

**C.A.D. MARGINE
OFFICINE - MÒ**



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
▪ Presentazione della struttura	7
▪ Descrizione della struttura	8
▪ A chi è rivolto il C.A.D.	9
▪ Organizzazione del servizio	9
▪ Informazioni di carattere generale	20
▪ Modello di lavoro della cooperativa	22
▪ Principi fondamentali della cooperativa	23
▪ Obiettivi generali della cooperativa	25

ISTRUZIONI PER L'USO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento descrittivo 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.

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 i responsabili del servizio proporranno 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 Circoscrizione 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 coordinatore e 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;

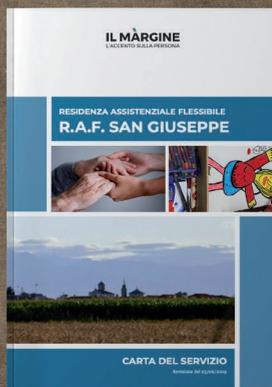
b) esterni: attraverso riunioni tra l'équipe e i familiari e tutori degli ospiti, negli incontri tra gli operatori referenti degli stessi e gli educatori territoriali e/o Assistenti Sociali.

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 Il Margine è cresciuta e si è sviluppata allargando la sua presenza sul territorio di Torino e in Piemonte, sino a contare oltre 150 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.



C.A.D. MARGINE OFFICINE CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

C.A.D. Margine Officine - MÒ

Strada della Pronda 66-6– Torino

tel: 011.4102711 | fax: 011.4112590

segreteria@ilmargine.it | www.ilmargine.it

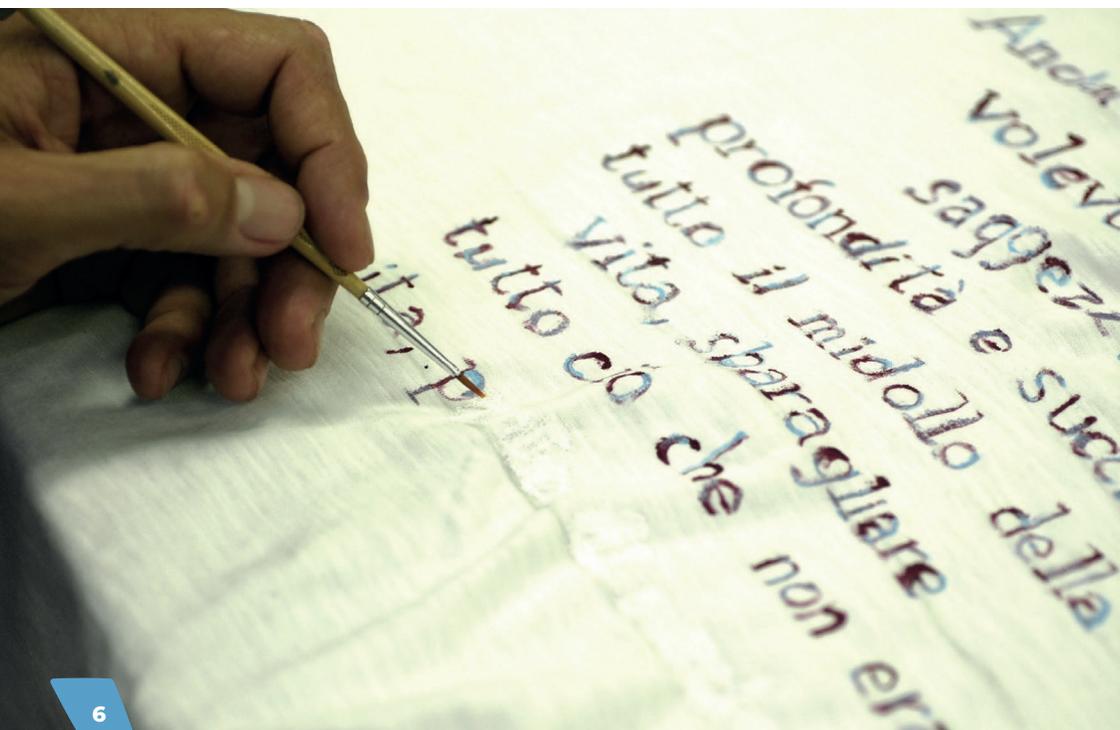
L'orario di apertura, dal lunedì al venerdì, è dalle 9 alle 16.

Referente del servizio: Simona Occelli

Responsabile d'Area: Simonetta Matzuzi

Come raggiungerci

Il servizio è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: la fermata della Metro M1 “Marche” è a 700 metri circa; gli autobus che arrivano in prossimità del C.A.D. sono il 40, (via De Sanctis, fermata Pronda), il 62 (via De Sanctis, fermata via Chambery) e il 64 (Strada della Pronda).



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA (DEL PROGETTO?)

La sede del Centro di Attività Diurne Margine Officine è a Torino in Strada della Pronda 66-6. I locali, ampi e luminosi, sono stati ristrutturati nel 2021 nel rispetto della normativa vigente in tema di requisiti strutturali ed edilizi.

Margine Officine perché fucina e bottega dove si fanno, mostrano e vendono lavori.

