

PROGETTI DI AUTONOMIA GUIDATA GENITORE-BAMBINO



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
■ Contatti e come raggiungerci	6
■ Descrizione della struttura	7
■ A chi è rivolta la comunità	7
■ Organizzazione del servizio	8
■ Informazioni di carattere generale	16
■ Modello di lavoro della cooperativa	18
■ Principi fondamentali della cooperativa	19
■ Obiettivi generali della cooperativa	21

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 Carta del Servizio è realizzata dall'équipe educativa composta dagli operatori, dal Referente, dal Coordinatore e dal Responsabile d'Area del Servizio. Per la sua stesura si è tenuto conto delle indicazioni che quotidianamente gli ospiti residenti nel servizio forniscono all'équipe, nel normale svolgimento del loro lavoro.

b) Procedura di informazione

all'avvio del progetto di autonomia la carta del servizio viene condivisa con gli ospiti e rimane a loro disposizione in quanto appesa in una delle bacheche presenti all'interno dell'appartamento.

c) Garanzia rispetto le prestazioni

La verifica dei contenuti della Carta del Servizio avviene in momenti diversificati:

- a)** interni: sia durante le riunioni periodiche dell'équipe educativa con l'apporto e la supervisione del Coordinatore del Servizio, sia attraverso riunioni a cadenza regolare tra gli operatori e gli ospiti;
- b)** esterni: attraverso incontri tra gli operatori dell'équipe e il servizio di riferimento;
- c)** sono inoltre previsti periodi strutturati di formazione e supervisione per i membri dell'équipe.



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.

PROGETTI DI AUTONOMIA GUIDATA GENITORE-BAMBINO CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

PROGETTI DI AUTONOMIA GUIDATA GENITORE-BAMBINO

Tel. 391 3272480

serviziesternimb@ilmargine.it | www.ilmargine.it

Responsabile del servizio: Giuliana Milano

Responsabile d'Area: Nadia Quaranti

Gli appartamenti per i progetti di autonomia sono tutti raggiungibili con diverse linee urbane e si trovano in zona Mirafiori.



DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Gli appartamenti per i progetti di autonomia sono situati nella zona sud di Torino, nel quartiere Mirafiori, dotato di un'ampia rete di servizi generali, sociali, sanitari, educativi e ricreativo-culturali.

Nel quartiere sono presenti anche numerosi servizi destinati all'infanzia (scuole, ludoteche, centri ricreativi e sportivi...). I presidi, inoltre, sono ben collegati con i mezzi pubblici, consentendo agli ospiti la partecipazione alla vita sociale e l'utilizzo delle strutture ricreative e sportive del territorio.

Gli appartamenti, dotati di zona giorno e zona notte, hanno diverse ampiezze e metrature, per rispondere al meglio alle esigenze abitative dei nuclei familiari accolti. Gli alloggi sono tutti completamente arredati e corredati di biancheria e stoviglie.

A CHI È RIVOLTA IL SERVIZIO?

Il servizio è disponibile ad accogliere nuclei provenienti da tutto il territorio nazionale, pur privilegiando il rapporto con la Città di Torino.

Gli appartamenti per i progetti di autonomia accolgono gestanti e madri con uno o più figli, di età compresa tra 0 e 17 anni; il numero di ospiti è autorizzato secondo il progetto specifico e in relazione all'ampiezza dell'appartamento.



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

a) Descrizione generale del Servizio

I progetti di autonomia genitore-bambino prevedono l'accoglienza di nuclei madre-bambino o gestanti, in condizione di fragilità sociale o con aspetti di problematicità relazionale, tali da configurare un rischio educativo per i figli, seppur moderato.

