

RAF DIURNA IL CENTRO



CARTA DEL SERVIZIO

Revisione del 07/11/2018



LA CARTA DEI SERVIZI

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

IL MARGINE - 40 ANNI DI IMPEGNO SOCIALE

La Cooperativa Sociale Il Margine è nata nel 1978, 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 socio-sanitari ed educativi.

Da allora Il Margine è cresciuta e si è sviluppata allargando la sua presenza sul territorio di Torino e in Piemonte, sino a contare oltre (N) 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 mamma-bambino, servizi di sostegno al genitore
- 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.



LA CARTA DEL SERVIZIO

a) Procedura di realizzazione

La carta del Servizio è realizzata dall'equipe educativa, composta dagli operatori, dal referente e dal Coordinatore 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'equipe, 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 e tutori degli ospiti mediante un incontro realizzato in una delle occasioni di confronto già previste nella normale organizzazione che avviene almeno a cadenza semestrale.

La carta del Servizio viene inoltre trasmessa al Comune di Torino – V Divisione 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'equipe 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'equipe educativa su tematiche particolari – di volta in volta evidenziate – del normale agire quotidiano.

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

In fase di rinnovo dell'accreditamento con il Comune di Torino – quindi ogni due anni – è previsto un incontro più strutturato con le famiglie volto a rilevare l'indice di gradimento delle stesse

PRESENTAZIONE DELLA COMUNITÀ

RAF Diurna tipo A “Il Centro”

Via C. Pinchia, 19/a - Torino
tel/fax: 011/3081876

Referente: Monica Amisano

Coordinatore: Cinzia Ballestra

Responsabile d'Area: Nicoletta Fratta

Cooperativa IL MARGINE

Via Eritrea, 20 - Torino
tel: 011/4032421
e-mail: gonin@ilmargine.it

a) dove siamo e come raggiungerci

La Raf Diurna di tipo A “Il Centro” è sito in Torino, Via C. Pinchia, 19/a 10137 Torino

b) descrizione della struttura

Dall'entrata di via Pinchia si accede ad un'ampia sala da pranzo living arredata con 6 tavoli da 4 posti e relative sedie; 4 divani e un armadio a 6 ante con serratura.



Questo salone è destinato ad essere sala da accoglienza all'inizio della giornata e sala da pranzo e da merenda.

Il salone è delimitato su un lato da una vano spogliatoio per gli ospiti e dall'ufficio operatori e sui rimanenti tre lati da un corridoio funzionale a raggiungere le varie sale attività, ai bagni destinati agli ospiti e alla cucina dove avviene la distribuzione dei pasti provenienti da ditta specializzata.

SALA BRICOLAGE e PITTURA: Arredata con tre tavoli funzionali, due armadietti che contengono il materiale per i laboratori e un lavabo.

SALA TV MULTIMEDIALE – RELAX: arredata con tre divani, un tavolo da 4 posti, due armadi a parete e televisore con lettore DVD. Questo locale viene utilizzato durante l'orario di laboratorio per le attività di tipo cognitivo come linguaggio e lettura e scrittura; nei momenti di stacco come per esempio il dopo pranzo viene utilizzata come sala Relax attraverso la visione di programmi televisivi o di materiale multimediale.

PALESTRA: ampio locale arredato con due armadi da 4 ante a chiusura contenete tutta l'attrezzatura per la psicomotricità e per l'attività di musicoterapia. Il locale sarà di volta in volta completato con l'utilizzo di tappeti di vario tipo (6 pieghevoli e 5 rigidi di vario spessore), a seconda dell'attività svolta. Sono inoltre presenti un carrello contenente tutta l'attrezzatura di piccolo taglio (birilli, corde, bastoni, cerchi di diverso diametro), un contenitore mobile adibito a contenere tutte le palle tattili di varia grandezza (palle a superficie liscia, zigrinata ed ad alveare), ed un percorso tattile. In questa sala vengono svolte le attività di psicomotricità, di relax e di musicoterapia.

Sono inoltre presenti: 1 bagno attrezzato e due bagni assistiti; nel bagno attrezzato è presente una vasca assistita che sarà adibita all'attività di aromaterapia.

