

RAF DIURNA VOLERE VOLARE



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

La Raf Diurna tipo A “Volere Volare”

Strada delle Cacce 36 - Torino

tel: 0113910261

Fax: 011/0868095

Referente: Monica Amisano

Coordinatore: Cinzia Ballestra

Responsabile d'Area: Nicoletta Fratta

Cooperativa Il Margine

Via Eritrea, 20 - Torino

tel: 0114032421

e-mail volere.volare@ilmargine.it

a) dove siamo e come raggiungerci

La Raf Diurna di Tipo A “Volere Volare” è sito in Torino, strada delle Cacce 36

Per raggiungere la struttura si possono utilizzare i seguenti mezzi pubblici: 14,14 barrato, 40, 43, 4

Il servizio si trova, inoltre, in prossimità della stazione ferroviaria Lingotto.

b) descrizione della struttura

La RAF DIURNA “Volere Volare” è collocato in un basso fabbricato di 620 mq circa. Al



suo interno i locali sono così suddivisi per numero e tipologia:

al centro della struttura è presente un ampio salone doppio (100 mq circa) suddiviso in una confortevole zona pranzo ed una zona soggiorno dotata di divani e arredi multimediali. Su tre lati dello stesso è presente un adeguato corridoio di comunicazione che permette la transizione dalla zona soggiorno/pranzo ai diversi locali multifunzionali.

Nello specifico sono presenti:

- 1 locale multimediale attrezzato con televisore, lettore DVD/VHS, decoder digitale terrestre e divani per una visione confortevole (circa 50 mq);
- 1 locale infermeria
- 1 ufficio operatori
- 1 locale ludoteca (circa 46 mq)
- 1 locale adibito a laboratorio creativo (per lo svolgimento delle attività grafico-pittoriche e di manipolazione; 43 mq)
- 1 locale spogliatoio del personale
- 1 sala relax, attrezzata con letti per il riposo degli ospiti che ne necessitano (circa 44 mq)
- 1 palestra attrezzata (circa 55 mq)
- 1 cucina attrezzata al riscaldamento di pasti secondo la normativa vigente. 1 bagno assistito, dotato di barella-doccia
- 4 bagni per gli ospiti, 2 dei quali dotati anche di doccia 2 servizi per gli operatori
- 1 locale adibito a ripostiglio
- 1 locale lavanderia

All'esterno del RAF DIURNA c'è un'area verde delimitata e adeguatamente arredata.

c) A chi è rivolta la 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.

Le persone che frequentano la RAF DIURNA possono risiedere nel comune di Torino, preferibilmente nella X^o Circoscrizione cittadina.

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

La 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 que-sto 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 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. Per l'anno 2010/2011 vedere allegato al fondo per dettaglio.

c) Articolazione delle attività

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 con 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 VOLERE VOLARE

- 7educatori (n.1 35h/n.1 19h/n.1 28h/ n.1 28h)/n.2 20hs/n.1 32h settimanali)
- 1 consulente attività 15 ore settimanali (psicomotricista)
- 5OSS (n.1 19h/n.1 37,5h/ n.1 22,h/n.1 20 h/n.1 24h settimanali) 1 consulente sanitario (2 ore alla settimana)
- 1 infermiere (8 ore a settimana)



- 1 colf (30 ore alla settimana)
- 1 referente educatore per 19 ore settimanali/1 coordinatore
- 1 responsabile d'Area presso la sede della cooperativa.

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.

e) Rapporti e modalità di collaborazione con Comune e UVH

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.

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 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.

g) 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.

h) Visita dei parenti

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

i) accessibilità alle informazioni organizzative della struttura

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. Qual ora 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
- Verbale dell' U.M.V.D.

ENTE TITOLARE DEL SERVIZIO

a) Chi siamo

La Cooperativa Sociale IL MARGINE è nata nel 1979; i soci l'hanno fondata con l'intento di operare nei più diversi contesti: con i giovani, con gli anziani, con i disabili e con chiunque altro si potesse trovare in situazioni a rischio di emarginazione. Il suo scopo, come suggerisce il nome stesso della cooperativa, è sempre stato quello di realizzare interventi per il superamento delle situazioni di emarginazione sociale.

Oggi la Cooperativa IL MARGINE con i suoi oltre 500 soci lavoratori e 69 dipendenti, gestisce più di 40 servizi rivolti a persone disabili, anziane, pazienti psichiatrici ed stende il proprio raggio d'azione a livello regionale piemontese.

b) Cosa facciamo

La Cooperativa IL MARGINE opera nei settori socio-assistenziale e sanitario mediante servizi propri e in proprie strutture e in convenzione con Enti Pubblici quali Aziende Sanitarie Locali, Comuni e Consorzi Intercomunali.

Nel settore socio-assistenziale cura la gestione di:

- centri diurni per disabili
- servizi diurni di educativa territoriale per disabili servizi di assistenza domiciliare per disabili e anziani
- servizi residenziali per disabili presso Presidi Socio Assistenziali servizi residenziali in comunità - alloggio.
- Nel settore sanitario cura la gestione di:
 - gruppi-appartamento per pazienti psichiatrici
 - servizi diurni e comunità alloggio per pazienti psichiatrici servizi diurni per pazienti ex O. P. – anziani
 - servizi residenziali protetti
 - servizi residenziali associazionistici presidi socio – assistenziali.

In collaborazione con la Cooperativa MARCA (di tipo B) organizza corsi di formazione al lavoro per persone svantaggiate. Dal 1995 ad oggi sono stati attivati una decina di corsi e interventi formativi, di tipo pre-professionale e di avviamento al lavoro, nei settori dei servizi ausiliari, dell'informatica e dell'editoria.

Inoltre la Cooperativa dispone di un ufficio di documentazione che ha raccolto un archivio videofotografico sulla propria attività e metodi di lavoro mediante migliaia di fotografie e un centinaio di video, di cui 70 di produzione propria.

c) Come lavoriamo

Lo stile di lavoro della Cooperativa IL MARGINE può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

Integrazione

Attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici e Privati, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti finalizzati all'eliminazione delle forme di segregazione (come nel caso delle chiusure degli ospedali psichiatrici) e di emarginazione sociale (inserimenti sociali e lavorativi delle persone svantaggiate).

Abbiamo favorito così la creazione di cooperative social 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 situazione di emarginazione.

d) Organizzazione del lavoro

La Cooperativa si è strutturata 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 “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 dell'espletamento corretto di funzioni ordinarie e straordinarie.

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 dei referenti di servizio.

Il Coordinatore segnala all’ufficio personale eventuali problemi relativi all’operato dei singoli lavoratori all’interno dei servizi di sua competenza.

Il Coordinatore segnala al responsabile amministrativo eventuali problemi legati alla gestione delle risorse economiche rispetto ai servizi di sua competenza.

e) Principi fondamentali

I servizi realizzati dalla cooperativa, i suoi 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 Eri- trea 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.

Efficienza - efficacia

I servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo adeguato i bisogni del cittadino, evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.

Partecipazione e informazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

f) Obiettivi generali

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

- **consentire** ad 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
- 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 la comunità 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 Volere Volare

Strada delle Cacce 36 - Torino

Tel. 0113910261 - Fax 011 0868095