Margine Officine, connubio tra un sostantivo maschile e un sostantivo femminile, tra un sostantivo al singolare e un sostantivo al plurale e non richiede un articolo determinativo né indeterminativo, includendo così una relazione continua tra singolarità e pluralità di oggetti e soggetti, significati e situazioni.

L'unificazione di queste realtà in un unico polo permette l'attivazione e lo sviluppo di nuove sinergie e nuove strategie di promozione e incremento delle diverse attività, nonché di raccordo con tutto il territorio cittadino. L'intento è di offrire una gamma diversificata di contesti strutturati, finalizzati a coniugare e potenziare le abilità specifiche degli utenti con il loro vissuto e con le dinamiche socio-lavorative.

Quindi di promuovere situazioni di integrazione e inclusione delle persone più svantaggiate partendo dal presupposto che l'integrazione sociale attraverso il lavoro è una forma di riabilitazione psicosociale, intervenendo concretamente sull'isolamento culturale, psicologico ed economico che comporta l'esclusione e contribuendo alla valorizzazione e alla promozione delle proprie idee e delle proprie aree vocazionali.

Arte è una parola che anticamente prendeva origine da una antica radice sanscrita ("Ar") che significava il mettere in moto, il muovere e il muoversi verso qualcosa.

E nulla più dell'arte, nella sua accezione più ampia che include l'artigianato e ogni maestria del saper fare manualmente, muove emozioni e significati, muove gli uomini gli uni agli altri, li avvicina superando barriere socio-culturali attraverso il valore dell'unicità piuttosto che della anonima e fredda serialità industriale.

I laboratori artigianali e artistici di MARGINE OFFICINE, prim'ancora di essere dei meri luoghi di produzione, sono dunque luoghi di pensiero e socialità, di scambio arricchente di idee, saperi ed esperienze, di incontro che si muove tra il dentro e il fuori, mettendo in moto occasioni e opportunità, incrociando fili nella trama e nell'ordito del tessuto cittadino. Luoghi di cura dei legami che si generano in un tempo piacevole e produttivo, pregno della relazione con gli altri.

Le attività educative, didattiche e occupazionali che vengono realizzate al C.A.D. mirano principalmente a supportare le autonomie sociali e lavorative degli ospiti attraverso:

- il rinforzo delle competenze trasversali e professionali spendibili nel mercato del lavoro (in situazione);
- la promozione di collaborazioni educative, didattiche, ludiche e commerciali

con enti, associazioni o soggetti privati, mirati alla sensibilizzazione della cittadinanza verso i temi del disagio e allontanando il pregiudizio nei confronti delle persone in situazione di fragilità, per garantire la presenza sul mercato dei prodotti da loro realizzati e divenendo fonte di gratificazione per le persone impegnate nei laboratori, anche attraverso il riconoscimento economico.

Margine Officine si propone dunque come sede operativa, centro educativo e aggregativo, ma anche spazio di formazione artistica aperto al pubblico attraverso incontri e iniziative con il territorio.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Le attività diurne di tipo occupazionale vengono svolte nei laboratori al piano terra di Strada della Pronda 66. I laboratori interagiscono nella ideazione, progettazione e creazione dei propri prodotti. L'accesso ai laboratori è preceduto da un'ingresso accogliente con postazione per il triage e la registrazione degli ingressi necessari per tutto il periodo di emergenza sanitaria Covid19.

- Laboratorio di serigrafia suddiviso in tre locali: uno più ampio dedicato alla progettazione e alla stampa con la giostra serigrafica e il tavolo per il confezionamento, una camera oscura, un altro per lo sviluppo dei telai e il lavaggio dei medesimi.
- Laboratorio di arti applicate per la progettazione e creazione di oggettistica e monili.
- Laboratorio di sartoria con ampio tavolo sartoriale da taglio e 6 postazioni per cucire a macchina.
- Laboratorio di informatica con 6 postazioni dotate di personal computer con applicativi Microsoft Windows e Apple per le attività di progettazione grafica serigrafica e sartoriale e per quelle di musica e video con l'uso di software dedicati alla composizione e al montaggio audio e video.
- Sala refezione con angolo cucina, dove si consuma il pranzo fornito da servizio di catering.
- Area espositiva ed eventi, dove vengono presentati prodotti creati nei diversi laboratori in forma di filiera produttiva.
- Bagni e spogliatoi per operatori e bagni attrezzati per utenti.
- Due locali adibiti a magazzino per il ricovero dei materiali e lo stoccaggio dei prodotti.
- Un ufficio per il coordinatore, il referente e l'équipe educativa contenente la documentazione del servizio, nonché spazio riunioni.
- Due spazi esterni attrezzati per le pause previste nel corso della giornata.

A CHI È RIVOLTO IL C.A.D.?

È un servizio rivolto a persone maggiorenni:

- con insufficienza mentale lieve e difficoltà specifiche di apprendimento, accompagnate a limitazioni dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale;
- deficit intellettivo con innesto psicotico o associato a disturbi relazionali. Si tratta di persone valutate non idonee a una collocazione nel mercato del lavoro o per le quali è necessaria una fase di riavvicinamento al lavoro. Sono persone che necessitano di un progetto personalizzato partendo dalle autonomie residue per sperimentarle ed implementarle, attraverso attività didattiche, occupazionali e laboratori socio- riabilitativi.

