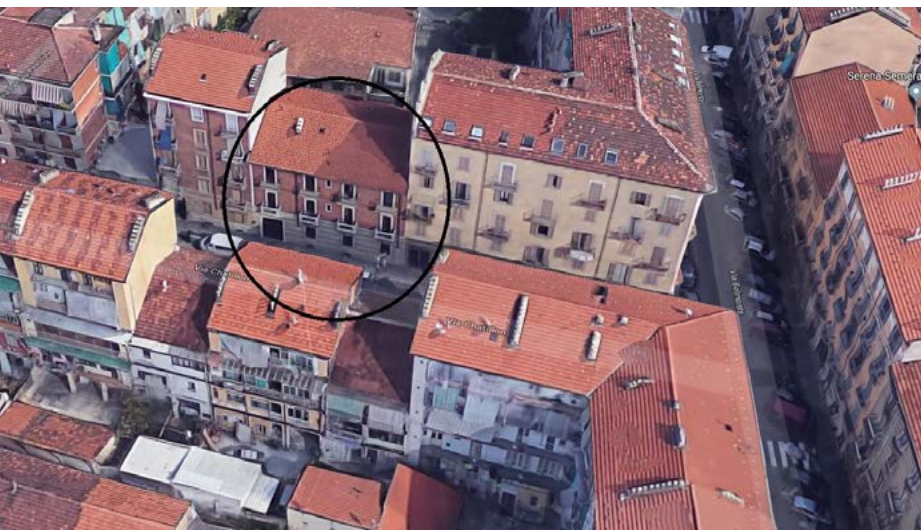


VIA CHATILLON

GRUPPI APPARTAMENTO



CARTA DEL SERVIZIO

Revisione del 02/11/2020

INDICE

▪ Istruzioni per l'uso della Carta dei servizi	3
▪ la carta del servizio	4
▪ Il Margine: 40 anni di impegno sociale	5
▪ Contatti e come raggiungerci	6
▪ Descrizione della struttura	7
▪ A chi è rivolta la comunità	7
▪ Organizzazione del servizio	8
▪ Informazioni di carattere generale	14
▪ Modello di lavoro della cooperativa	16
▪ Principi fondamentali della cooperativa	17
▪ Obiettivi generali della cooperativa	19

ISTRUZIONI PER L'USO DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

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

Nella carta del servizio troverete

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

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

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

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

LA CARTA DEL SERVIZIO

a) Procedura di realizzazione

La Carta del Servizio è realizzata dall'équipe educativa, composta dagli operatori, dal Referente e dal Coordinatore e dal Responsabile d'Area del Servizio. Per la sua stesura si è tenuto conto delle indicazioni che quotidianamente i familiari e gli ospiti residenti nel servizio forniscono all'équipe, nel normale svolgimento del loro lavoro. Inoltre ad ogni rinnovo dell'accreditamento è previsto un momento di incontro con i familiari e tutori degli ospiti volto a raccogliere in modo sistematico ed articolato le impressioni e le proposte che essi intendono fornirci al fine di migliorare il servizio da noi offerto.

b) Procedura di informazione

La Carta del Servizio così realizzata viene condivisa con i genitori tutori degli ospiti mediante un incontro realizzato in una delle occasioni di confronto già previste nella normale organizzazione.

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

c) Garanzia del rispetto delle prestazioni, ovvero come viene verificato quanto dichiarato

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

a) interni: durante le riunioni periodiche dell'équipe educativa con l'apporto e la supervisione del responsabile d'area. Sono inoltre previsti periodi strutturati di supervisione con professionisti esterni alla cooperativa che attraverso le loro competenze aiutano l'équipe educativa su tematiche particolari – di volta in volta evidenziate – del normale agire quotidiano;

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

IL MARGINE - 40 ANNI DI IMPEGNO SOCIALE

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

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

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



GRUPPI APPARTAMENTO VIA CHATILLON CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

Gruppi appartamento via Chatillon

Via Chatillon 4 - 10155 Torino

Tel. 011.2871483

viachatillongap@ilmargine.it | www.ilmargine.it

Referente del servizio: Davide Riccio

Coordinatrice del servizio: Franca Dall'Armellina

Responsabile d'Area: Tamara Pollo

Come raggiungerci

I Gruppi Appartamento Tipo A hanno sede in una palazzina di tre piani in via Chatillon 4, a pochi minuti dal centro storico di Torino, 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 - 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

I tre gruppi appartamento sono situati in tre alloggi nella stessa palazzina, uno al piano terreno (5 posti) e due al primo piano (4 posti ciascuno):

