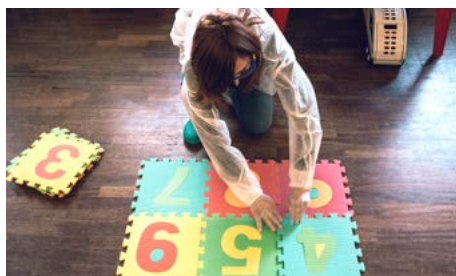


IL MÀRGINE
L'ACCENTO SULLA PERSONA

Paradigma
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

SERVIZIO DI LUOGO NEUTRO



CARTA DEL SERVIZIO

Revisione del 31/08/2021

INDICE

■ Istruzioni per l'uso della Carta dei servizi	3
■ La carta del servizio	4
■ Il Margine: 40 anni di impegno sociale	5
■ Cooperativa Paradigma: insieme siamo comunità	5
■ Contatti e come raggiungerci	6
■ Descrizione della struttura	7
■ A chi è rivolta la comunità	8
■ Organizzazione del servizio	8
■ Informazioni di carattere generale	16
■ Modello di lavoro della cooperativa	17
■ Principi fondamentali della cooperativa	18
■ Obiettivi generali della cooperativa	19

ISTRUZIONI PER L'USO DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

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

Nella carta del servizio troverete

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

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

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

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

LA CARTA DEL SERVIZIO

a) Procedura di realizzazione

La Carta del Servizio rappresenta il frutto di un percorso partecipato e un documento di impegno tra il gruppo di lavoro che opera nel servizio di Luogo Neutro, i nuclei familiari 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 delle ospiti all'atto dell'avvio degli incontri, unitamente al Regolamento Interno del servizio, con l'obiettivo di rendere trasparente l'operato del gruppo di lavoro, attraverso una esplicitazione dei diritti e dei doveri che regolano il rapporto con gli educatori e la condivisione degli obiettivi progettuali dell'intervento.

c) Garanzia rispetto le prestazioni

La verifica del percorso educativo avviene attraverso la condivisione in équipe del caso, la periodica revisione del progetto d'intervento individualizzato, periodiche supervisioni attraverso gruppo di discussione, 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

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 gestisce invece 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 LUOGO NEUTRO CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

Servizio di Luogo Neutro

Il servizio di “Luogo Neutro” si trova a Torino in via Eritrea 22, nell’ambito del distretto sud-ovest (Cenisia, San Paolo, Pozzo Strada). La collocazione rende facile raggiungere il servizio attraverso i collegamenti di zona: la metropolitana stazione Marche e numerosi bus che favoriscono i collegamenti con gli altri quartieri cittadini (bus 40, 62,33 e 36).

Via Eritrea 22, Torino
Tel. 011.4102723
luoghineutri@ilmargine.it | www.ilmargine.it

Responsabile del servizio: Daniela Arcidiacono

Responsabile d’Area: Giuliana Milano

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

I locali destinati al servizio di “Luogo Neutro” sono all’interno della sede della cooperativa “Il Margine”.

Essi comprendono: due stanze, un’anticamera, due bagni (per operatori/visitatori) e un anti bagno, una sala di accoglienza al piano terra di un basso fabbricato con accesso dal cortile interno senza barriere architettoniche.

La prima stanza adibita agli incontri è bene illuminata ed è dotata di due finestre.

Il servizio dispone di una doppia entrata distanziata e separata e un cortile interno a disposizione degli incontranti. La seconda stanza, è un ampio locale situato nella seconda ala che si affaccia al cortile, con doppia entrata (da Via Eritrea 20 e Via Eritrea 22), con affaccio sul cortile e bagno.

L’organizzazione spaziale consente di accogliere gli incontri tra l’adulto e il minore garantendo la privacy, il controllo e il benessere di tutti i soggetti coinvolti.

La sala degli incontri è allestita con arredi e materiali specificamente pensati sia per i più piccoli (fascia 0-3), sia per i bambini in età prescolare (fascia 3-5) e scolare (fascia 6-11 anni) con relativo angolo giochi strutturato, per preadolescenti e adolescenti (12-18).



A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO DI LUOGO NEUTRO?

