

EDUCATIVA DI COMUNITÀ



CARTA DEL SERVIZIO

Revisione del 14/04/2021

INDICE

■ Istruzioni per l'uso della Carta dei servizi	3
■ La carta del servizio	4
■ Il Margine: oltre 40 anni di impegno sociale	5
■ Cooperativa Paradigma: insieme siamo comunità	5
■ Contatti e come raggiungerci	6
■ Descrizione della struttura	7
■ Organizzazione del servizio	8
■ Modello di lavoro della cooperativa	12
■ Principi fondamentali della cooperativa	13
■ Obiettivi generali della cooperativa	15

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 all'interno dei nostri progetti di autonomia, 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 delle nostre strutture 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, 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 presente Carta del Servizio rappresenta il frutto di un percorso partecipato e un documento di impegno tra il gruppo di lavoro che opera nella micro-équipe dei servizi offerti, gli utenti e la committenza, con l'obiettivo di illustrare le prestazioni fornite, le modalità di intervento dell'équipe e i principi che ne guidano l'operato.

b) Procedura di informazione

La Carta è presentata e messa a disposizione dei diretti interessati (minori e familiari), è disponibile presso la direzione degli Enti Esterni che ne facciano richiesta, ed è pubblicata sul sito della cooperativa Il Margine: www.ilmargine.it e sul sito della cooperativa Paradigma: www.cooperativaparadigma.org

c) Garanzia rispetto le prestazioni

La verifica del percorso educativo avviene attraverso la condivisione in équipe delle attività da proporre, periodiche supervisioni, nonché attraverso gli incontri di verifica con la rete dei Servizi coinvolti.

IL MARGINE - OLTRE 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:

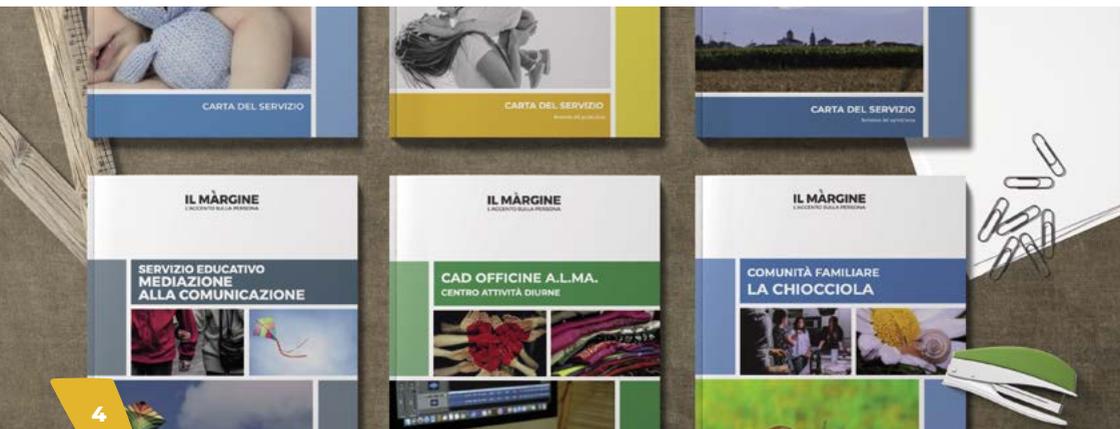
- comunità alloggio per disabili e comunità terapeutiche psichiatriche
- RAF per disabili e RSA per anziani
- gruppi appartamento psichiatrici e per disabili, social housing
- centri Alzheimer, servizi ambulatori psichiatrici
- comunità Genitore-Bambino, servizi di sostegno alla genitorialità
- servizi 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

La cooperativa gestisce anche, in accreditamento con la Città di Torino, interventi atti a garantire il diritto-dovere di visita e di relazione tra minori e nuclei d'origine (Servizi di luogo neutro), oltre a gestire i Servizi di luogo neutro per conto del CO.GE-SA di Asti e il CONISA di Susa. Dal 2013 si occupa della gestione di uno dei CESM (Centro Educativo Specializzato Minori) di Torino, le cui progettazioni altamente specialistiche riguardano i minori con autismo. 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.