La volontà del servizio è quella di riproporre il più possibile un ambiente di tipo domestico, in cui i nuclei possano sperimentare la possibilità di acquisire nuove autonomie, all'interno di un contesto protetto, ma allo stesso tempo indipendente. Si tratta infatti di una realtà "ponte" (o alternativa) tra il percorso comunitario svolto nelle comunità genitore-bambino e l'indipendenza vera e propria. L'équipe costituisce lo strumento principale del lavoro educativo: ad essa si riconduce la responsabilità della gestione del servizio, del rapporto con gli ospiti e della progettazione degli interventi, in accordo con i Servizi Sociali.

L'équipe è composta prevalentemente da figure educative, ma non è esclusa la possibilità di impiegare risorse diversificate per progetti specifici come le figure assistenziali o di mediazione culturale (in linea con la cultura d'appartenenza dello specifico nucleo familiare).

I turni sono organizzati sulla base delle specificità dell'intervento e delle esigenze dei nuclei familiari accolti. Gli operatori concorrono alla realizzazione degli interventi volti a favorire e a sviluppare le diverse potenzialità degli ospiti, oltre a garantire una corretta osservazione, valutazione e sostegno delle competenze genitoriali, avendo come priorità lo sviluppo delle competenze di autonomia personali ed educative verso i minori.

b) Mission e altre tipologie vocazionali

Mission prevalente del Servizio è il monitoraggio e il sostegno delle competenze genitoriali e della dimensione relazionale della diade genitore-bambino, nonché la collaborazione con la rete dei servizi (Servizio Sociale, Servizio di NPI, Autorità Giudiziaria...) per la tutela dell'interesse primario del minore.

Il servizio, inoltre, si è dotato di strumenti utili alla presa in carico di nuclei familiari immigrati da Paesi extracomunitari, attraverso la possibilità di inserire in équipe, qualora se ne ravvisasse la necessità, personale socio-educativo di diverse culture o etnie, con funzione di mediazione linguistico-culturale.

Inoltre, la possibilità di interazione con la rete dei servizi interni alla Cooperativa consente la presa in carico e la finalizzazione di progettualità complesse e integrate, mettendo in campo, all'occorrenza, professionalità con competenze specifiche sulla disabilità e/o sulla psichiatria (adulti e minori).

c) Gli obiettivi

- **Osservazione e valutazione delle capacità genitoriali**, conformemente al mandato degli enti invianti e alle eventuali disposizioni dell'Autorità Giudiziaria Minorile.
- **Sostegno socio-educativo allo sviluppo delle competenze nella cura dei figli**, tanto sul piano concreto del soddisfacimento dei bisogni primari, quanto su quello della capacità di mettere in atto risposte adeguate ai loro bisogni affettivo-relazionali.
- **Promozione del “lavoro di rete”**, attraverso incontri periodici con tutti gli interlocutori coinvolti nella realizzazione del progetto educativo del nucleo (Servizi Sociali, NPI, SerD, DSM...) e attraverso la collaborazione con i servizi offerti dal territorio (enti, associazioni, agenzie formative e ludico-ricreative).
- **Realizzazione di specifici progetti di avviamento al lavoro**: grazie al coordinamento con il Servizio di Avviamento al Lavoro (SAL) interno alla Cooperativa, ove possibile e opportuno, le utenti saranno affiancate in specifiche progettualità orientate alla valutazione delle competenze professionali e all'inserimento lavorativo, al fine di sperimentare esperienze gratificanti e/o creare opportunità.

d) 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.

e) Le attività

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

Attività esterne

- **Attività sportive per genitori e bambini**
Le attività sportive vengono svolte per promuovere il benessere psicofisico di genitore e bambini. Il contesto sportivo favorisce, inoltre, la socializzazione e l'integrazione sul territorio.
- **Attività ludico-ricreative**
Sono organizzate al fine di sostenere e promuovere processi di socializzazione

del minore nel rapporto con il gruppo dei pari e contrastare l'isolamento sociale. Il genitore e l'educatore, di concerto, prevedono l'organizzazione di momenti e spazi ludico-ricreativi che coinvolgano tutta la famiglia. Tali attività vengono anche favorite attraverso la sperimentazione in spazi di animazione sociale e aggregativi per genitori. Nel periodo estivo viene favorito l'inserimento dei minori presso centri estivi di animazione sociale.