Il servizio di Luogo Neutro è rivolto ai nuclei familiari che presentano problematiche e conflittualità che precludono la possibilità di mantenere rapporti stabili, costanti e sereni con i figli minori.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

a) Mission

La normativa di riferimento a livello nazionale e internazionale in materia di salvaguardia e tutela dell'infanzia e dei minori, individua nella famiglia l'ambito privilegiato per la crescita educativa e affettiva di un minore, prevedendo al contempo che vengano attuati, da parte delle Istituzioni competenti (Stato, Regioni, Enti Locali), interventi che sostengano i nuclei familiari e, in particolare, quelli a rischio nell'ambito delle loro competenze, allo scopo di rendere effettivo "il diritto del minore a permanere all'interno del proprio ambiente di vita scongiurandone, qualora possibile, l'allontanamento". La legge 4 maggio 1983 n. 184 "Diritto del minore ad una famiglia", modificata successivamente dalla L.149/01, stabilisce, infatti, il diritto del minore di crescere ed essere educato nella propria famiglia. Nello stabilire e rafforzare tale principio, è previsto per legge che i servizi debbano prioritariamente porre in essere tutti gli interventi di sostegno alla famiglia, perché questa riesca ad esprimere appieno le proprie risorse e potenzialità, assicurando un ambiente idoneo alla crescita dei propri figli.

b) Gli obiettivi

La finalità generale è quella di creare un luogo neutro e "protetto" per accogliere i minori e i genitori che, per vari motivi, devono incontrarsi alla presenza di un operatore sociale e sostenere i genitori stessi in un percorso di crescita rispetto al ruolo genitoriale. La protezione è ad esclusivo interesse del minore.

L'intervento del servizio si basa: sul riconoscere il diritto del bambino di veder salvaguardata il più possibile la relazione con entrambi i genitori e i legami che ne derivano; aiutare gli adulti a individuare e mantenere la genitorialità nei confronti dei propri figli per i quali rimangono un importante punto di riferimento e rispondono al bisogno di riconoscere e proteggere le radici del minore affinché possa acquisire e mantenere una sua identità.

Nello specifico, le peculiarità del servizio possono essere così definite:

- **creazione di uno spazio rassicurante**, accogliente e sicuro per lo svolgimento degli incontri tra minore e genitore all'interno di una cornice

neutrale e "sospesa" dal conflitto familiare;

- **sostegno alla genitorialità** attraverso il mantenimento della relazione del minore con il genitore non affidatario;
- **accompagnamento del genitore** nella ridefinizione del proprio ruolo e nel possibile recupero della capacità genitoriale e di accoglimento del figlio;
- **favorire la ricostruzione del senso di responsabilità genitoriale** e, quando possibile, sostenere l'organizzazione e la gestione autonoma degli incontri.

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.

Gli indicatori per la valutazione dell'efficacia del servizio si possono così schematizzare:

- modificazione delle condizioni relazionali e dei comportamenti dei bambini e dei genitori;
- raggiungimento, da parte dei genitori, della consapevolezza del loro ruolo genitoriale;
- raggiungimento di una "rapida" soluzione dell'intervento sia si tratti di una sospensione delle relazioni sia dell'autonomia nella gestione degli incontri.

d) Metodologia di lavoro per la presa in carico e l'osservazione educativa

Progetto d'intervento individualizzato

Esso va definito dai servizi sociali e concordato con l'équipe educativa del luogo neutro. Deve contenere le modalità di gestione degli incontri. Deve essere verificato ed eventualmente modificato almeno ogni tre mesi con il servizio sociale inviante. Di seguito riportiamo nello specifico le fasi della nostra metodologia di lavoro:

Accesso al servizio

Dopo la presa in carico da parte del Servizio di Luogo Neutro, le richieste verranno inoltrate dai Servizi Territoriali al Servizio Minori della Direzione che disporrà l'avvio dell'intervento dopo aver valutato la congruità della richiesta e la disponibilità nell'ambito delle ore assegnate e il confronto col referente della Città.

Il servizio, in genere, redige una scheda che dovrà contenere:

- dati anagrafici del minore e dei genitori o dati della famiglia affidataria stato giuridico del minore e suo attuale collocamento;

- indicazione sui decreti;
- tipo di mandato al Servizio di Luogo Neutro;
- figure professionali coinvolte;
- servizi coinvolti;
- data di interruzione dei rapporti tra il minore e l'incontrante;
- storia del nucleo familiare.

Seguirà un incontro di presentazione del caso tra il servizio territoriale e l'educatore che seguirà il luogo neutro. In questo incontro è importante definire un'ipotesi di intervento: obiettivi, frequenza incontri, modalità di avvio, ipotesi di calendario (compresi colloqui preliminari, di conoscenza, di restituzione).