Sono inoltre presenti due bagni per operatori.

c) A chi è rivolto il RAF DIURNA?

Disabili ultraquattordicenni, con disabilità fisiche, psichiche e/o sensoriali e, conseguentemente, con gradi diversi di autonomia e autosufficienza, che non necessitano di assistenza sanitaria (medica o terapeutica) di tipo continuativo.

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

Il RAF DIURNA non potrà accogliere più di 20 utenti contemporaneamente: le prese in carico potranno essere più di 20, in quanto alcuni utenti potranno frequentare il Servizio (o anche le singole attività programmate) a tempo parziale, ed inoltre molte attività saranno svolte fuori dalla struttura così da consentire un "ricambio" di utenti presso il Centro.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

a) Organizzazione della giornata

Partendo dalla filosofia che imposta il progetto del centro e che vede gli interventi esplicarsi verso due direzioni l'organizzazione della giornata trascorsa al RAF DIURNA segue queste due linee guida:

- realizzazione di impegni mirati e individualizzati (attività strutturate e non)
- creazione di un ambiente accogliente in cui gli utenti possano star bene nella relazione con gli operatori e con i compagni,



il contesto delle quotidianità assume un senso, una forma, una connotazione ben precisa. Vengono così riempiti di significato i vari momenti che vanno a costituire la giornata. 8.45 – 9.15 Accoglienza: gli utenti che arrivano al RAF DIURNA vengono accolti dagli operatori che dal pulmino li accompagnano all'interno della struttura per aiutarli a svestirsi, riporre eventuali oggetti personali nell'armadietto, ecc, e da qui ci si trasferisce insieme in sala da pranzo.

9.15 – 10.00 Momento della colazione, collegato soprattutto alla importanza dell'accoglienza. In base alle caratteristiche degli utenti del Centro si ritiene importante sottolineare in modo particolare il momento dell'arrivo. Iniziare la giornata con la colazione in compagnia può essere un modo piacevole per indurre un atteggiamento positivo negli utenti. Si aggiorna insieme il calendario, si annotano le presenze e le assenze degli utenti, si guarda insieme il cartellone delle attività della giornata.

10.00 – 12.00 Momenti delle attività e delle uscite: per ognuno, in base al progetto individuale, vi è una programmazione settimanale di attività individuali e di gruppo, sia interne che esterne al RAF DIURNA e uscite mirate che si svolgono sia al mattino che al pomeriggio.

12.00 – 12.30 Momento dell'igiene personale

12.30.13.30 Momento del pranzo: il condividere questa occasione permette da un lato di avere un rapporto più spontaneo, dovuto alla situazione di "informalità" che si viene a creare; dall'altro di usufruire di un momento privilegiato di osservazione. Gli

utenti possono infatti “parlare” attraverso il cibo. E’ un momento altamente educativo e, a livelli differenti, palestra di autonomia.

13.30 – 14.00: Momento dell’igiene personale è il momento che segue il pasto ed è uno degli aspetti più delicati del lavoro degli operatori. L’ottica è di non sostituirsi alla persona nel soddisfare gli atti quotidiani che inducono alla cura di sé, bensì favorire un coinvolgimento, una partecipazione attiva del soggetto in difficoltà.

14.00 – 14.30 Relax prima di riprendere le attività del pomeriggio

14.30 – 15.45 Attività del pomeriggio

15.45 – 16.15 Momento del riordino: non è necessario né funzionale strutturare un laboratorio per ciò che concerne il riordino degli ambienti dopo le attività. L’organizzazione di questo momento non è rigida per cui si può applicare vantaggiosamente anche in questo contesto, permettendo così a persone diverse di sperimentarsi in compiti diversi e conquistarsi abilità e autonomie.

Momento del congedo: momento in cui le persone si preparano a tornare a casa.