Il servizio è offerto all'intero territorio cittadino, con preferenza per il distretto sud-ovest (circostrizioni 2 e 3) e, attualmente, è in grado di ospitare 20 utenti a tempo pieno in grado di accedervi autonomamente. Le persone inserite possono frequentare anche a tempo parziale, con modalità orizzontale o verticale da concordare con i servizi e con gli interessati. Destinatari sono anche i cittadini che usufruiranno di workshop laboratoriali e iniziative di formazione di diverso tipo, di spazi e servizi legati alla promozione e realizzazione di eventi culturali.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

a) Organizzazione della giornata tipo

Il servizio è attivo dodici mesi l'anno, per 5 giorni settimanali (estendibili al weekend o ai giorni festivi, a seconda delle necessità progettuali), con orario diurno (9.00 -16.00). Sono possibili, concordate con l'Ente e le famiglie, riduzioni o brevi sospensioni delle attività nei periodi festivi.

- Ore 9.00 accoglienza e pianificazione delle attività giornaliera
- Ore 9.30 – 13.00 attività lavorative.
- Ore 13.00 – 14,00 pasto
- Ore 14.00 – 14,30 riordino e pulizia locali
- Ore 14.30 – 16,00 attività didattiche o attività risocializzanti
- Ore 16.00 congedo

A C.A.D.enza settimanale si svolge la riunione a cui partecipano gli operatori e gli utenti del servizio per fare il punto sulla programmazione, discutere eventuali problemi, valutare le proposte, pianificare le attività. È, questo, uno strumento importante per sollecitare gli utenti alla partecipazione attiva, al confronto e alla condivisione dei vissuti e delle proposte e permette di supportare gli ospiti in modo da facilitare gli scambi comunicativi nei contesti sociali e lavorativi.

Il servizio è aperto ai familiari, ai servizi territoriali e alla rete di collaborazione.

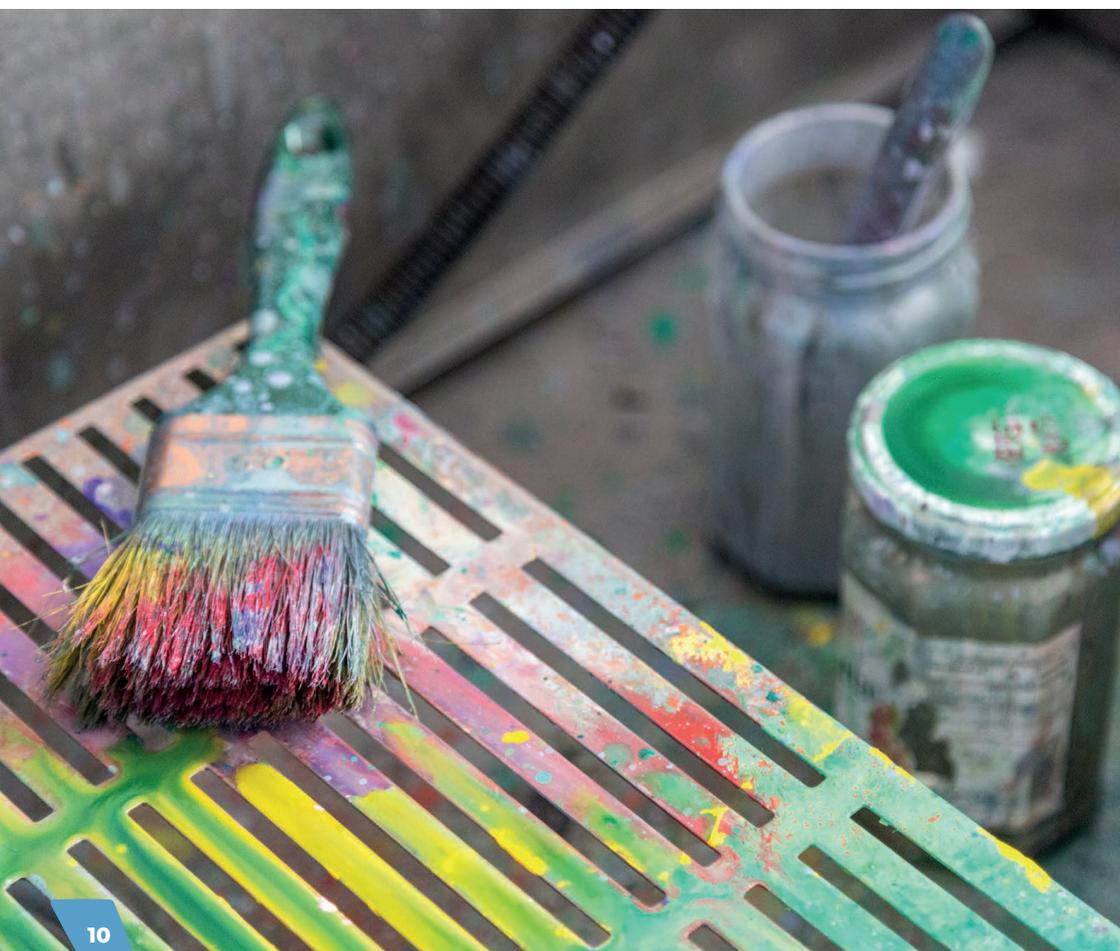
Su appuntamento è possibile definire incontri con l'équipe educativa o il coordinatore.