- al piano terra si trova un primo alloggio di due camere da letto da due e tre posti, due bagni (di cui uno attrezzato), un'ampia cucina e un terrazzino comunicante con il cortile interno, dotato di attrezzature per lo svago e i momenti ludico-ricreativi;
- al primo piano sono presenti due ulteriori alloggi: il primo formato da due ampie camere da letto da 2 posti, un bagno, una cucina con salotto openspace, tre balconi; il secondo comprensivo di due ampie camere da letto da due posti, un bagno, una cucina, un salotto, quattro balconi;
- al piano terra è situato l'ufficio degli operatori;
- al secondo e ultimo piano è inoltre presente una comunità-alloggio di 8 posti, anch'essa gestita da una équipe della cooperativa Il Margine.

Gli ospiti, inoltre, possono usufruire degli ampi locali posti in un basso fabbricato all'interno del cortile interno alla palazzina, che comprendono 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 una piccola area per il laboratorio di giardinaggio urbano 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 previsti dalle normative nazionali e regionali vigenti. Il funzionamento con la presenza degli operatori è permanente nelle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

A CHI È RIVOLTA LA COMUNITÀ?

Tutti i servizi di via Chatillon (gruppi appartamento e comunità-alloggio) 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 l'autoefficacia e 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.

I tre gruppi appartamento sono accreditati per ospitare in tutto 13 ospiti.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Organizzazione della giornata tipo

L'organizzazione dei gruppi appartamento favorisce un clima che stimola alla convivenza.

Ha come obiettivo il potenziamento di una sempre maggiore autonomia di vita, attraverso la crescita personale e del gruppo, secondo i principi dell'auto-mutuo-aiuto.

Le autonomie dei singoli vengono rafforzate in vari ambiti: la residenzialità (abilità legate alla casa e al vivere quotidiano), la cura della persona (l'attenzione alla propria salute e al proprio aspetto), l'istruzione, un'ampia rete di collaborazioni con il territorio cittadino, l'abilità lavorativa, sociale e relazionale (saper stare con gli altri in modo adeguato).

Mattino

L'ora di risveglio è differenziata tenendo conto degli impegni lavorativi e occupazionali degli ospiti, ma sempre nei tempi necessari per fare colazione tutti insieme, scambiare due parole e organizzare la giornata.

Prima di recarsi nelle sedi delle varie attività, gli ospiti si dedicano all'igiene personale e al riassetto della propria stanza e delle parti comuni. Gli ospiti sono seguiti nelle diverse incombenze della quotidianità in modo che acquisiscano sempre più autonomia (fare la spesa, cucinare secondo i turni, fare il proprio bucato...).

Chi rimane in struttura si occupa di piccole commissioni giornaliere e partecipa alle attività proposte dall'équipe educativa, dai laboratori alle uscite di gruppo o individualizzate.

Nei momenti liberi dagli impegni domestici agli ospiti è consentito uscire individualmente.

Il lunedì e il giovedì mattina si va a fare spesa al mercato ortofrutticolo, mentre il sabato mattina è dedicato alla spesa settimanale al supermercato. Le carni, invece, si comprano fresche in giornata.

Quando sono necessari accompagnamenti a visite mediche ed esami e analisi varie, interviene l'operatore.

Pomeriggio

Chi non è occupato in attività lavorative, di formazione o di avviamento occupazionale, si dedica a un momento di relax o di socializzazione con i compagni di appartamento.

Al pomeriggio sono riservate le operazioni di riordino degli armadi o di stiro della

biancheria pulita, di piccoli acquisti personali o per il gruppo.

Nei pomeriggi della settimana si svolgono alcuni laboratori e vengono organizzate le riunioni di gestione tra gli ospiti e gli operatori.

Inoltre, settimanalmente, una psicologa è presente in struttura o riceve nel suo studio per dedicare momenti di colloquio individuale agli ospiti che lo richiedano (incontri a valenza psicoterapeutica a cadenza quindicinale per ciascuno).

Nel tardo pomeriggio, sulla base di turni prestabiliti, si avvia la preparazione della cena, con la collaborazione degli operatori.

I pranzi e le cene sono un momento di socializzazione e di tempo condiviso con gli operatori che favorisce la relazione all'interno del gruppo e lo scambio di racconti e confronti sulla giornata.

b) Organizzazione nel fine settimana

Il fine settimana segue ritmi diversi dagli altri giorni: ha, infatti, lo scopo di migliorare la qualità della vita e cerca soprattutto di rispondere alle esigenze del singolo.