Trasporti

Il servizio di trasporto e di accompagnamento degli utenti viene effettuato su mezzi idonei anche al trasporto di persone in carrozzina.



b) Attività diurne durante la settimana

Le attività proposte dal RAF DIURNA vengono riprogettate annualmente e presentate alle famiglie degli ospiti in una apposita riunione agli inizi di settembre

c) Articolazione delle attività nell'arco dell'anno

Nel corso dell'anno vengono organizzate uscite extra orario (con un prolungamento fino alle 22.00 circa, o nei fine settimana) per lo svolgimento di attività mirate. Ogni mese vengono programmate due uscite infrasettimanali serali: gli utenti si fermano al centro e insieme si raggiunge la meta concordata: cinema, museo, Torino notturna, mercatino di

Natale, mostre fotografiche all'aperto per le vie del centro, battello sul Po, dentiera di Superga, ecc. Si conclude la serata in pizzeria

Con lo stesso scopo, ma con cadenza mensile vengono invece programmate gite di un giorno, nel fine settimana, solitamente per visitare sagre di paese, mercatini, feste patronali.

I fine settimana vengono anche utilizzati per assistere ad alcune partite di calcio allo Stadio.

Tutte queste iniziative vengono progettate dall'equipe educativa e concordate con i famigliari degli ospiti.

Organizzazione soggiorni-vacanze:

L'organizzazione dei soggiorni viene effettuata annualmente con modi e tempi concordati con il Comune di Torino e le famiglie.

d) Come è composta l'equipe del servizio

L'organico della comunità è composto dal seguente numero e tipologia di operatore:

RAF diurna il Centro

4 educatori: 1 educatore a 38 ore settimanali, 2 educatori a 30 ore settimanali, 1 educatore a 19ore settimanali 1 consulente attività a 13 ore settimanali (psicoterapeuta/psicomotricista), 1 ed. Terapista della riab.ne 2 ore settimanali

3OSS: 2 OSS a 30 ore settimanali, 1 OSS a 28 ore settimanali ,

1 tecnico della riabilitazione (le competenze professionali del tecnico saranno definite a seguito della conoscenza delle reali necessità degli ospiti inseriti presso la struttura)

1 consulente sanitario (2 ore alla settimana)

1 infermiere (8 ore a settimana); n.1 Rif. Di struttura , n.1 Coordin. distruttura.



e) Come lavora l'equipe del servizio

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

- 1 volta a settimana è prevista la riunione d'equipe 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'equipe 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'equipe,
- Riunioni con le famiglie. Gli incontri periodici con le famiglie e/o Associazioni di utenza hanno carattere informativo e di confronto, sono occasioni in cui il Servizio comunica ai familiari degli utenti piani di lavoro, innovazioni, cambiamenti, nuove risorse.
- Incontri di verifica con i singoli consulenti di attività specifiche fornite al servizio. Oltre che coinvolti in sede di programmazione, mensilmente con i referenti dei casi i consulenti terranno incontri di valutazione con trasmissione periodica di comunicazioni.

Il sistema adottato dall'equipe del Centro prevede l'organizzazione di due giornate annuali, dedicate: una alla programmazione delle attività (a settembre) e una per la verifica (a giugno), visto che i due servizi operano con una calendarizzazione tipicamente scolastica, e nei mesi estivi viene allestita una programmazione meno strutturata nel senso della flessibilità degli orari e delle proposte effettuate.

f) Rapporti e modalità di collaborazione con Comune e UMVD

L'equipe 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'ETH (educatore territoriale di riferimento) e l'assistente sociale al fine di concordare il progetto individuale e verificare il raggiungimento

degli obiettivi prefissati. Questi incontri avvengono con frequenza da concordare anche con i familiari e/o tutori dell'utente

- Relazioni scritte periodiche inviate a responsabile UVH, responsabili V divisione del Comune di Torino, ETH, 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.

g) Gestione dell'emergenza

Abbiamo individuato le seguenti aree di emergenza, intese come situazioni per loro natura imprevedibili e la cui soluzione necessita il coinvolgimento di risorse esterne al servizio:

- **Emergenza sanitaria:** si verifica ogni qual volta che 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 118 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 sul mezzo medico e ne segue tutta l'evoluzione fino al ricovero o alle dimissioni dal reparto di pronto soccorso . In caso di ricovero il Servizio è tenuto a fornire assistenza giornaliera presso la struttura ospedaliera del ricovero.
- **Incendio:** in caso di incendio in comunità viene attivata la procedura di evacuazione e avvisata l'autorità competente.