COOPERATIVA PARADIGMA: INSIEME SIAMO COMUNITÀ

La Cooperativa sociale Paradigma dedica il suo lavoro a rendere migliore la vita delle persone con disabilità e quella di bambini e ragazzi in uscita da percorsi di vita difficili: un impegno quotidiano, arricchito dall'attività di ricerca, che mette sempre al centro la persona e i suoi bisogni. La Cooperativa nasce nel 1987 a Torino, dove promuove oggi interventi sociali a favore di persone disabili e delle loro famiglie, attraverso la gestione di comunità alloggio e di centri diurni, dove ogni giorno lavora per costruire maggiore inclusione, permettendo a tutti, persone abili e diversamente abili insieme, di sentirsi in grado di dare e ricevere competenza e benessere. A Chieri e Avigliana, invece, gestisce due comunità alloggio per minori, che vengono accolti in un ambiente di cura e di affetto mirato a fargli riprendere il loro cammino di crescita.

Paradigma continua inoltre a promuovere Ricerca, Consulenza, Formazione: crea partnership e fa rete con Fondazione Paideia, Associazione Tablò e l'agenzia di Riflessi Formazione, sviluppando quei modelli scientifici necessari a fornire risposte puntuali, soddisfacenti e continuative alle persone di cui si prende cura.



SERVIZIO DI EDUCATIVA DI COMUNITÀ CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

Responsabile del Servizio: **Roberta Portoghese**
roberta.portoghese@ilmargine.it | 377 5174640

Responsabile d'Area: **Elena Mapelli**
elena.mapelli@ilmargine.it | 393 1925733

Ci trovate sul territorio della Circoscrizione 8.

Coop. "IL MARGINE" s.c.s.

Tel. 011.403.24.21 – fax 011.411.25.90

Via Eritrea, 20 - 10142 Torino

segreteria@ilmargine.it

Coop. Paradigma s.c.s.

Tel. 011.5631562

Corso Stati Uniti 11/H - 10128 Torino

segreteria@cooperativaparadigma.it

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Servizio si configura come intervento educativo di comunità.

Le attività hanno luogo sul territorio e in particolar modo:

- alla "Casa del Quartiere" di Via Morgari 14, raggiungibile a piedi dalla fermata "Marconi" della Metropolitana e dalla Stazione Porta Nuova; con i bus 18 e 67 alla fermata 785 "VALPERGA CALUSO";
- ai giardini "Braille" di Via Muratori, raggiungibili a piedi dalla fermata "Carducci" della Metropolitana e con il pullman 18 alla fermata 791 "GRAF";
- alla "Fabbrica del Chinino" in via Taggia 25/A, raggiungibile con i bus 14, 14/, 4.

Oltre ai luoghi fisici, il servizio lavora anche su piattaforma online, mettendo a disposizione filmati di laboratori su YouTube e organizzando incontri in diretta.

Il Servizio è rivolto alle famiglie residenti sul territorio della Circoscrizione 8.



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'équipe socio-educativa costituisce lo strumento principale del lavoro di comunità: ad essa si riconduce la responsabilità della gestione del Servizio, in accordo con i Servizi Sociali del Distretto sud-est.

L'équipe è composta da figure educative qualificate (Educatori Professionali) che concorrono alla realizzazione degli interventi educativi e socio-riabilitativi, volti a favorire e a sviluppare le diverse potenzialità degli utenti e la socializzazione.

a) Funzioni

La funzione prevalente del Servizio è valorizzare il territorio e il tessuto sociale per sostenere i nuclei fragili e contrastare l'esclusione attraverso la creazione di reti territoriali.

b) Obiettivi

- Contrastare l'esclusione, grazie alla realizzazione di attività educative per minori e famiglie che possano creare momenti di socializzazione.
- Promozione del "lavoro di rete", attraverso la collaborazione con i servizi offerti dal territorio (enti, associazioni, agenzie formative e ludico-ricreative).
- Valorizzare il territorio, grazie ad attività che promuovano una cultura di accoglienza e di educazione civica.

c) Gestione qualità

La Cooperativa "Il Margine" è dotata di un Sistema Integrato di Gestione e Controllo dei Processi finalizzato alla creazione di procedure monitorabili e valutabili mediante un sistema di indicatori di processo e di esito, che consentano una misurabilità, pur nella complessità del lavoro educativo/relazionale.

Per quanto riguarda la gestione del servizio è prevista una scheda di monitoraggio compilata dal referente del servizio o dai responsabili dei singoli processi. In questa scheda vengono monitorate tutte le procedure stabilite per la gestione. Ulteriore controllo deriva dalla compilazione da parte del referente del modulo sul monitoraggio del lavoro con gli utenti che viene compilato mensilmente prendendo a campione alcuni utenti a rotazione. La soddisfazione dei clienti finali è monitorata attraverso la compilazione di un "questionario soddisfazione" inviato alle famiglie.