■ **Attività culturali**

Sono previsti momenti culturali destinati sia al nucleo familiare nel suo complesso, sia ai singoli componenti in maniera diversificata (musei, cinema, pomeriggi in biblioteca...).

■ **Attività di sostegno nella ri/costruzione di un percorso di autonomia**

Sono promosse attraverso la promozione di percorsi lavorativi e abitativi orientati alla valorizzazione delle risorse residue.

Attività interne

■ **Attività di sostegno scolastico al minore**

L'équipe affiancherà il genitore nella gestione delle attività scolastiche del minore, fungendo da facilitatore, e non da sostituto, nella presa in carico di questa importante funzione genitoriale. Questa attività verrà svolta anche attraverso il coinvolgimento e la messa in rete delle istituzioni scolastiche, la creazione di progetti di sostegno nei compiti e l'alleanza con il corpo docente. Il genitore verrà aiutato nella conduzione del rapporto con gli insegnanti e nella



gestione delle attività scolastiche (lettura del diario, monitoraggio dei compiti e dei bisogni scolastici, supporto motivazionale al minore). Qualora ciò non sia sufficiente, verranno attivate delle risorse per un vero e proprio aiuto nei compiti, facendo anche ricorso a volontari.

■ **Attività domestiche**

Le attività domestiche di preparazione dei cibi e riordino degli ambienti sono fondamentali per lo sviluppo di competenze e abilità finalizzate alla vita autonoma. Importante sarà, inoltre, creare occasioni di condivisione e osservazione del pasto: mangiare insieme costituisce un momento altamente simbolico, spesso denso di significati culturali; il pasto è occasione per partecipare alle dinamiche relazionali legate al cibo tra i componenti della famiglia.

■ **Attività di cura del sé e del bambino**

Oltre che costituire un aspetto di cura primaria per il proprio bambino, la strutturazione di questa attività propone di costruire un contesto educativo in cui sperimentare un'esperienza che valorizzi la persona attraverso la cura dell'igiene e dell'aspetto esteriore.

■ **Colloqui, sia individuali sia con l'intero nucleo**

Momenti dal forte impatto emotivo ed evolutivo consentono un percorso di ascolto reciproco, sia tra i membri della famiglia sia con l'operatore. Tali incontri favoriscono una dimensione progettuale autentica e dialettica che favorisce una migliore partecipazione al progetto di tutti i membri.

■ **Momenti di gioco con i minori**

Sono utilizzati come strumento sia per costruire una relazione di fiducia con l'operatore, sia per permettere a quest'ultimo di accedere a sentimenti ed emozioni del bambino che spesso rimarrebbero altrimenti inesplorati.

■ **Attività formative sulla sicurezza**

Periodicamente il servizio organizza momenti informativi rivolti alle utenti, orientati alla gestione di eventuali emergenze (addestramento sulle manovre di disostruzione pediatrica...) e, all'avvio del progetto di autonomia, viene loro consegnato un Vademecum per la gestione delle emergenze, contenente indicazioni e istruzioni.

f) L'équipe

Il progetto di autonomia è svolto da una micro-équipe formata da due/tre operatori e dal coordinatore, e non da un singolo operatore, al fine di garantire la copertura e la continuità del servizio, oltre che per creare uno spazio di dialogo e confronto costante all'interno di un gruppo di lavoro.

La micro-équipe è composta da:

- n. 1 coordinatore
- n. 2 educatori professionali
- n. 1 OSS (ove necessario ai fini della specifica progettazione)

g) Progetto Educativo

L'équipe è responsabile del PEIN (Progetto Educativo Individuale del Nucleo): lo redige e lo aggiorna periodicamente, condividendolo con gli utenti, nell'ambito dei colloqui individuali e con la rete dei Servizi, nell'ambito degli incontri periodici di rete.

h) Momenti di confronto: riunione d'équipe, supervisione, incontri di rete

Riunione d'équipe: la riunione della micro-équipe ha frequenza settimanale e vi partecipa tutto il personale socio-educativo coinvolto nel progetto, 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 della vita, sia sul piano progettuale educativo del nucleo.