Assegnazione del caso

Nell'ambito dell'équipe del servizio, viene assegnato il caso a un operatore (in considerazione delle caratteristiche professionali dell'operatore, in abbinamento ad una specifica situazione) che rimarrà referente per tutto il percorso.

In casi particolarmente complessi, il servizio potrà ritenere opportuno, durante le visite, l'affiancamento con un altro operatore di supporto o decidere in itinere la necessità di una sostituzione. In ogni caso verrà garantita ai servizi territoriali la referenza unica. Seguirà una discussione in équipe del caso, sulla base delle indicazioni pervenute attraverso la scheda di accoglienza.

Avvio incontri preliminari



Gli incontri preliminari sono necessari alla conoscenza degli adulti protagonisti e del minore. Tali incontri verranno svolti solo dall'educatore referente per avviare un dialogo con l'utente centrato sul futuro, al fine di sfumare la cornice coatta in cui vengono percepiti gli interventi ed il ruolo dei servizi territoriali. Gli incontri verranno comunicati per iscritto da parte del Servizio Sociale inviante, dopo opportuna convocazione alle parti al fine di accompagnarli all'avvio del progetto.

Avvio incontri protetti

Qualora l'esito dei colloqui preliminari abbia confermato l'adesione al progetto delle parti - e che, in termini più psicologici, si abbia l'idea che sia possibile per il minore andare verso l'altro genitore - il progetto entra nella sua fase più operativa.

Verrà concordato con entrambe le parti il calendario e inviato al servizio territoriale.

È importante sottolineare che la titolarità del caso rimane al servizio territoriale e che il Luogo Neutro si occuperà e risponderà solo del percorso relativo alle visite protette.

In tal senso, qualora si verificassero episodi che potrebbero rendere pregiudizievole per il minore l'avvio o la prosecuzione delle visite, il servizio di Luogo Neutro ha facoltà di interrompere l'incontro. Qualsiasi decisione è comunque oggetto di condivisione con il Servizio Sociale inviante.

Verifica e monitoraggio dell'intervento

È necessario prevedere, nella fase iniziale di presentazione del caso da parte del Servizio inviante, la periodicità degli incontri di verifica e monitoraggio dell'andamento del processo di frequentazione in ambito protetto, con i Servizi invianti ed eventualmente con i genitori e/o con i minori, e, se necessario, apportare opportune modifiche.

È inoltre fondamentale mantenere una stretta sinergia tra il servizio di Luogo Neutro e il Servizio Sociale inviante, al fine di comunicarsi in tempo reale importanti notizie e riflessioni sul caso in gestione. La buona conduzione e prosecuzione di un intervento non può prescindere da uno stretto collegamento tra le parti in causa.

Relazioni d'aggiornamento

Le relazioni del Servizio di Luogo Neutro sull'andamento dell'intervento verranno inviate con sistematicità al Servizio Sociale inviante. La cadenza verrà concordata in fase di progettazione dell'intervento. Eventuali criticità saranno tempestivamente comunicate al Servizio inviante.

Chiusura dell'intervento

Essa può avvenire quando: l'andamento positivo delle visite permette il passaggio da un luogo protetto a uno "libero"; la presenza di un cambio di residenza; i genitori spontaneamente si ritirano; il bambino esprime troppo disagio e sofferenza; i genitori disattendono le regole del contratto; si conclude il progetto condiviso con il Servizio inviante.

Ogni variazione, cambiamento, decisione verrà puntualmente condivisa con il Servizio inviante. È importante sottolineare che la situazione segnalata in termini di titolarità giuridica e operativa rimane ai Servizi del Territorio.

e) L'équipe

L'équipe del servizio di Luogo Neutro è così composta:

- **Referente Area Minori territoriali:** si occupa di gestire operativamente l'area organizzativa di competenza, coordinandola al suo interno e nelle relazioni con l'esterno. Ha un ruolo di programmazione e verifica delle attività e dei servizi in carico. Ha il compito di gestire, in base alle indicazioni fornite dalla Direzione, il servizio/la struttura di competenza. Si occupa della programmazione delle attività e dell'organizzazione del lavoro del personale tecnico-operativo insieme al coordinatore con cui periodicamente si incontra per la programmazione e la valutazione del servizio.
- **Coordinatore:** ha un'esperienza pluriennale in servizi analoghi, per la gestione tecnica di ogni équipe educativa. Il coordinatore deve servire alla struttura per controllare e dirigere sistemi di flussi e per precisare le interrelazioni fra le diverse azioni messe in atto, ha l'obiettivo di garantire il corretto funzionamento del servizio; gestisce le relazioni con il personale tecnico-operativo per la programmazione e la valutazione del servizio. Cura l'organizzazione del lavoro per l'erogazione dei servizi sia in termini di attività sia di personale, con un'attenzione particolare ai contenuti tecnici di cui ha esperienza diretta.
- **Educatori:** in accordo con il Servizio inviante, gli educatori condividono il progetto educativo e gli obiettivi dello stesso, nonché le modalità di rapporto con i genitori o con i parenti dei minori.

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

Riunione d'équipe

La riunione d'équipe ha frequenza settimanale e vi partecipa tutto il personale educativo del servizio di Luogo Neutro, supervisionato dal Coordinatore. Rappresenta il momento in cui il gruppo di lavoro si confronta, condivide, approfondisce e decide, sia in relazione all'organizzazione dei diversi ambiti del servizio, sia sul piano progettuale educativo di ogni singolo nucleo.

Supervisione

La supervisione utilizza il metodo del gruppo di discussione, ha una frequenza variabile, definita sulla base delle esigenze emerse, e permette di approfondire le

specifiche problematicità dei casi e gli aspetti relazionali connessi. Essa si propone, pertanto, come momento privilegiato per:

- riflettere sulle esperienze relazionali;
- valorizzare il contributo di ognuno come risorsa messa a disposizione nel lavoro di équipe;
- collocare la riflessione sull'agire quotidiano all'interno della più ampia cornice dei Servizi;
- accompagnare l'équipe a rendere evidenti ed espliciti i riferimenti teorici e metodologici dell'agire educativo;
- riflettere e confrontarsi sui significati sottesi ai diversi tipi di intervento.

Incontri di rete

Periodicamente, gli attori coinvolti a vario titolo nella gestione del nucleo (Servizi Sociali, NPI, SerD, DSM...) si incontrano allo scopo di promuovere una rete di Servizi nel cui ambito il progetto educativo viene sviluppato e condiviso.

Verifiche periodiche

Gli educatori referenti del nucleo, supervisionati dal Coordinatore, periodicamente si occupano della redazione delle relazioni di aggiornamento, con frequenza variabile a seconda delle richieste dei Servizi, delle eventuali indicazioni dell'Autorità Giudiziaria e della rilevanza degli episodi accaduti.



A fronte di eventi eccezionali per importanza e/o gravità relativi ai minori, vengono infatti immediatamente inviate comunicazioni ai Servizi Sociali e agli altri attori istituzionali coinvolti. Gli aggiornamenti vengono sempre condivisi in équipe.

g) Tutela e contenimento: il ruolo dell'operatore

Il Luogo Neutro ha lo scopo di proteggere i vari attori da: atteggiamenti violenti; atteggiamenti invasivi nei confronti dei minori, un'eccessiva responsabilizzazione; reazioni e interventi inadeguati da parte dei genitori di fronte a comportamenti sintomatici dei minori che non vengono letti dai genitori come manifestazioni di disagio; manifestazioni eccessive di reazioni emotive che potrebbero spaventare il minore e farlo sentire responsabile del malessere del genitore.

Il **ruolo dell'operatore**, in relazione alle diverse situazioni familiari, assolve a funzioni di:

- **facilitazione della relazione**, nelle situazioni in cui la relazione tra genitore e figlio si è interrotta o non si è mai potuta attivare. L'operatore, non emotivamente coinvolto, può consentire ai due attori di sperimentare la possibilità e l'opportunità di conoscersi o ritrovarsi;
- **mediazione della relazione**, nelle situazioni in cui vi sono conflitti preesistenti nel nucleo familiare che coinvolgono emotivamente entrambi gli attori e la ripresa dei rapporti scatena sentimenti negativi che comportano particolari difficoltà nella ripresa dei contatti. L'operatore sostiene entrambi nel percorso di elaborazione delle dinamiche evidenziate, affinché sia possibile ripensare ad una ripresa della relazione, nonostante tutto;
- **controllo della relazione**, nelle situazioni in cui è presente un'importante limitazione della potestà genitoriale a causa di inadeguatezze gravi nella relazione con il figlio (incuria, maltrattamento, abuso o sospetti tali). L'operatore sostiene il minore nel percorso di riavvicinamento al genitore e contemporaneamente, lo protegge da dinamiche di relazioni negative e/o di sofferenza, se necessario anche mediante sospensione dell'incontro in svolgimento.

