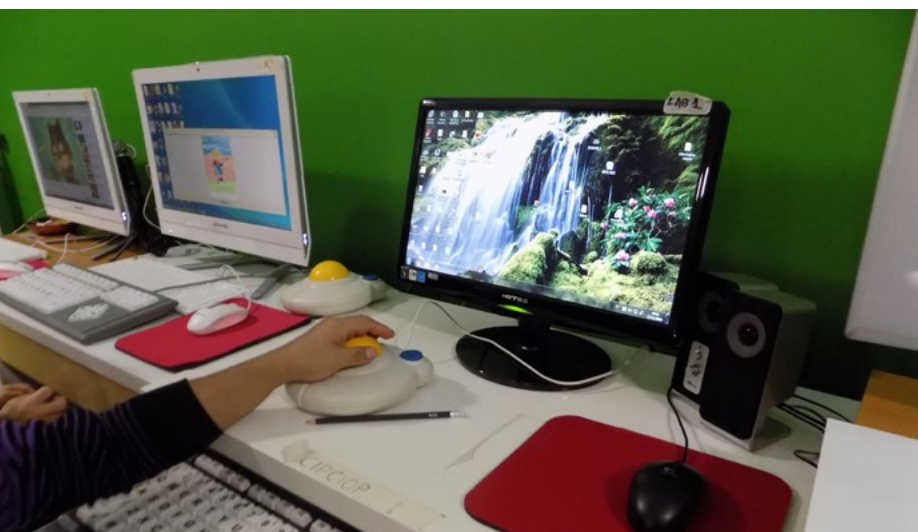


## IL CENTRO RAF DIURNA TIPO A



**CARTA DEL SERVIZIO**

aggiornata a gennaio 2022

## INDICE

▪ Istruzioni per l'uso della Carta dei servizi	3
▪ la carta del servizio	4
▪ Il Margine: 40 anni di impegno sociale	5
▪ Contatti e come raggiungerci	6
▪ Descrizione della struttura	6
▪ A chi è rivolta la RAF	7
▪ Organizzazione del servizio	8
▪ Informazioni di carattere generale	20
▪ Modello di lavoro della cooperativa	22
▪ Principi fondamentali della cooperativa	23
▪ Obiettivi generali della cooperativa	24

## 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.



## RAF DIURNA TIPO A IL CENTRO CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

### Raf Diurna tipo A IL CENTRO

Via C. Pinchia 19, 10137 – Torino  
tel: 011.3081876 fax: 011.3081876  
segreteria@ilmargine.it | www.ilmargine.it

**Referente del servizio:** Anna Arisio

**Responsabile d'Area:** Simonetta Matzuzi

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è organizzata per favorire una migliore integrazione della persona disabile con il territorio, attraverso attività di genere assistenziale, educativo e risocializzante previste dal Progetto Educativo Individuale (P.E.I.), approvato dalle famiglie e dalla committenza di riferimento.

IL CENTRO può ospitare contemporaneamente 20 ospiti.

Il CENTRO ha intrapreso un percorso di cambiamento e innovazione in termini di: riorganizzazione degli arredi e degli spazi per accogliere al meglio le esigenze dell'utenza; formazione specifica del personale dell'équipe su nuovi strumenti e metodologie; supervisione costante e monitoraggio del nuovo progetto con tecnico esperto in autismo.

Attualmente, lo spazio interno è così suddiviso:

- 2 bagni operatori con annesso spogliatoio
- 1 ufficio
- 1 salone dove avviene l'accoglienza e dove viene consumato il pasto. Il locale destinato all'approntamento dei pasti è conforme alle norme HACCP
- 1 palestra
- 1 sala infermeria
- 3 bagni ospiti di cui uno attrezzato; nel bagno attrezzato è presente una vasca assistita che sarà adibita all'attività di aroma terapia
- 1 sala attività manuali
- 1 sala video

- 1 sala di passaggio riservata soprattutto all'utenza proveniente dal cortile interno alla struttura

Dall'entrata di via Pinchia, gli ospiti possono accedere a un'ampia sala da pranzo living arredata con 6 tavoli da 4 posti, 4 divani e un grosso armadio con serratura.