Supervisione: la supervisione, clinica e dinamica, 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 in cui sono coinvolti i diversi operatori nel quotidiano lavorativo;
- 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 a vario titolo coinvolti nella gestione del nucleo (Servizi Sociali, NPI, Sert, DSM...) si incontrano allo scopo di promuovere una rete di Servizi, nel cui ambito il progetto educativo viene sviluppato e condiviso.

i) Verifiche periodiche

Gli operatori 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 agli ospiti, vengono infatti immediatamente inviate comunicazioni ai Servizi Sociali e agli altri attori istituzionali coinvolti. Gli aggiornamenti vengono sempre condivisi in équipe.

l) Volontariato

Previo valutazione, e in accordo con i servizi invianti, è possibile prevedere il coinvolgimento di volontari, sia come privati cittadini sia come parte di associazioni, disponibili a supportare i nuclei ospiti in maniera circoscritta a specifiche fragilità (supporto scolastico, offerta di momenti e spazi ludico-ricreativi, sostegno relazionale), monitorandone e indirizzandone l'intervento.

m) Attività domestiche e aspetti di cura

Nell'ambito del progetto di autonomia, i momenti dell'alimentazione, della cura di sé e dei minori, così come dell'ambiente domestico, assumono un particolare significato educativo nel contesto della vita quotidiana, rientrando a pieno titolo nella implementazione dell'autonomia abitativa, prevista dai progetti educativi dei nuclei. Gli operatori verificano che i minori siano seguiti correttamente nel loro fabbisogno alimentare specifico per le fasce d'età interessate. Allo stesso modo viene verificato



che l'appartamento sia tenuto in buone condizioni igieniche e che i minori siano correttamente seguiti nelle pratiche di igiene quotidiana, ma anche nell'attenzione verso la prevenzione di malattie di diffusione comune negli ambienti di socializzazione (per esempio pediculosi, malattie fungine...). La conduzione di tali aspetti di cura dei bisogni primari è dunque, conformemente al progetto educativo, affidata all'ospite.

n) Gestione farmaci

Tutti i farmaci presenti nell'appartamento di autonomia sono conservati sotto la responsabilità del genitore. Sarà cura dello stesso, quindi, provvedere alla corretta utilizzazione e somministrazione al minore.

Nell'appartamento è presente una cassetta del pronto soccorso il cui contenuto, conforme al d.lgs. 388/03, viene verificato periodicamente da un operatore (rif. "protocollo gestione farmaci").

p) Gestione documenti e tutela della privacy

I documenti contenenti dati sensibili (cartelle educative e amministrative, cartelle sanitarie...) 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.

Tutti i riferimenti ai nuclei esposti nelle bacheche sono indicati con le sole iniziali degli ospiti, al fine di non consentirne l'identificazione da parte di visitatori esterni.

All'atto dell'ingresso 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 la liberatoria all'uso delle immagini, oltre a dare il consenso al trattamento dei propri dati e la liberatoria all'uso della propria immagine, ai sensi della normativa vigente.

Nel rispetto della tranquillità e della privacy di tutti i minori ospiti degli appartamenti, le visite da parte di familiari o amici sono limitate e devono essere espressamente autorizzate e concordate nei tempi e nelle modalità, fatte salve le situazioni oggetto di specifici provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o di specifiche indicazioni concordate con i servizi invianti.

q) Gestione delle emergenze

Qualora si verifichi una situazione di emergenza (emergenza sanitaria, allontanamenti non autorizzati, aggressioni e/o crisi pantoelastiche degli utenti...), l'operatore se presente in turno o appena informato attiva la seguente procedura:

- mette in sicurezza, per quanto possibile, se stesso e gli altri utenti (in caso di aggressione)
- informa tempestivamente, prima possibile, il Coordinatore (o suo sostituto reperibile)
- chiama il numero unico di emergenza 112 (a seconda dei casi)
- informa i Servizi invianti (tramite aggiornamento e-mail o telefonico)

Se necessario, segue un confronto con i Servizi invianti per le opportune valutazioni.