Sono previste verifiche annuali dei progetti personalizzati sia con le famiglie sia con i servizi inviati calendarizzate come descritto nel capitolo dedicato più avanti.

L'équipe e gli uffici amministrativi sono a disposizione per qualsiasi necessità di colloquio da parte dei familiari o degli ospiti.

b) Attività strutturate

Laboratori di serigrafia, informatica, arte creativa e sartoria sono tutti contemporaneamente attivi durante le giornate di apertura del servizio, garantendo agli ospiti la possibilità di operarvi nel rispetto delle attuali norme di prevenzione della pandemia e secondo il progetto individuale di ciascuno.



SERIGRAFIA: la serigrafia è il laboratorio prevalente nella filiera produttiva delle attività del C.A.D. poiché offre un ampio ventaglio di attività spendibili nel mondo del lavoro, che vanno da competenze tecniche specifiche della materia, alla progettazione grafica fino alle attività commerciali e di logistica.

Si configura come una tecnica di stampa in serie, che offre opportunità di riprodurre un soggetto grafico su qualunque tipologia di materiale e supporto, con precisi passaggi tecnici, i quali richiedono attenzione e cura nei movimenti.

La scelta di investire su questa tecnica di stampa è conseguente a una duplice considerazione: la peculiarità della stampa manuale in serie si presta a una suddivisione dei compiti e delle responsabilità, creando le condizioni per migliorare la capacità di lavorare in gruppo, di gestire l'ansia da prestazione e la scansione di tempi individuali di lavoro più ampi e partecipati, presupposti fondamentali nella realizzazione dell'inserimento lavorativo del paziente con fragilità.

Inoltre, l'analisi di mercato ha evidenziato la possibilità di soddisfare le richieste di stampe su piccola scala di una nicchia di potenziali fruitori dell'offerta del laboratorio, ricreando le condizioni per una reale messa alla prova occupazionale. L'attività svolta e l'ubicazione del laboratorio in un contesto produttivo offrono la possibilità di adottare regole simili a quelle del mondo del lavoro. Si realizzano prodotti artistici esclusivi, anche personalizzati: t-shirt, orologi, poster, borse, in collaborazione con i laboratori di informatica, con quello di arte creativa e con la sartoria.

I prodotti sono commercializzati in diversi negozi, mercatini e fiere: anche questo aspetto mette in rilievo l'aspetto sociale e riabilitativo del servizio.

Inoltre, sempre più scuole elementari e materne vengono a visitare i nostri laboratori, per provare le tecniche di stampa creando una relazione virtuosa e gratificante tra i nostri pazienti, che svolgono la funzione di maestri, e i piccoli alunni.

ARTE CREATIVA: in questo laboratorio si realizzano oggetti artigianali unici, ispirati all'idea del riciclo e dell'utilizzo di materiali di recupero o alternativi. Non solo terrecotte e ceramiche ma anche cemento, gomma, metallo, plastica e tutto ciò che può essere manipolato, dipinto, scolpito, incollato e assemblato.

Ha incontrato, da subito, una risposta favorevole del pubblico, ampliando il target dei clienti. Il laboratorio di arti creative produce, anche su ordinazione, oggettistica, complementi d'arredo, accessori di moda e monili. Gli oggetti prodotti nascono per suscitare sensazioni piacevoli sia in chi li produce sia in chi li possiede. Il laboratorio di arte creativa è dotato di un forno per cuocere la ceramica.

INFORMATICA: non è solo un laboratorio didattico per l'acquisizione di competenze legate all'utilizzo degli applicativi software in ambiente windows e/o Apple più utilizzati. Sviluppa anche e realizza studi e progettazione di grafiche a supporto dei laboratori di serigrafia e di sartoria, ma non solo. Si occupa ampiamente dell'utilizzo di

Internet, attraverso la creazione e la gestione dei social network, di siti web, di radio web.

Collabora anche con il settore legato all'editoria (è in atto l'implementazione del contratto di rete tra la tipografia e la casa editrice del Margine (Margine Edizioni) con la tipografia La Grafica Nuova e altre realtà cooperative piemontesi del settore tipografico).

VIDEO: il laboratorio dispone di una piccola troupe e di un adeguato equipaggiamento tecnico per poter fornire servizi video e multimediali quali realizzazione di video istituzionali (riprese e montaggio) e digitalizzazione da supporti analogici a digitali.

Conserva inoltre, mettendolo a disposizione di ricercatori e studiosi, materiale storico documentario e di fiction relativo alla disabilità e al processo di superamento dell'istituzione manicomiale (avviato dalla Legge Basaglia).