Questo salone è usato come sala accoglienza all'inizio della giornata, mentre successivamente viene attrezzato come sala da pranzo e da merenda.

Il salone è delimitato su un lato da un vano spogliatoio per gli ospiti e dall'ufficio operatori, mentre sui rimanenti tre lati è presente un corridoio che serve a raggiungere le diverse sale attività, i bagni destinati agli ospiti e la cucina dove avviene la distribuzione dei pasti provenienti da ditta specializzata.

Le sale attività sono così strutturate:

- sala bricolage e pittura: è arredata con tre tavoli funzionali, due armadietti che contengono il materiale per i laboratori e un lavabo;
- sala tv multimediale – relax: è arredata con tre divani, un tavolo da 4 posti, due armadi a parete e un televisore con lettore DVD. Durante le ore di laboratorio, questo locale viene utilizzato per le attività di tipo cognitivo come linguaggio e lettura e scrittura; nei momenti liberi, invece, per esempio dopo pranzo, viene usata come “sala relax”, per la visione di programmi televisivi o di materiale multimediale,
- palestra: è un ampio locale arredato con due grandi armadi, che contengono tutta l'attrezzatura per la psicomotricità e per l'attività di musicoterapia. Il locale viene di volta in volta adattato, a seconda dell'attività svolta, con tappeti di vario tipo (6 pieghevoli e 5 rigidi di vario spessore)
- La struttura è in possesso di tutti gli standard strutturali previsti dalle normative nazionali e regionali vigenti. L'apertura del servizio è prevista 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.00, per tutto l'anno salvo le feste da calendario.

## A CHI È RIVOLTA LA RAF?

La Raf Diurna di Tipo “A” Il Centro, offre accoglienza e assistenza sanitaria (non di tipo continuativo), educativa a un'utenza ultraquattordicenne, con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali con gradi diversi di autonomia e autosufficienza.

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

La struttura è accreditata per ospitare 20 ospiti contemporaneamente.

L'intento è quello di valorizzare la centralità della famiglia, perché riteniamo sia un elemento fondamentale per l'evoluzione dell'intervento.

La co-progettazione diretta con le figure genitoriali comporta all'équipe di strutturare degli incontri programmati di verifica.

Il lavoro con la famiglia viene strutturato e organizzato in specifici spazi dedicati ai colloqui individuali, con il coordinatore e con le figure socio-educative coinvolte: incontri e riunioni di gruppo, gruppi di discussione.

Questo lavoro facilita il flusso reciproco di informazioni/comunicazioni attraverso:

- spazi di confronto e di ascolto in merito all'essere genitori di un figlio con autismo/disabilità, con un consulente;
- la progettazione di interventi educativi straordinari volti alla riqualificazione del tempo libero della persona con autismo/disabilità e della sua famiglia.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### Organizzazione della giornata tipo

L'organizzazione della giornata alla RAF DIURNA Il Centro 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 della quotidianità assume un senso, una forma, una connotazione ben precisa.

Per questo vengono riempiti di significato i diversi momenti che vanno a costituire la giornata.

#### 8.45 – 9.15 Accoglienza

Gli utenti che arrivano alla RAF DIURNA vengono accolti dagli operatori che li accompagnano all'interno della struttura per aiutarli a svestirsi e riporre eventuali oggetti personali nell'armadietto.

Da qui ci si trasferisce insieme nella sala da pranzo.

#### 9.15 – 10.00 Momento della colazione

In base alle caratteristiche degli utenti del Centro, è importante dare un particolare valore al momento dell'arrivo. Iniziare la giornata facendo colazione assieme agli altri ospiti è un modo per creare un clima positivo all'interno della struttura. Insieme

si aggiorna anche il calendario, si annotano le presenze e le assenze degli utenti, si consulta il cartellone delle attività della giornata.