In particolare, vengono organizzate gite, uscite al cinema o per altri spettacoli, partecipazione a eventi di vario genere. Chi ha piacere di passare del tempo con la famiglia, può tornare a casa concordandone tempi e modalità.

c) Attività strutturate

All'interno dei gruppi appartamento sono presenti e attivi laboratori di vario genere: pittura, computer, fotografia, laboratorio cinematografico per la realizzazione di video e cineforum, educazione al benessere, feetwalking, escursioni e turismo outdoor, palestra, cucina.

Per altre attività ci si appoggia a risorse della cooperativa (ortoterapia, laboratorio teatrale) o di associazioni (attività sportive e di ogni altro genere, reperite sulla base delle singole preferenze e richieste).

I gruppi appartamento collaborano con varie agenzie formative, con il Centro per l'impiego e con l'ufficio politiche del lavoro della cooperativa Il Margine per l'attivazione di borse lavoro, di cantieri di lavoro, di tirocini orientativi e formativi, corsi di formazione al lavoro, con Associazioni e Cooperative di tipo A e di tipo B per l'attivazione di corsi professionali e di percorsi occupazionali e/o lavorativi.

A oggi, questi percorsi hanno consentito ad alcuni ospiti di sperimentarsi nel mondo del lavoro e, per taluni, di esservi inseriti con assunzioni a tempo indeterminato.

Oltre alle attività risocializzanti organizzate dall'équipe educativa del Gruppo Appartamento (uscite di vario genere per spettacoli musicali, teatrali, cabaret, cinema,

pizzeria, ristoranti, stadio, mostre, gite ed eventi di vario genere), ve ne sono altre frequentate esternamente dai singoli ospiti, sulla base dei propri interessi personali.

Ogni anno, d'estate, viene organizzato un soggiorno vacanza in località italiane o estere, oltre a gite ed escursioni in montagna con le tende o nei rifugi, il tutto valutato insieme al gruppo ospiti.

d) Com'è composta l'équipe del servizio

L'organico dei tre gruppi appartamenti è complessivamente composto dal seguente numero e tipologia di operatore:

- 1 referente educatore per 38 ore settimanali
- 3 educatori a 38 ore settimanali, 1 educatore a 33 ore settimanali, 1 educatore a 32 ore settimanali, 1 educatore a 30 ore settimanali
- 4 O.S.S. a 38 ore settimanali e 1 O.S.S. a 26 ore settimanali
- 2 colf part-time.
- 1 coordinatore presso la sede della cooperativa



e) Come lavora l'équipe nel servizio

L'équipe educativa del servizio è composta da educatori professionali, operatori socio-sanitari, uno psicologo (anche lui turnante), un referente e un coordinatore.

Il lavoro dell'équipe è integrato a una rete di diverse professionalità (medici, psichiatri, psicologi, assistenti sociali, educatori di territorio, formatori, supervisori e tecnici vari).

Una volta a settimana è prevista la riunione d'équipe, durante la quale le diverse figure professionali che la compongono si confrontano sull'andamento del centro 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. Oltre a specifici percorsi di formazione o supervisione con altre figure professionali, l'équipe è sostenuta da una supervisione permanente con un dottore in psicologia clinica e di comunità.

Ogni anno, al momento della verifica progettuale e in seguito della stesura del nuovo progetto educativo individuale, vengono concordate due riunioni con le famiglie, che sono così invitate a essere coprotagoniste del progetto. Altri incontri periodici a cadenza variabile con le famiglie hanno carattere informativo e di confronto, e sono occasioni in cui il Servizio comunica ai familiari eventuali innovazioni, cambiamenti, nuove risorse. L'équipe educativa è in costante contatto con tutte le parti coinvolte nel progetto individuale dell'ospite attraverso modalità ordinarie e straordinarie.

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.

I singoli operatori sono responsabili e rispondono di fronte all'équipe, al referente e al coordinatore della corretta gestione di funzioni 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. Relazioni scritte annualmente vengono inviate al Servizio Sociale, alla commissione UMVD (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità), ai responsabili della Divisione Servizi Sociali del Comune di Torino e, quando presente, ai Centri di Salute Mentale.

Con questi ultimi vengono periodicamente concordati colloqui periodici al fine anche di monitorare le terapie farmacologiche eventualmente prescritte. Si aggiungono a queste, naturalmente, tutte le visite richieste all'occorrenza qualora si verificano condizioni di salute fuori dalla norma. 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 sanitari per ogni ospite che permettano un facile accesso a tutte le informazioni cliniche necessarie a una corretta informazione.

f) 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 8 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.