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).

r) Emergenza sanitaria anti Covid-19, norme di comportamento e procedure.

L'Ufficio Sicurezza e il responsabile del servizio di prevenzione e protezione della nostra cooperativa hanno predisposto un documento specifico che contiene i protocolli che gli operatori devono seguire scrupolosamente.

Tutti i nostri educatori hanno svolto una formazione specifica per rischio COVID-19 ed effettuano aggiornamenti periodici. Ciascun servizio della cooperativa prevede norme di comportamento mirate che verranno comunicate in modo dettagliato alla presa in carico degli utenti presso il servizio medesimo.



INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

a) Presa in carico

Inserimenti

L'avvio di un progetto di autonomia avviene sempre su richiesta dei Servizi Sociali e spesso su indicazione dell'Autorità Giudiziaria e pertanto non è consentito l'accesso su richiesta diretta degli utenti.

La presa in carico segue il seguente iter:

- i Servizi Sociali territoriali titolari del caso chiedono l'individuazione della risorsa per il nucleo e fanno una proposta di avvio di un progetto di autonomia;
- successivamente si concorda un incontro tra il Coordinatore, équipe e i Servizi inviati, per la presentazione del caso e, se possibile, per una prima visita in Struttura da parte del nucleo;
- le informazioni vengono riportate in équipe al fine di condividere, analizzare e individuare l'educatore referente del caso;
- si procede, quindi, all'inserimento, con determina del Servizio Sociale inviante,;
- a seguito dell'inserimento, vengono esposte al nucleo le norme che regolano la vita all'interno del progetto di autonomia, con contestuale sottoscrizione del contratto di ospitalità e consegna della carta del servizio.

Il primo periodo di inserimento è finalizzato all'osservazione del nucleo in un contesto di vita autonoma e alla raccolta di informazioni, al fine di formulare il progetto educativo.

b) Trattamento

Il periodo iniziale di trattamento è caratterizzato da una prima fase di elevata intensità dell'intervento educativo, al fine di favorire lo sviluppo delle competenze di autonomia "multilivello". Il genitore, cioè, viene supportato nella costruzione delle autonomie fondamentali, quali l'organizzazione e cura dei bisogni primari e secondari dei figli, l'organizzazione degli impegni personali, la strutturazione di un piano lavorativo e di ricerca del lavoro, la socializzazione settimanale per sé e i figli, la gestione economica, la mediazione con l'altro genitore (se presente) e con la rete parentale/amicale di riferimento. Gradualmente, previa verifica del raggiungimento degli obiettivi minimi programmati, l'intensità del trattamento viene ridotta, fino alla preparazione del nucleo all'uscita dal circuito educativo.

c) Dimissioni

Le dimissioni sono concordate con i Servizi Sociali, conformemente all'andamento del progetto educativo o all'eventuale presenza di indicazioni dell'Autorità Giudiziaria.

Il progetto educativo di autonomia è essenzialmente orientato a garantire, ove possibile, la permanenza del minore nel proprio ambiente familiare, in un'ottica di completa autonomia.

Alla luce delle verifiche periodicamente condivise con il servizio inviante e dei risultati conseguiti al termine del percorso educativo, verrà tuttavia valutata l'opportunità di attivare eventuali ulteriori interventi di accompagnamento.

d) Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

- Copia carta di identità (o altro documento di riconoscimento)
- Copia Codice Fiscale
- Copia Tessera Sanitaria
- Copia eventuale esenzione ticket
- Copia eventuali verbali di invalidità

c) I costi

L'ammontare dei costi mensili per l'avvio di un progetto di autonomia per l'intero nucleo, comprensivo della parte abitativa e di quella educativa, viene concordato con l'ente inviante con apposito preventivo, sulla base dei costi sostenuti e degli standard richiesti dagli accordi di accreditamento.