#### 10.00 – 12.00 Momenti delle attività e delle uscite

Per ciascuno degli ospiti, in base al progetto individuale, c'è una programmazione settimanale di attività individuali e di gruppo, sia interne che esterne alla struttura, unite a uscite mirate che si svolgono sia al mattino che al pomeriggio.

#### 12.00 – 12.30 Momento dell'igiene personale

#### 12.30-13.30 Pranzo

Condividere questo momento, da un lato permette di creare tra gli ospiti un rapporto più spontaneo; dall'altro di usufruire di uno spazio privilegiato di osservazione. Gli utenti possono infatti "parlare" attraverso il cibo. È un momento altamente educativo e, a livelli differenti, una vera e propria 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 nel lavoro degli operatori. L'ottica è di non sostituirsi alla persona nella cura di sé, bensì favorire un coinvolgimento e 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

L'organizzazione di questo momento non è rigida, ma lo si può usare vantaggiosamente, per permettere alle singole persone di sperimentarsi in compiti diversi e conquistare nuove abilità e autonomie.

#### 17.00 Momento del congedo

È il 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) Organizzazione nel fine settimana

Nei fine settimana, quando è possibile, sono previste le seguenti uscite:

GENNAIO: due uscite serali: CINEMA + PIZZA

FEBBRAIO: due uscite serali: CINEMA/TEATRO + PIZZA

Uscita sul fine settimana: IL CARNEVALE NEI PAESI + Pranzo in trattoria

MARZO: due uscite serali: CINEMA + PIZZADISCO PARTY + Cena

APRILE: due uscite serali: CINEMA + PIZZA

Uscita sul fine settimana: Sagra di paese + Pranzo in trattoria

MAGGIO: due uscite serali: CINEMA + PIZZA

Uscita sul fine settimana: Partita stadio + Cena trattoria

GIUGNO: due uscite serali: CINEMA + PIZZA/ GIORNATA AL MARE

LUGLIO: due uscite serali: CONCERTO + PIZZA

AGOSTO: due uscite serali: CONCERTO + PIZZA



SETTEMBRE: due uscite serali: CINEMA + PIZZA

Uscita sul fine settimana: Torino by night + Cena

OTTOBRE: due uscite serali: CINEMA + PIZZA

NOVEMBRE: due uscite serali: CINEMA + PIZZA

DICEMBRE: due uscite serali: CINEMA + PIZZA

Uscita sul fine settimana: I Mercatini di Natale

Per gli ospiti della struttura, inoltre, durante l'anno è possibile organizzare dei soggiorni settimanali o per il fine settimana, presso strutture attrezzate per i loro bisogni assistenziali, in località turistiche compatibili alle nostre richieste.

## c) Attività diurne durante la settimana

Le attività sono suddivise secondo le seguenti aree espressive:

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

Il servizio opera con una calendarizzazione tipicamente scolastica e il cuore delle attività avviene nel periodo ottobre-maggio.

Nei mesi estivi, invece, è prevista una programmazione meno strutturata con una diversa flessibilità degli orari e delle proposte educative effettuate. Inoltre, sempre nel periodo estivo, con modalità e tempi concordati con il Comune di Torino, vengono organizzati annualmente soggiorni estivi.

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

## GLOBALITÀ DEI LINGUAGGI

Globalità dei linguaggi significa, anzitutto, "apertura e disponibilità" a tutte le possibilità comunicative ed espressive, verbali o non verbali. Significa poi un positivo interesse, studio, uso e pratica di quanti più possibili mezzi, linguaggi, strumenti, a cominciare da quelli più fondamentali, comuni ed efficaci per la comunicazione umana, in particolare i linguaggi del corpo. Ispirato al metodo della Globalità dei Linguaggi

di Stefania Guerra, il laboratorio ha come scopo lo sviluppo della personalità in una graduale presa di coscienza di sé e dei propri mezzi espressivi. Un percorso incentrato sul sentire, l'immaginare, l'esprimere.