h) Mensa e diete

La mensa è gestita da una ditta esterna in possesso di tutti i requisiti di legge. I pasti vengono consegnati al RAF DIURNA, dove gli operatori si occupano dello sporzionamento. Tutti gli utenti vengono sottoposti a visita dietologica al momento dell'ingresso, per evidenziare l'eventuale necessità di diete speciali.

i) Visita dei parenti

Familiari e amici possono accedere regolarmente al servizio preferibilmente su appuntamento.

1) accessibilità alle informazioni organizzative

Per ogni informazione attinente all'organizzazione del servizio e alla vita delle persone ospiti nel servizio per il quale si è parente o tutore, il primo interlocutore è il referente della struttura. Qualora si verificassero situazioni che richiedono un maggiore approfondimento il responsabile d'Area della struttura è reperibile presso la sede della cooperativa e tempestivamente fisserà un appuntamento con la persona interessata alla presenza del referente della struttura.

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

a) Criteri e modalità di accesso e dimissioni

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, ed è necessaria l'approvazione dell'Unità di Valutazione Handicap.

Le 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 della Asl territorialmente competente Asl TO1 Asl TO2

b) Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

Documenti personali dell'ospite:

- Tessera S.S.N. (in fotocopia)
- Tessera di esenzione ticket (in fotocopia)
- Codice fiscale (in fotocopia)
- Carta d'identità (in fotocopia)
- 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)
- 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
- Fotocopia del verbale U.M.V.D.

ENTE TITOLARE DEL SERVIZIO

Ente Titolare del Servizio: Consorzio Sociale Arca s.c.s.

Ente gestore del Servizio: Cooperativa sociale IL MARGINE s.c.s.

a) Chi siamo

Il consorzio ARCA è nato nel giugno del 1994 e ha sede a Torino.

Il Consorzio è retto e disciplinato dai principi della mutualità consortile senza finalità speculative e di lucro, dell'Associazionismo tra cooperative del rispetto della persona, del diritto di cittadinanza sociale per donne e uomini.

In questo senso il Consorzio non persegue solo scopi di mutualità interna, ma ha come scopo di perseguire l'interesse generale dei cittadini (art. 1 Legge 381/91).

Operando secondo questi principi, intende svolgere in modo stabilmente organizzato e senza fini di lucro, qualsiasi attività volta a favorire le imprese associate, nel raggiungimento dei loro fini; svolgere attività di servizio e coordinamento sia commerciale che promozionale al fine di aumentare e migliorare l'efficienza, le capacità produttive ed il potere contrattuale delle imprese associate; promuovere la costituzione di nuove cooperative sociali, lo sviluppo e la diffusione dei valori morali e sociali e l'identità della cooperazione sociale.

b) Cosa facciamo

Per il conseguimento dello scopo consortile, il Consorzio ha per oggetto:

- Promuovere e gestire attività di formazione e riqualificazione dei propri soci, o dei soci delle cooperative associate, realizzate con risorse proprie o di terzi, con il contributo degli Enti Pubblici e del Fondo Sociale Europeo, volte a stimolare ed accrescere le specifiche competenze e professionalità dei soci. Si sottolinea che ARCA è un Ente Formativo accreditato.