In ogni caso, il ruolo dell'educatore deve sempre essere quello di rappresentare la situazione di vita ed emotiva del bambino a chi è presente alla visita (spiegando, riformulando, dando il senso del limite e della regola), fino a giungere, se necessario all'interruzione dell'incontro.

h) Gestione documenti e tutela della privacy

I documenti contenenti dati sensibili (cartelle educative) sono conservati all'interno di appositi armadi protetti da chiavi (in dotazione solo agli operatori del Servizio), mentre

i dati contenuti all'interno dei computer del Servizio, o su supporti informatici, sono protetti da password e accessibili ai soli operatori. All'incontro preliminare i genitori o parenti dei minori, ricevono l'informativa utente e danno il consenso al trattamento dei dati personali.

i) Gestione delle emergenze

Qualora si verifichi una situazione di emergenza (emergenza sanitaria, aggressioni,...), l'educatore presente attiva la seguente procedura:

- mette in sicurezza, per quanto possibile, se stesso e i minori coinvolti;
- informa tempestivamente il Coordinatore;
- allerta le forze dell'ordine e/o attivare il 118 (a seconda dei casi);

informa i Servizi Sociali inviati (tramite aggiornamento e-mail o telefonico).

Quanto alle emergenze relative alla sicurezza sui luoghi di lavoro, tutto il personale viene periodicamente addestrato attraverso apposita formazione (corsi sulla sicurezza, primo soccorso, lotta antincendio).

l) Emergenza sanitaria e procedure anti 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. Gli educatori del servizio hanno svolto specifica formazione per le procedure anti Covid-19 ed effettuano aggiornamenti periodici. Il personale preposto agli incontri utilizza i D.P.I previsti (mascherina, guanti, visiera, camice per



i minori nella fascia 0-4) ed è tenuto a far indossare, ai familiari incontranti i D.P.I. previsti nonché a far rispettare il distanziamento sociale e il lavaggio delle mani. Il locale adibito all'incontro e i materiali ludici al suo interno sono sanificati e igienizzati a ogni incontro a cura degli educatori del servizio, **secondo quanto previsto dai protocolli dell'ISS.**

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La durata dell'intervento del Servizio di Luogo Neutro è condizionata, nella maggior parte dei casi, dalle decisioni dell'Autorità Giudiziaria, tuttavia è opportuno introdurre dei criteri rispetto alla sua durata individuando anche i tempi per la sua conclusione.

Riteniamo, infatti, che la presenza di una previsione temporale rivesta un'importante funzione di effettiva tutela del minore: in particolare, dove la gestione degli incontri risulta complessa, la durata complessiva dell'intervento di Luogo Neutro deve collocarsi entro un massimo di 24 mesi dal suo avvio.

La durata mantiene comunque un carattere di flessibilità in funzione delle condizioni di partenza delle risorse della famiglia e degli obiettivi realisticamente raggiungibili e sempre più chiarificabili nel corso del lavoro.

Generalmente, il numero e la cadenza degli incontri vengono definiti in un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, ma si tiene anche conto delle disponibilità affettive del bambino e del genitore. Non è facile, quindi, definire a priori la frequenza degli incontri date le numerose tipologie di circostanze: per alcuni nuclei, orientativamente si possono prevedere uno o due incontri settimanali della durata di circa un'ora; per altri, un incontro ogni quindici giorni di due ore ciascuno; per altri ancora, in situazioni di grave compromissione della relazione, un incontro al mese di un'ora o due. Gli incontri possono terminare anticipatamente in caso di comportamento del genitore palesemente e gravemente dannoso per il minore.

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

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;
 - la professionalità degli operatori;
 - la continuità del servizio;
 - la presenza sul territorio;
 - la relazione con il cittadino coerentemente con le finalità della Cooperativa;
- **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.

IL MÀRGINE
L'ACCENTO SULLA PERSONA



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.



Servizio di Luogo Neutro

Via Eritrea, 22 - Torino

Tel. 011.4102723

luoghineutri@ilmargine.it | www.ilmargine.it