In questo laboratorio si inventa, si crea e si costruisce qualsiasi oggetto possa emergere dalle velleità artistiche dei partecipanti, coadiuvati dalla creatività degli operatori.

### **IPPOTERAPIA**

L'ippoterapia lavora sulla possibilità di ottenere miglioramenti funzionali, psichici e motori del singolo, utilizzando in modo efficace i numerosi stimoli che vengono attivati nell'interazione uomo-cavallo.

Ognuno di noi presenta due canali attivi, quello cosciente razionale e quello emozionale: la presenza del cavallo attiva in modo spontaneo e immediato quello emozionale.

Ogni incontro ha cadenza settimanale e la durata di 30 minuti. Ogni seduta è suddivisa in 3 fasi: arrivo e saluto al cavallo, salita in sella e discesa con saluto e premio di ringraziamento.

### **MANUALITÀ ARTISTICA, CREATIVITÀ E PITTURA**

Il laboratorio offre agli ospiti la possibilità di sperimentare la loro manualità individuale e collettiva attraverso la conoscenza e l'impiego di materiali diversi, in un percorso di stimoli nuovi e l'apprendimento di tecniche facili e graduali.

Nel corso delle attività, inoltre, saranno esplorati alcuni aspetti del vivere quotidiano: l'idea di eco-sostenibilità, il riciclo e il risparmio.

Durante le attività teatrali, il "gioco dei ruoli" permetterà di vivere momenti in cui i diversamente abili prenderanno coscienza delle proprie capacità relazionali, comunicative, solidali e di potenziamento della propria autostima.

### **MUSICOTERAPIA**

Nella prima parte del laboratorio, la comunicazione è in genere di tipo non verbale. Il musicoterapista trasforma in musica e giochi sonori le proposte che arrivano dai singoli partecipanti.

Attraverso i silenzi e l'esplorazione dei suoni verso cui i soggetti sono individualmente più attratti, si comincia a costruire una relazione musicale a livello di gruppo.

Partendo da una ritmica di base, si inseriscono poco alla volta tutti i partecipanti, a

seconda del momento comunicazionale che intendono avviare.

Dopo l'esplorazione delle caratteristiche individuali, si procede con la costruzione di brani che permettono di lavorare su ritmo: tatto/contatto suono (emissione, ascolto, vibrazione), modulazione del suono vocale e controllo dell'emissione. Questa attività consente di utilizzare la musica come strumento terapeutico, un canale di comunicazione non-verbale che favorisce lo sviluppo cognitivo e sollecita le facoltà sensoriali.

Questa metodologia può intervenire a livello riabilitativo e terapeutico in una varietà di condizioni patologiche, dalle più gravi alle più lievi.

L'aspetto relazionale è inoltre favorito dalla condivisione delle esperienze dal punto di vista attentivo, emotivo, intenzionale (rispetto alla scelta personalizzata di un testo musicale), della reciprocità sociale e delle capacità imitative.

### **ACQUATICITÀ**

Gli ospiti vengono accompagnati in piscina e seguiti in un percorso di riabilitazione motoria guidato dall'acqua, elemento di grande aiuto che rende possibili tutti i movimenti solitamente negati.

### **ATTIVITÀ MOTORIA**

Il lavoro è rivolto al mantenimento e/o miglioramento di tutte le facoltà che risentono



dell'invecchiamento, al fine di favorire uno stile di vita qualitativamente ottimale per ciascuna persona.

Negli anni, l'intervento riabilitativo proposto in gruppo è stato vissuto con gratificazione da tutti i partecipanti: sicuramente è emersa l'importanza di riacquistare confidenza con il proprio corpo e "il movimento" come mezzo di relazione con l'ambiente e con "gli altri".

La proposta d'intervento ha avuto come obiettivo il benessere complessivo della persona attraverso l'attivazione di una serie di stimoli che riguardano: la percezione di sé, la padronanza di sé, il potenziamento della propria capacità motoria.