- Favorire lo studio, la sperimentazione ed applicazione di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi che migliorino le condizioni morali, materiali e sociali dei cittadini.
- Attuare direttamente, o tramite gli associati, iniziative di informazione e sensibilizzazione dei cittadini e degli operatori pubblici o privati sui problemi dell'emarginazione e dell'esclusione sociale.
- Predisporre idonei strumenti per consentire efficaci e solleciti scambi di informazione tra gli associati sulla situazione generale o particolare, del mercato e dell'evoluzione dei diversi servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi.
- Svolgere programmi di studio, ricerca, sperimentazione e aggiornamento nelle tecniche di gestione dei servizi, effettuare prestazioni di assistenza e consulenza tecnica agli operatori.
- Predisporre, inoltre, strumenti per il controllo qualitativo e valutazione dell'efficacia dei servizi gestiti, utilizzando criteri di garanzia, affidabilità e ottimizzazione nel rapporto costi/benefici delle risorse umane e materiali impegnate nella gestione dei servizi.
- Promuovere forme di integrazione tra le associate, per la selezione del personale per la prestazione integrata di servizi all'utenza, nonché il recupero di risorse umane, economiche/tecnologiche e finanziarie, al fine di ottimizzare la gestione dei servizi affidati alla società e/o alle proprie associate.
- Promuovere incontri con committenti, Enti, tecnici, amministratori e rappresentanze di categoria interessati alle attività del Consorzio e delle sue associate, per definire norme comuni di forniture e gestione dei servizi o per la risoluzione di problemi comuni.
- Promuovere e realizzare, soprattutto attraverso le proprie associate, attività diverse - agricole, industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo ed all'autonomia economica di persone svantaggiate.
- Predisporre adeguati strumenti innovativi, sia per il Consorzio che per le proprie associate, di valutazione e analisi dell'attività delle cooperative.
- Esprimere pareri e dare consulenza, quando richiesta dalle associate e nel rispetto dell'autonomia della singola impresa, per la partecipazione a gare, trattative, aste,

c) Come lavoriamo

Il consorzio sociale ARCA di Torino raggruppa attualmente 3 cooperative sociali di tipo a) e b) definite così secondo la vigente normativa.

Le cooperative consociate sono:

- “Il Margine”, Cooperativa Sociale di tipo a) che gestisce servizi socio, sanitari ed educativi.
- “Marca” Cooperativa Sociale di tipo b) che gestisce cantieri di lavoro di diversa tipologia
- “Il Margine b” Cooperativa Sociale di tipo b) che gestisce cantieri di lavoro di diversa tipologia.

Il consorzio A.R.C.A si occupa di fornire alle consociate servizi amministrativi, di gestione del personale, di formazione professionale e di informazione. Inoltre lavora alla costruzione e al mantenimento di una rete tra le consociate per ottimizzare i costi generali, uniformare le procedure comuni al fine di mantenere alto il livello dei servizi.

d) Organizzazione del lavoro

Le Cooperative Associate sono strutturate secondo un organigramma diversificato in termini di ruoli e responsabilità, sulla base di competenze, formazione, anzianità sociale e attitudini.

Tale organizzazione è prevista per ciascun ambito di intervento territoriale, e si delinea attraverso le seguenti figure:

Equipe educativa

Il gruppo di lavoro è responsabile, sia in termini collettivi, che individuali della “QUALITA’ “ 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’equipe ordinarie e straordinarie. I singoli operatori sono responsabili e rispondono di fronte all’equipe, al Referente e al coordinatore dell’esplicitamento corretto di funzioni ordinarie e straordinarie.

Coordinatore/Referente di servizio

Fondamentale è specificare che il ruolo del Referente attiene prevalentemente funzioni di tipo comunicativo, in quanto sua competenza è monitorare, prendere atto e relazionare ai vari organi di controllo, interni/esterni, gli eventi di carattere sia ordinario che straordinario, attinenti il servizio.

Il Referente di servizio si occupa della seconda fase della selezione del personale interno. Nella seconda fase di selezione del personale, la Coop. nella persona del

Referente si propone di fare una valutazione del potenziale dell'operatore in termini assistenziali, educativi e progettuali. Il Referente valuta l'idoneità del candidato secondo la compatibilità con il resto del gruppo di lavoro in termini di personalità, attitudini e predisposizione allo sviluppo del progetto di servizio.

Il Referente monitora l'inserimento dei nuovi assunti, affiancandoli in prima persona, nella conoscenza del servizio e dell'utenza, occupandosi della formazione on the job sia da un punto di vista della prassi quotidiana, sia rispetto agli strumenti di osservazione e progettazione educativa.

Il Referente è preposto inoltre a compiti di valutazione della prestazione educativa. Il Referente si avvale per il corretto svolgimento delle proprie funzioni di appositi strumenti di lavoro (Griglie di valutazione, di rendicontazione, verbali, etc.)