Si occupa anche di produzione, editing, postproduzione audio e tecniche di sincronizzazione audiovisivi – digital media (software Ableton Live, Logic Pro) per fornire strumenti di lavoro artistico/tecnologici affini alle attitudini del mondo giovanile.

SOUND DESIGN: il laboratorio si avvale di due workstation dedicate all'utilizzo di programmi di composizione musicale quali Ableton e Logic. Il lavoro è basato sull'osservazione e l'assimilazione dei concetti chiave per l'apprendimento di tecnologie innovative che possono fornire strumenti di accompagnamento al lavoro di tipologia artistica/tecnologica molto affini alle attitudini del mondo giovanile. Si sta attualmente occupando della realizzazione di una webradio.

SARTORIA Lessico Tessuto: impegna utenza disabile e con disturbi psichici di grado medio-lieve e lieve, coinvolta a diverso titolo e sulla base delle singole abilità e predisposizioni nella produzione di capi di livello sartoriale, secondo collezioni primavera-estate e autunno-inverno progettate e pianificate da figure professionali esperte del settore. Produce inoltre complementi di arredo e accessori.

Il laboratorio di sartoria impegna utenza proveniente dalle varie strutture della cooperativa e soggetti esterni (anche inviati privatamente) che necessitano di un ambiente protetto e che ovviamente amino e apprezzino il lavoro di sartoria in tutte le sue varie fasi (taglio stoffe, cucire a mano e a macchina...).

Il laboratorio collabora con alcuni negozi di alto livello di Torino e in Italia, che mettono in esposizione e in vendita i pezzi realizzati.

ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI TERRITORIALI: nell'ottica di sviluppo delle autonomie personali e professionali si è costituita una piccola squadra che partecipa ad attività esterne al C.A.D., anche in collaborazione con altri servizi della cooperativa. Le attività strutturate sono:

- attività ispirate all'agricoltura sociale e manutenzione del verde urbano presso

l'Orto che Cura di Collegno: il gruppo si occupa prevalentemente di effettuare lavori di piccola manutenzione di aree verdi, attività orticole e vivaistiche.

- volantaggio per conto di una nota catena di supermercati: impegna piccoli gruppi di lavoro nella distribuzione di volantini pubblicitari porta a porta (in buca).

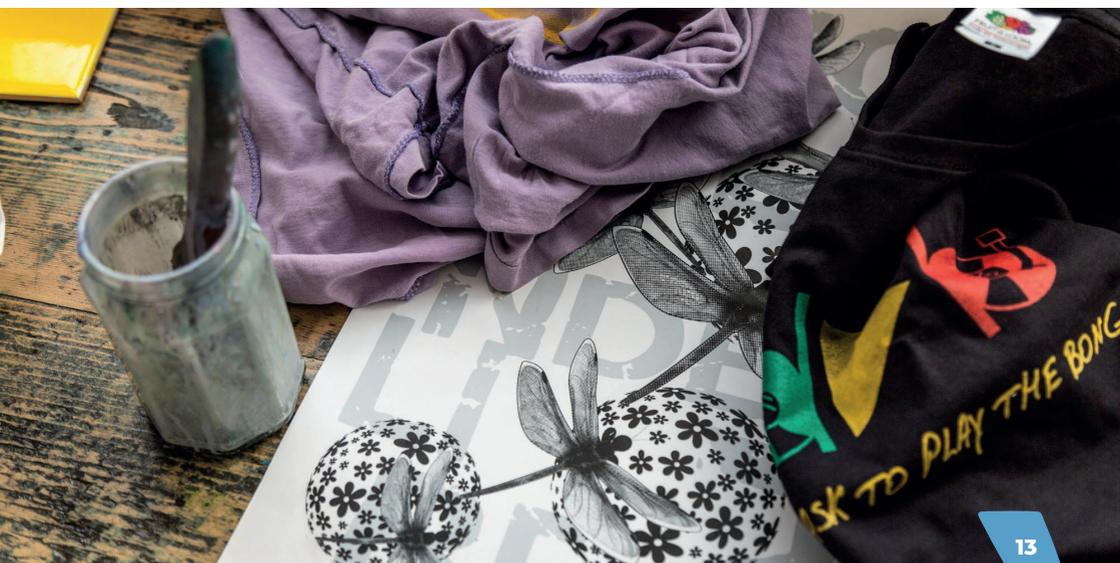
ATTIVITÀ RISOCIALIZZANTI: si organizzano periodicamente (principalmente nel periodo estivo) gite sul territorio cittadino e in luoghi marini e montani con finalità ludiche e di socializzazione; periodicamente si organizzano cene e piccole feste in occasioni di compleanni e delle festività.

INCENTIVI: Tutti i partecipanti alle attività dei laboratori percepiscono un incentivo mensile base subordinato alla frequenza registrata quotidianamente. Gli ulteriori introiti derivanti dalla vendita dei prodotti vengono ridistribuiti, al netto delle spese per l'acquisto dei materiali, secondo criteri che tengono conto della continuità, dell'impegno, del rispetto dei ruoli e delle regole del servizio.