## INFORMATICA

Il laboratorio di informatica "accessibile" è fornito di attrezzature specifiche e programmi didattici studiati appositamente per i destinatari dell'attività. Questo laboratorio consente agli utenti di eseguire delle semplici elaborazioni grafiche che vengono successivamente trasferite al laboratorio di serigrafia.

Il prodotto finale sarà quindi la stampa su stoffa delle creazioni grafiche degli utenti.

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

La programmazione delle attività, programmate dal mese di ottobre al mese di maggio, viene distribuita agli enti preposti e ai famigliari degli ospiti nel mese di settembre di ogni anno per mezzo di una riunione calendarizzata

Nel mese di giugno, invece, è previsto un momento di verifica volto a valutare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi definiti in fase di progettazione e tutte le eventuali modifiche da attuare per l'anno successivo.

Durante l'estate sono incrementate le gite, i pranzi fuori e le uscite fuori porta.

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

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

L'organico della RAF diurna "Il Centro" è composto dalla seguente tipologia di operatori:

- educatori professionali

- operatori socio-sanitari
- consulente attività
- consulente sanitario
- infermiere
- addetto alle pulizie
- referente del servizio
- coordinatore del servizio
- responsabile d'Area presso la sede della cooperativa

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

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

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





## f) Come lavora l'équipe nel servizio

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

- 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 servizio e valutano la realizzazione degli obiettivi presenti nei progetti individuali degli ospiti. È quindi l'équipe educativa che, con le diverse professionalità che la compongono, è depositaria della titolarità progettuale del gruppo utenti;
- quindicinalmente sono previste due ore di supervisione e/o sostegno metodologico all'équipe;
- riunioni con le famiglie. Gli incontri periodici con le famiglie e/o Associazioni di utenza hanno carattere informativo e di confronto, sono occasioni in cui il Servizio comunica ai familiari degli utenti piani di lavoro, innovazioni, cambiamenti, nuove risorse;
- incontri di verifica con i singoli consulenti di attività specifiche fornite al servizio.

## g) Rapporti e modalità di collaborazione con Comune e U.M.V.D.

L'équipe educativa è in costante contatto con tutte le parti afferenti al progetto individuale dell'ospite attraverso le seguenti modalità ordinarie e straordinarie:

- Incontri periodici con l'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.

## h) Gestione degli aspetti sanitari

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

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

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

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

## i) Gestione dell'emergenza

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

- **Emergenza sanitaria:** si verifica ogni qual volta un ospite, a causa di un evento traumatico, necessita di assistenza medica urgente; in questi casi la nostra procedura prevede la chiamata immediata del servizio del 112 e nel momento in cui la gestione dell'emergenza è avviata vengono avvisati i familiari e/o tutori dell'ospite. In caso di trasporto in ambulanza e ricovero presso il pronto soccorso, un operatore del servizio accompagna l'ospite e ne segue tutta l'evoluzione fino al ricovero o alle dimissioni. In caso di ricovero, il servizio è tenuto a fornire 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.

## l) Mensa, dieta e lavanderia

La mensa è gestita da una ditta esterna in possesso di tutti i requisiti di legge. I pasti vengono consegnati alla 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. Il locale destinato all'approntamento dei pasti è anche adeguato alla preparazione dei medesimi secondo le norme HACCP. Il servizio lavanderia è destinato alle emergenze quotidiane.

## m) Visita dei parenti

Familiari e amici possono accedere al servizio nel rispetto dell'intimità della vita quotidiana degli ospiti. È possibile concordare orari diversi, in base alle esigenze delle famiglie.

## 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.

Nella struttura sarà comunque possibile accedere a tutte le informazioni relative a:

- organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali
- menù
- elenco delle associazioni di autotutela
- numeri utili della Cooperativa



## INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

### a) Criteri e modalità di accesso e dimissioni degli ospiti

La domanda per accedere alla struttura va presentata ai servizi competenti. Successivamente, insieme agli educatori di riferimento del territorio, viene verificata la congruità tra le caratteristiche della persona e il progetto del Servizio; infine è necessaria l'approvazione dell'U.M.V.D.