Il Coordinatore di Area

Gruppi di servizi omogenei (per progetto o per collocazione territoriali) fanno capo ad una figura identificata come Coordinatore.

Il Coordinatore è il principale interlocutore con l'ente committente per ciò che riguarda le questioni relative a: rispetto dei contratti e dei capitolati, ridefinizione dei progetti dei servizi, questioni economiche, valutazione per inserimenti / dimissioni di utenti dai servizi, proposte per il miglioramento del servizio erogato, ampliamenti progettuali, ecc.

Il Coordinatore è il riferimento "istituzionale" relativo alla cooperativa per il gruppo dei familiari degli utenti, per il coordinatore socio-educativo delle circoscrizioni, per i servizi sociali coinvolti.

Il Coordinatore ha la responsabilità progettuale dei singoli servizi, svolge funzione di controllo di gestione dei singoli centri di costo, svolge funzioni di indirizzo tecnico e progettuale rispetto alle singole equipe di lavoro e rispetto al gruppo

e) Principi fondamentali

Il Consorzio si ispira :

- ai principi della mutualità, della solidarietà, di una giusta distribuzione dei guadagni, di un lavoro non strutturato sullo sfruttamento, della democrazia sia interna che esterna, dell'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli e si propone di svolgere in modo organizzato e senza fini di lucro un'attività finalizzata;
- alla ricerca di alternative all'attuale modello di sviluppo economicoprodotivo; al superamento di tutte le forme di violenza nei rapporti sociali;

- alla promozione di un rapporto equilibrato con l'ambiente;
- alla promozione e produzione di servizi culturali diversi volti alla crescita della sensibilità sociale;
- alla gestione attraverso i propri associati, di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi, in cui e' prioritario l'impegno di prevenzione verso ogni forma di disagio o di esclusione sociale;
- la qualificazione culturale e professionale, attraverso la promozione della figura di socio e di lavoratore di impresa, rivolta a persone che si trovino in stato di bisogno e socialmente svantaggiate.

I servizi realizzati dalle cooperative consorziate, i programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

Eguaglianza dei diritti:

I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle caratteristiche specifiche che derivano dall'età, dal sesso, dalle condizioni psicofisiche e socioeconomiche, dalla cultura e dalla religione.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini i servizi sono forniti secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.

Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza

L'utente ha diritto:

- al rispetto della propria dignità, intimità e pudore; ad essere trattato con cortesia ed umanità;
- a vedere rispettate le elementari norme igieniche relative ai bagni e alle docce, ai pavimenti, alle lenzuola, agli asciugamani e alle stoviglie;
- a ricevere le terapie e la somministrazione dei farmaci prescritti negli orari stabiliti; alla privacy

Il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche - organizzative del servizio.

Gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere e soddisfare i propri bisogni offrendo la massima riservatezza. Inoltre è garantito il rispetto delle abitudini di vita.

Continuità

Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.

Assicurazione

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

Diritto di Reclamo

Eventuali reclami o osservazioni possono essere presentati al coordinatore di area, sig. ra Fratta Nicoletta, presso gli uffici amministrativi della Cooperativa Il Margine (via Eritrea 20) il lunedì – martedì – giovedì in orario 9,30/18,00. E' possibile concordare momenti di confronto fissando un appuntamento telefonando, negli stessi giorni e nel medesimo orario, al n. 011/4032421. La Cooperativa si impegna ad accertare se sussistono le irregolarità lamentate e a rimuoverle.

Diritto di scelta

I cittadini possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze.

I cittadini hanno inoltre diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.

f) Obiettivi generali

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

consentire ad ogni persona inserita nel servizio di raggiungere la massima autonomia e benessere possibile.

garantire:

- la soddisfazione dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia la professionalità degli operatori
- la qualità richiesta dall'Ente Pubblico nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio
- 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 il servizio come uno spazio sociale vivo e che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo.

Il **coinvolgimento** dei soggetti in relazione con l'ospite e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità. L'individuazione di 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.



RAF Diurna Il Centro

Via C. Pinchia 19/a - Torino

Tel. e Fax 011 3081876