Semestralmente, la Cooperativa effettua presso ogni servizio un audit, a cura dell'Ufficio Sistemi di Gestione, per monitorare l'andamento del servizio e apportare modifiche – qualora fosse necessario – e implementare la documentazione utilizzata.

Gli educatori devono, inoltre, attenersi al regolamento redatto dal Coordinatore e dal Referente del servizio.

d) Le attività

Il servizio offre la possibilità ai propri utenti di sperimentarsi in diverse attività strutturate, sia all'interno delle strutture, sia all'esterno, attingendo alle diverse opportunità offerte dal territorio.

In particolare, vengono proposte le seguenti attività:

- attività sportive;
- attività ludico-ricreative;
- sostegno nella ri/costruzione di un percorso di autonomia;
- attività di integrazione sociale, utilizzo e raccordo con le risorse del territorio in collaborazione con le risorse formali e informali del territorio;
- attività di integrazione tra famiglie residenti sul territorio in un'ottica di arricchimento delle "potenzialità positive" presenti nel nucleo;
- attività laboratoriali attraverso video caricati su YouTube e incontri online in diretta.

e) L'équipe

Al fine di garantire un intervento il più adeguato, completo e dinamico possibile, l'équipe di lavoro sarà composta da:

- Responsabile Area
- Coordinatore
- Referente del Servizio
- Educatori professionali

L'intervento è svolto da un'équipe formata da educatori professionali e da un Coordinatore referente delle Cooperative.

f) Come lavora l'équipe: riunione d'équipe, supervisione, incontri di rete

Riunione d'équipe

La Riunione d'équipe ha frequenza mensile e vi partecipa tutto il personale socio-educativo, supervisionato dal Coordinatore. Rappresenta il momento in cui il gruppo di lavoro si confronta, condivide, approfondisce e decide.

Supervisione

La supervisione ha una frequenza variabile, definita sulla base delle esigenze emerse, e permette di approfondire le specifiche problematicità.

Incontri di rete

Incontri di distretto e di comunità allargate con le associazioni e le cooperative che collaborano sul territorio.

g) Tirocini e servizio civile

Il servizio è sede di tirocinio per studenti del Corso di Laurea in Educazione Professionale.

h) Norme di comportamento relative al COVID-19

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. Ogni giorno effettuano un triage personale ed utilizzano i D.P.I. previsti dalla normativa.

Durante le attività in struttura si provvederà alla sanificazione dei locali prima e dopo l'utilizzo.

i) Gestione documenti e tutela della privacy

La Cooperativa e il proprio personale assicurano la tutela della riservatezza degli utenti e delle rispettive famiglie nel rispetto delle indicazioni previste dal regolamento europeo privacy UE 2016/679.

I documenti contenenti dati sensibili (cartelle educative e amministrative...) sono custoditi rispettando la normativa vigente. All'atto dell'inserimento, il genitore o il tutore (in caso di minori sottoposti a tutela) riceve l'informativa utente e dà il consenso al trattamento dei dati personali del minore, nonché al trattamento dei propri dati, ai sensi della normativa vigente (ex articolo 13 GDPR UE 2016/679).

Viene fatta firmare anche la liberatoria per l'uso delle immagini (modello Uso Immagini).



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 distinzioni\ 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

Viene stipulata una polizza assicurativa per infortuni e responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte di terzi o dagli operatori in servizio.

Diritto di Reclamo

I reclami e i disservizi sulle prestazioni erogate possono essere segnalati in forma scritta (mezzo posta e mail) alla Coop. "IL MARGINE" s.c.s.

Il reclamo motivato e circostanziato deve specificare:

- il fatto, oggetto di contestazione
- la difformità riscontrata
- l'interesse che si intende tutelare
- momento e luogo nei quali si sono svolti i fatti oggetto del reclamo
- le persone interessate dai fatti oggetto del reclamo

Il responsabile progettuale, effettuati approfondimenti con gli educatori e con la Presidenza fornisce risposta scritta entro 30 giorni dal reclamo.

Non verranno presi in considerazione reclami presentati in forma anonima.

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;
 - la professionalità degli operatori;
 - 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.
- **GARANTIRE** il coinvolgimento dei soggetti in relazione con l'utente 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.



PROGETTI DI AUTONOMIA DOI COMUNITÀ

Coop. "IL MARGINE" s.c.s.

Tel. 011.403.24.21 – fax 011.411.25.90

Via Eritrea, 20 - 10142 Torino

segreteria@ilmargine.it

Coop. Paradigma s.c.s.

Tel. 011.5631562

Corso Stati Uniti 11/H - 10128 Torino

segreteria@cooperativaparadigma.it