Le eventuali dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

- raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo
- incompatibilità tra le caratteristiche dell'utente e il progetto del servizio
- per volontà dei Servizi Sociali, dell'utente o della sua famiglia
- impossibilità di convivenza con gli altri ospiti

Si precisa, in ogni caso, che le dimissioni devono essere concordate con i Servizi Socio assistenziali della V divisione del Comune di Torino, titolari ultimi del progetto di ogni singolo ospite e dell'Asl territorialmente competente.

### b) Documenti necessari per l'inserimento

- Documenti personali dell'ospite
- Tessera S.S.N. (in originale)
- Tessera di esenzione ticket (in originale)
- Codice fiscale (in originale)
- Carta d'identità (in originale)
- fotocopia del verbale di invalidità civile
- fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L.104/92
- fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione (qualora presente)
- fotocopia nomina tutore e/o curatore (qualora presente)
- dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore (qualora presenti)
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati sensibili
- fotocopia del verbale U.M.V.D.

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 inserite in struttura viene determinata dagli uffici amministrativi del Servizio Sociale ed è totalmente a carico del Comune di Torino e del Distretto ASL Città di Torino.

### d) Le prestazioni comprese nella retta

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

- colazione, pranzo, merenda
- attività riabilitative
- prodotti per l'igiene della persona
- spese per i trasporti destinati ad attività/spostamenti che l'équipe educativa ha previsto nel progetto individuale
- materiale per lo svolgimento delle attività/gite
- spese di gestione del Servizio

### e) Le prestazioni non comprese nella retta

Non sono comprese le seguenti spese e servizi:

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

Il nostro lavoro viene misurato anche attraverso parametri che prevedono:

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

### Continuità, efficacia ed efficienza dei servizi

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

### Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza

Il lavoro degli operatori è orientato al pieno rispetto della dignità di ciascun ospite, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali e sociali, rivolgendosi sempre con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità, e garantendo la massima attenzione alla tutela dei dati sensibili.

### Diritto di scelta

Grazie alle strutture e ai servizi della Cooperativa, Il Margine può favorire per ciascun ospite una scelta più ampia e mirata di soluzioni secondo le sue aspettative



## Assicurazione

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

## Diritto di Reclamo

Eventuali reclami oppure osservazioni puntuali possono essere presentati al coordinatore d'area presso gli uffici amministrativi della cooperativa Il Margine (via Eritrea, 20) dal lunedì al venerdì in orario 9,30/17,00. È possibile concordare momenti di confronto fissando un appuntamento telefonando, negli stessi giorni e nel medesimo orario, al n. 011.4102711. La Cooperativa si impegna ad accertare se sussistono le irregolarità lamentate e a rimuoverle.

## OBIETTIVI GENERALI DELLA COOPERATIVA

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

- **CONSENTIRE** a ogni persona inserita in comunità di raggiungere la massima autonomia e benessere possibile.
- **GARANTIRE** la soddisfazione dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia, la professionalità degli operatori e la qualità richiesta dall'Ente Pubblico nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio.
- **ASSICURARE** la continuità del servizio, la presenza sul territorio, la relazione con il cittadino coerentemente con le finalità della Cooperativa.
- **SVILUPPARE** una cultura della residenzialità che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta la comunità come uno spazio sociale vivo, che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo.
- **COINVOLGERE** i soggetti in relazione con l'ospite e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.
- **INDIVIDUARE** un piano di formazione e aggiornamento continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.



### Raf Diurna tipo A IL CENTRO

Via C. Pinchia 19, 10137 – Torino

tel: 011.3081876 fax: 011.3081876

segreteria@ilmargine.it | www.ilmargine.it