- **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.

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.

g) Pranzi

La conduzione del Servizio si avvicina per quanto possibile a un modello di tipo familiare: gli ospiti partecipano attivamente alla stesura della lista della spesa e all'acquisto settimanale dei generi alimentari privilegiando il fresco ai surgelati, frutta e verdura del mercato e la carne acquistata e consumata in giornata, sia per sviluppare o mantenere autonomie di conduzione domestica, sia per favorire l'integrazione nel

tessuto sociale del quartiere in cui è collocata la struttura.

I menù sono strutturati per garantire il necessario apporto nutrizionale e, dove richiesto da condizioni sanitarie specifiche, concordati con un dietologo. Fatte salve queste condizioni, gli ospiti sono invitati a contribuire esprimendo preferenze, partecipando e imparando la preparazione in autonomia dei pasti sotto l'egida dell'équipe educativa, attenta a promuovere una educazione alimentare corretta.

Riguardo a igiene e sicurezza, il servizio segue le procedure di monitoraggio H.A.C.C.P. volto a prevenire le possibili contaminazioni degli alimenti. Gli operatori hanno seguito corsi appositi.

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni, nelle cucine e in genere in tutti i locali della struttura.

Vi sono tuttavia, all'esterno delle strutture, degli spazi dedicati ai fumatori.

h) 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.



i) 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.

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

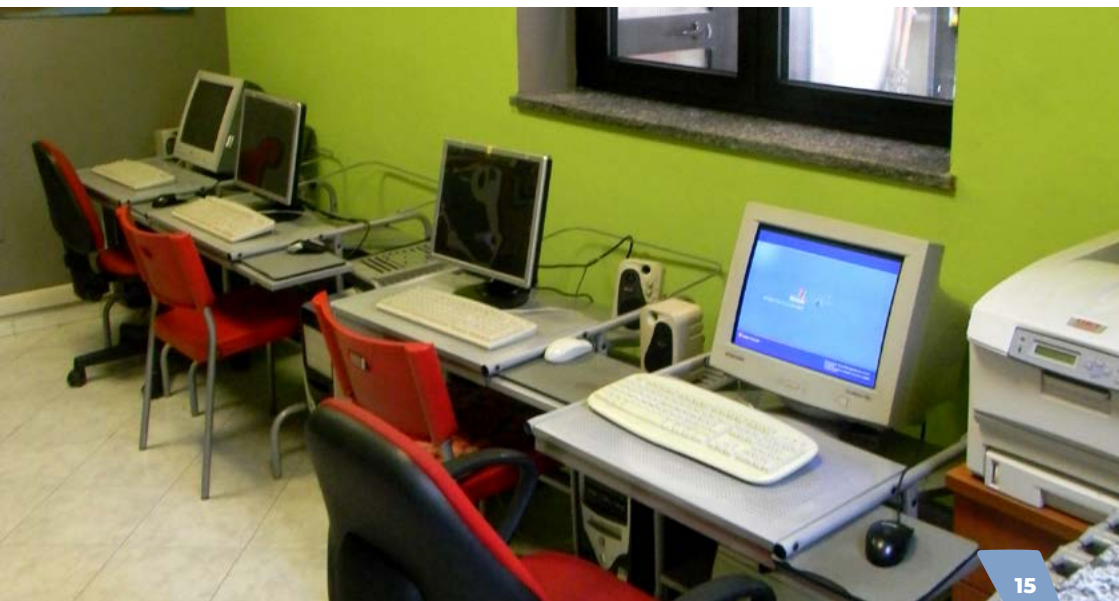
- Tessera S.S.N. (in originale)
- Tessera di esenzione ticket (in originale)
- Codice fiscale (in originale)

- 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 dagli uffici del Servizio Sociale, quindi versata dall'ospite o dai suoi familiari secondo modalità che vengono comunicate dalla sede centrale della cooperativa.



d) Le prestazioni comprese nella retta

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

- colazione, pranzo, merenda, cena
- biancheria da letto, asciugamani e materiale igienico sanitario personale e per le pulizie dell'appartamento
- lavaggio degli abiti e stiratura
- 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

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.



Gruppi appartamento VIA CHATILLON

Via Chatillon 4 - 10155 Torino

Tel. 011.2871483

viachatillongap@ilmargine.it | www.ilmargine.it