Il SAL, presente nella stessa sede, promuove e sostiene percorsi di osservazione e formazione lavorativa in contesti aziendali in collaborazione con la Cooperativa Margine B, Associazioni e altre Cooperative in rete. Potenziali mansioni individuate: addetto mensa, caffetteria, pulizie, lavanderia, manutenzione delle aree verdi e vivaismo, accoglienza turisti.

c) Com'è composta l'équipe del servizio

L'équipe è formata da educatori professionali nel numero stabilito dalle fasce di



intensità assistenziale previste dalla normativa vigente. Nello specifico si tratta di:

- tecnici specializzati per le attività strutturate dei laboratori
- referente di servizio
- coordinatore
- responsabile di area

Si tratta di una tipologia di servizio in cui il rapporto numerico fra utenti e operatori è comunque tale da lasciare spazio alle autonomie e alle competenze personali, anche se sono fondamentali l'introduzione del lavoro di gruppo, il rispetto dei tempi, l'accoglienza, il sostegno e la comprensione reciproci.

Si evita metodologicamente qualunque forma di massificazione e standardizzazione.

Il personale del servizio è costituito da educatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale in vigore ed indicati dalla deliberazione della Giunta comunale di Torino del 5 agosto 2003; sono responsabili in termini individuali e collettivi della qualità degli interventi educativi espletati.

Collaborano nella gestione del servizio consulenti qualificati, volontari, psicologi, tirocinanti e civilisti.

Tutte le persone che operano nel servizio sono coinvolte in attività di formazione permanente e di confronto continuo con altre esperienze e progetti al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità.

d) Come lavora l'équipe nel servizio

Il servizio attua azioni e interventi educativi volti a favorire il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie, delle opportunità di vita autonoma e di integrazione sociale e lavorativa partendo dal presupposto che il lavoro è una forma di riabilitazione psicosociale, intervenendo concretamente sull'isolamento culturale, psicologico ed economico che comporta l'esclusione. Fondamentale per adempiere a questo mandato è la possibilità di instaurare una positiva collaborazione con le famiglie e con i servizi sociali oltre che una relazione di fiducia con i beneficiari.

La modalità operativa si sostanzia attraverso il progetto educativo individuale e si sviluppa attraverso i progetti specifici nelle differenti attività laboratoriali indirizzate a favorire l'espressione delle abilità delle persone inserite.

Le riunioni e il costante confronto fra gli operatori rappresentano per ciascuno di essi un'occasione di crescita professionale.

L'équipe viene costantemente monitorata dalle figure del referente e del coordinatore, che si occupano della gestione degli aspetti organizzativi del servizio, dei rapporti con la

Committenza e della gestione quotidiana del gruppo di lavoro.

Il coordinatore e l'équipe sono costantemente in relazione con il sistema di supporto tecnico ed amministrativo della Cooperativa.

Le attività laboratoriali sono strutturate in modo da perseguire gli obiettivi del progetto individuale in sinergia con la rete ed eventuali interventi e prestazioni di cui l'utente fruitore in altri contesti.

Il C.A.D. si avvale della collaborazione con il SAL - Servizio al Lavoro della cooperativa Il Margine nella realizzazione di percorsi di inserimento pre-lavorativo (PASS - TIS) basati sulla formazione specifica individuale, l'inserimento al lavoro supportato accedendo a risorse destinate ai servizi di politica attiva del lavoro.

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 della corretta gestione di funzioni ordinarie e straordinarie.

Periodicamente sono organizzati incontri tra il Servizio sociale e le diverse figure dell'équipe multidisciplinare al fine di concordare il progetto individuale e verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Relazioni scritte annualmente vengono inviate al Servizio Sociale, alla commissione UMVD (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità), ai responsabili della Divisione Servizi Sociali del Comune di Torino e, quando presente, ai Centri di Salute Mentale.

L'équipe, insieme al referente del servizio, redige, oltre al progetto educativo e alle relazioni periodiche di verifica, una cartella per ogni ospite che permetta un facile accesso a tutte le conoscenze necessarie ad una corretta informazione.

e) 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, se necessario e in assenza di familiari un operatore e del servizio accompagna.

- Il servizio garantisce tutte le precauzioni e procedure in merito al tema della prevenzione dal rischio derivante dal Covid-19, rispettando tutte le misure previste nella vigente normativa e nel Documento di Valutazione dei Rischi e sue integrazioni (vedasi paragrafo espressamente dedicato alla rimodulabilità COVID-19).
- Incendio: in caso di incendio nei locali utilizzati 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.

Il servizio è regolato dal sistema di gestione integrato (SGI) per l'amministrazione unica delle normative ISO in materia di qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro, nell'ottica di attuare e continuare un processo di ottimizzazione costante e miglioramento continuo per il raggiungimento degli obiettivi predefiniti.

I sistemi di gestione adottati e certificati sono periodicamente verificati da un audit interno annuo con verifica ispettiva effettuata da personale qualificato e da visite di sorveglianza da parte degli Enti di Certificazione (Bureau Veritas).

Tutti i membri dell'équipe posseggono una formazione di primo soccorso e di antincendio ed effettuano i relativi aggiornamenti come previsto per legge.

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.