MODELLO DI LAVORO DELLA COOPERATIVA

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

Integrazione

Abbiamo favorito la creazione di cooperative sociali di tipo A e di tipo B, la costituzione di consorzi cooperativi a livello regionale e interregionale e la diffusione della pratica dell'associazionismo tra utenti.

Tra i risultati ottenuti possiamo vantare una consistente rete di risorse e di servizi sui territori in cui siamo presenti.

Progettualità

Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. Abbiamo realizzato progetti nuovi con lo scopo di far crescere l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone.

La nostra azione si è manifestata attraverso una ricerca di soluzioni e di percorsi agibili per i nostri utenti-clienti.

In tutti questi casi, progettualità significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita e, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.

Servizio alla persona

Da sempre ci siamo posti come agenzia di servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo, di rispetto e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione.

Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazioni di emarginazione.

Il Responsabile d'Area opera in staff con la Direzione Tecnico-Progettuale e di concerto con le altre Direzioni, con le quali si incontra periodicamente e alle quali trasmette con cadenza mensile (o altra cadenza concordata) tutta la reportistica predisposta dalla cooperativa. Il Responsabile d'Area contribuisce al processo di miglioramento continuo e all'aggiornamento costante degli obiettivi generali. Infine, monitora costantemente l'andamento economico dell'intera area di riferimento, utilizzando la strumentazione tempo per tempo messa a disposizione.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COOPERATIVA

Eguaglianza, imparzialità, diritti

I servizi forniti rispettano e promuovono il diritto di uguaglianza tra le persone (garantendo allo stesso tempo il diritto alla differenza) senza fare distinzione\ differenze tra le persone a prescindere dall'età, dal sesso, dalle condizioni psicologiche, fisiche o socio economiche, dalla cultura e dalla religione, dall'origine, dalla lingua e dall'opinione politica.

I nostri servizi sono erogati personalizzando l'intervento educativo-assistenziale sulla base di un progetto specifico, garantendo a ciascuno gli stessi diritti, le stesse opportunità e le stesse attenzioni.

Qualità dei servizi

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

Il nostro lavoro viene misurato anche attraverso parametri che prevedono:

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

Continuità, efficacia ed efficienza dei servizi

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

Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza

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

Diritto di scelta

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

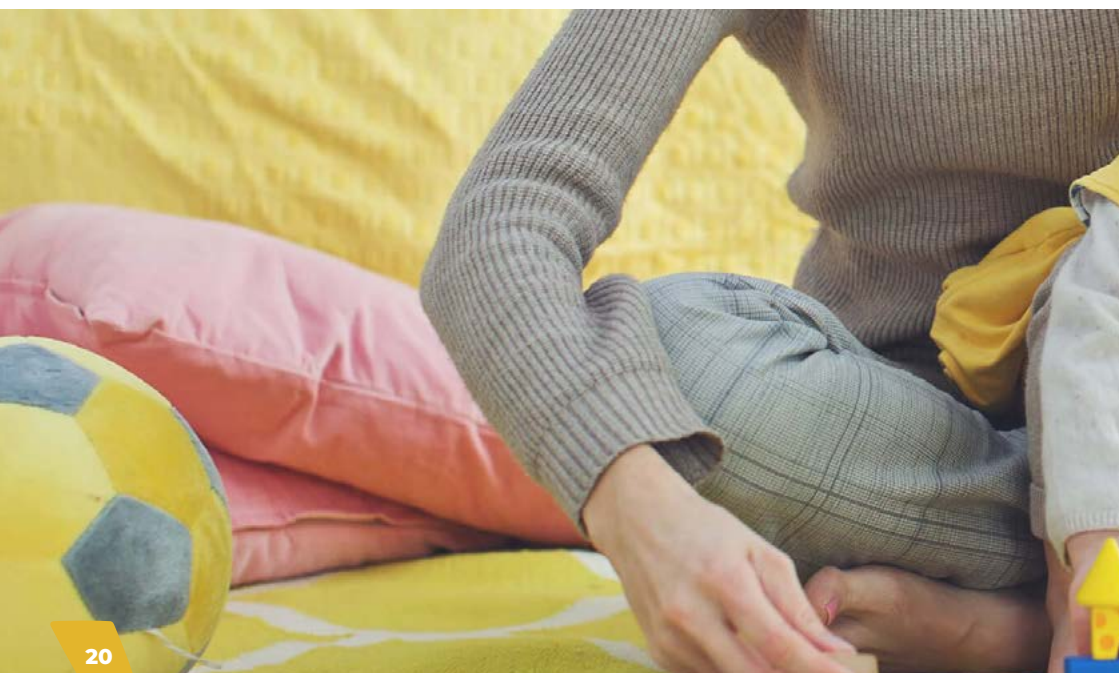
Assicurazione

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

Diritto di Reclamo

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

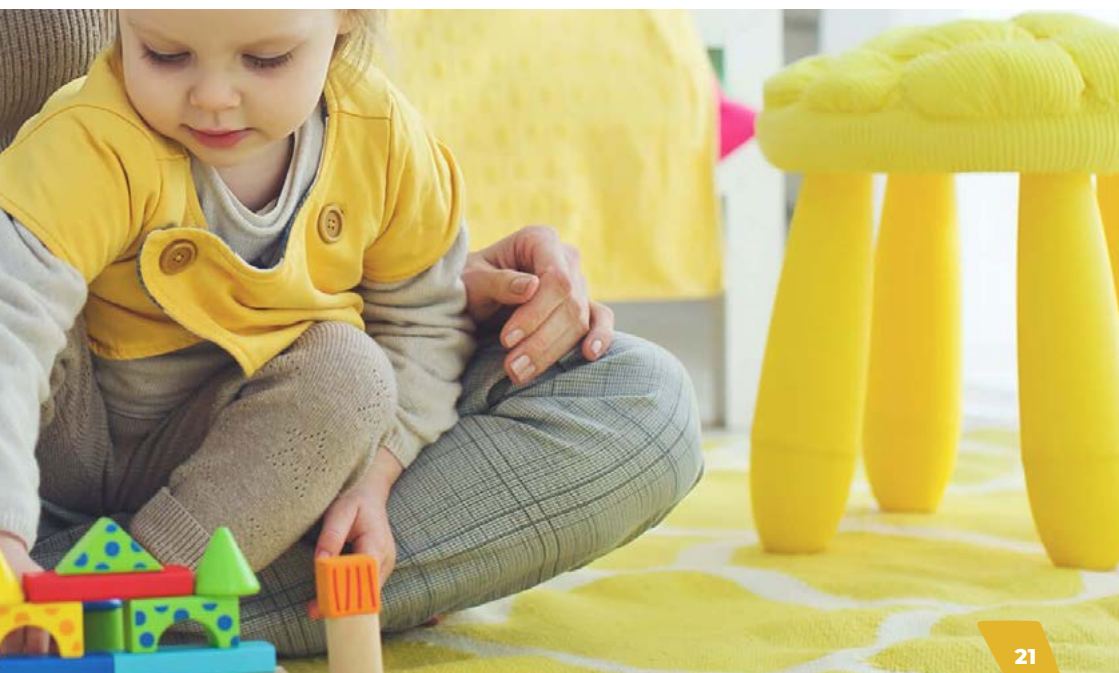
La Cooperativa si impegna ad accertare se sussistono le irregolarità lamentate e a rimuoverle.



OBIETTIVI GENERALI DELLA COOPERATIVA

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono:

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







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

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

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



PROGETTI DI AUTONOMIA GUIDATA GENITORE-BAMBINO

Tel. 391 3272480

serviziesternimb@ilmargine.it | www.ilmargine.it