Riguardo a igiene e sicurezza, il servizio segue le procedure di monitoraggio H.A.C.C.P. volto a prevenire le possibili contaminazioni degli alimenti.

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura.

Vi sono tuttavia, all'esterno delle strutture, degli spazi dedicati ai fumatori.

f) Anti infortunistica

Tutte le persone che frequentano il C.A.D. sono coperte da polizza assicurativa INAIL, inoltre la Cooperativa ha una propria polizza assicurativa privata con la copertura per i danni subiti e che possono essere causati a beni, cose o terzi.

La Cooperativa dedica nell'ambito delle attività del servizio ampio spazio a quelle formative in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e antinfortunistica.

Tutte le attrezzature utilizzate sono a norma D.L.vo n.81/2008.

g) Privacy

In base al D.LGS 231/2001. la Cooperativa è responsabile del trattamento dei dati personali delle persone frequentanti il servizio in relazione all'attuazione del servizio stesso. Ogni utilizzo dei dati personali al di fuori delle strette esigenze di servizio deve essere autorizzato dal Comune di Torino.

Per quanto concerne i dati personali relativi alle persone che frequentano il servizio:

- titolare del trattamento di tali dati è il Comune di Torino;

- responsabile del trattamento di tali dati è la cooperativa IL MARGINE s.c.s..

Il Comune di Torino può autorizzare la Cooperativa a comunicare i dati personali da essa raccolti per motivi di servizio ai seguenti soggetti:

- Aziende e servizi del sistema Sanitario Nazionale;
- Enti Pubblici non economici che esercitano le funzioni in materia socio assistenziale o statistica;
- Soggetti pubblici o privati ai quali il Comune di Torino abbia affidato la gestione di utenti e/o di attività in ambito socio assistenziale.

Nel caso si renda necessario comunicare dati personali diversamente da quanto sopra esposto la cooperativa IL MARGINE si impegna ad ottenere l'autorizzazione dal Comune di Torino, comunicarlo alle persone i cui dati si riferiscono, ottenere l'autorizzazione sua o dei suoi famigliari o esercenti la potestà.

(RI)MODULABILITÀ COVID-19

Oltre a fornire tutti i DPI necessari agli operatori, sarà cura degli stessi e del referente Covid-19, già preposto alla sicurezza, monitorare i comportamenti dei presenti affinché venga garantita la massima sicurezza possibile, rimodulando l'erogazione dei servizi in funzione dell'evolversi della situazione pandemica.

Gli operatori indossano mascherine FFP2. Agli utenti è consigliata la mascherina FFP2 per il suo maggior grado di protezione sia verso se stessi, sia verso gli altri. È tuttavia prevista per l'utente un'eccezione che favorisca l'uso della mascherina chirurgica qualora vi siano motivati problemi legati all'uso della FFP2.

Il servizio dispone all'ingresso di una prima zona filtro di ammissione in cui viene effettuato il triage: misurazione della temperatura corporea con termoscanner e questionario per la valutazione della presenza o meno di sintomi riconducibili al Covid-19. In ogni locale è disponibile un dispenser di gel idro-alcolico igienizzante.

La presenza contemporanea di utenti all'interno di ciascun locale sarà regolata da turni e quantitativamente valutata e organizzata secondo le metrature disponibili affinché vengano rispettate le giuste distanze interpersonali ed evitati gli assembramenti (un metro nei laboratori, due metri nella sala mensa). Ad ogni cambio di gruppo i locali e gli attrezzi verranno igienizzati e i locali arieggiati.

I locali sono dotati di bagni e spogliatoi differenziati tra operatori e utenti.

Ove le circostanze lo richiedano, è possibile riorganizzare le attività secondo bolle anti Covid, ridistribuendo i gruppi secondo valutazioni di fattibilità del momento (moduli funzionali fissi di offerta, prolungamento dell'orario).

Ogni mese il servizio dispone uno screening periodico per operatori e utenti con i tamponi rapidi della Regione Piemonte gestito da infermieri professionali, supervisionati e convalidati dai medici di riferimento.

Le visite degli esterni in tempo di Covid-19, inclusi gli ingressi dei tecnici addetti a manutenzione e riparazione, sono regolate da appuntamento, pre-triage telefonico, triage e registrazione sull'apposito registro dei visitatori.

Possono accedere ai locali nel corso delle attività soltanto coloro che sono in possesso della certificazione verde per avvenuta vaccinazione, test negativo o dell'esito di un tampone o avvenuta guarigione.

Necessaria la mascherina FFP2. Diversamente gli incontri devono avvenire in orari diversi da quelli di frequenza dell'utenza.

Al termine di ogni giornata è cura del personale igienizzare locali e attrezzature con prodotti specifici.

Il servizio adotterà nel tempo le procedure decise dal quadro normativo in evoluzione.

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 Comune di Torino, viene verificata la congruità tra le caratteristiche della persona e il progetto del Servizio, ed è necessaria l'approvazione dell'Unità Multidisciplinare Valutazione delle Disabilità (U.M.V.D.). Viene solitamente concordato un periodo di osservazione e prova di due mesi, dopo il quale inizierà la stesura partecipata con l'utente, la sua famiglia e con la rete, di un P.E.I. (Progetto Educativo Individuale) della durata di un anno e in seguito a verifiche e aggiornamenti annuali.

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 del Comune di Torino, titolari ultimi del progetto di ogni singolo ospite e dell'Asl territorialmente competente.

b) Documenti necessari per l'inserimento

Il Servizio s'impegna ad effettuare tutte le procedure di accoglimento degli utenti secondo le modalità definite dalla normativa regionale e comunque ed in ogni caso a redigere per ogni utente inserito un fascicolo personale contenente:

- codice fiscale
- carta d'identità (copia)
- fotocopia del verbale U.M.V.D con autorizzazione al progetto
- dati anagrafici e recapiti dell'utente
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati sensibili
- scheda di ammissione con relativo accordo che regoli i rapporti tra Ente e persona disabile e/o famiglia – tutore sottoscritto dalle parti.
- piano educativo individuale ovvero il Piano Individualizzato, in attuazione del progetto definito dalla competente unità valutativa ed un fascicolo sanitario e sociale

Tale fascicolo è gestito e conservato in aderenza alla normativa sulla tutela dei dati personali ed è custodito presso la sede del servizio.

c) Retta: determinazione della quota

La retta giornaliera è ripartita al 50% tra Comune di Torino e ASL di Torino e diversificata a seconda della fascia di intensità e della frequenza previste.

d) Le prestazioni comprese nella retta

La retta prevista per la frequenza del centro per attività diurne e laboratori socio-riabilitativi è comprensiva di prestazioni educative, assicurazioni e costi generali, costi delle strutture e utenze, incentivo economico base per i partecipanti, socialità, mensa, trasporti, materiali di consumo, Dispositivi di Protezione Individuali.

Presso l'ufficio del servizio sono consultabili, facendone richiesta al personale in servizio:

- turni degli operatori
- schema settimanale delle attività
- menù (il servizio mensa è attualmente fornito dall'azienda di ristorazione Lovera Catering di Grugliasco, nel rispetto della normativa HACCP per le corrette pratiche di controllo e di somministrazione dei pasti. Vengono rispettate eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche.) Attualmente i pasti sono tutti serviti secondo la formula del lunch box Covid-19 free (piatti monoporzionati e termosigillati, bicchieri e posate usa e getta).



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 C.A.D.enza mensile (o altra C.A.D.enza 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.

Sistema di gestione integrato

Il servizio è regolato dal sistema di gestione integrato (SGI) per l'amministrazione unica delle normative ISO in materia di qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro nell'ottica di attuare e continuare un processo di ottimizzazione costante e miglioramento continuo per il raggiungimento degli obiettivi predefiniti. I sistemi di gestione adottati e certificati sono periodicamente verificati da un audit interno annuo con verifica ispettiva effettuata da personale qualificato e da visite di sorveglianza da parte degli Enti di Certificazione.

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 eroghiamo 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 o al Responsabile 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

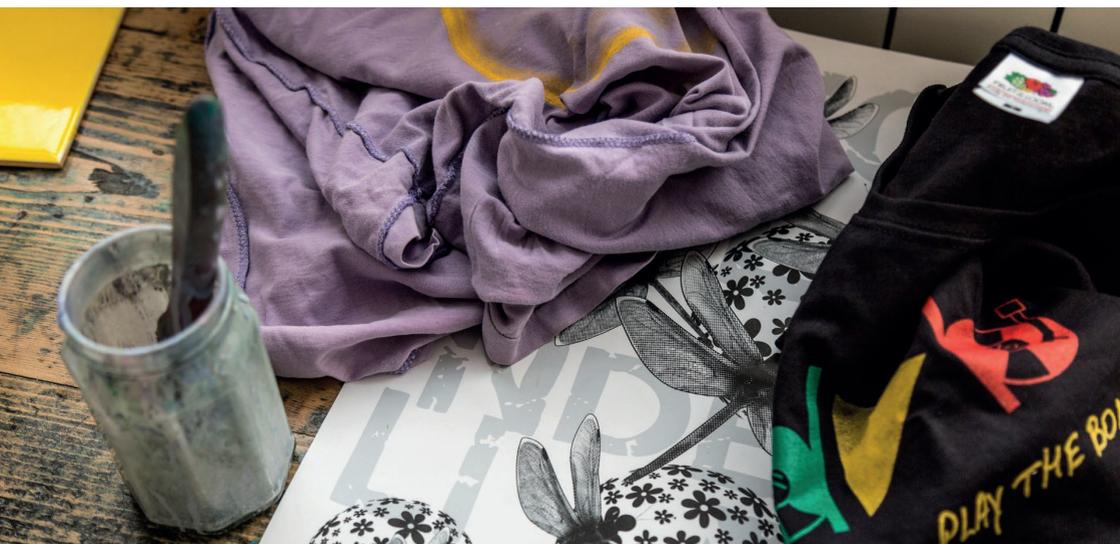
Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

- **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.



C.A.D. MARGINE OFFICINE - MÒ

Strada della Pronda 66-6 – Torino

tel: 011.4102711 | fax: 011.4112590

segreteria@ilmargine.it | www.ilmargine.it