

SERVIZI PER **MINORI, GIOVANI E FAMIGLIE**



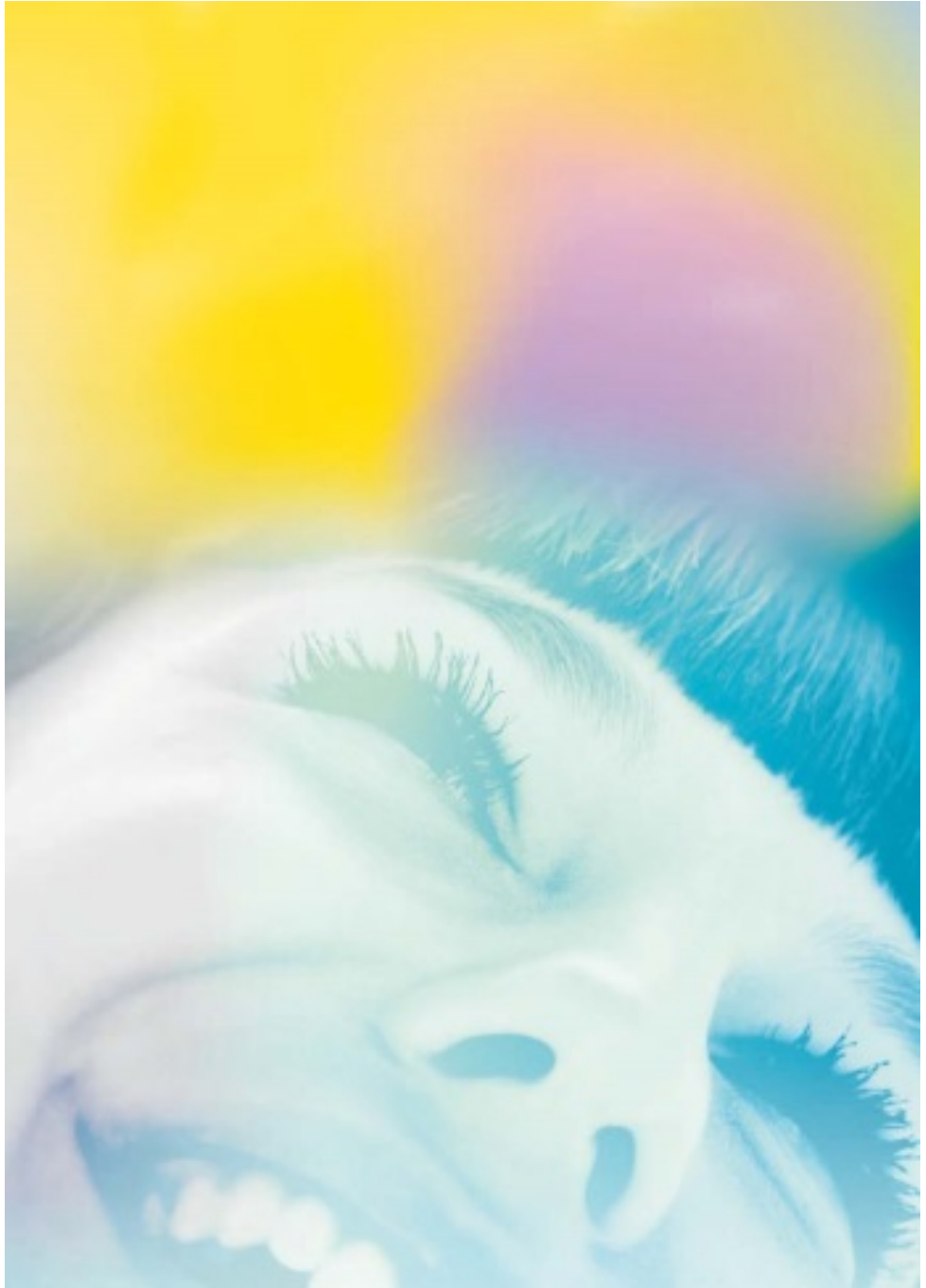
Carta Del Servizio

Centro di Aggregazione Giovanile

CASELLE



Cooperativa sociale
P.G. Frassati
Servizi alla persona



La Cooperativa Sociale P.G. FRASSATI Onlus

Il sostegno a chi è in difficoltà

La cooperativa sociale P.G. Frassati Onlus è una cooperativa sociale di tipo A che progetta e gestisce servizi sociali, assistenziali, educativi, socio-sanitari, sanitari, riabilitativi e animativi, finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale, promuovendo la crescita della comunità locale.

La cooperativa intende contribuire a costruire una società basata sulla **solidarietà**, l'**uguaglianza** e la **reale giustizia sociale** ricercando la soddisfazione dei propri soci sia attraverso opportunità professionali qualificate, sia attraverso la partecipazione e la condivisione delle scelte di impresa e dei propri valori.

Per questo motivo la progettazione e la gestione dei servizi sono sempre ispirate da principi di **imparzialità** e di **uguaglianza**, sono frutto di libera iniziativa e mirano a rispettare la libertà di scelta degli utenti.

I suoi obiettivi primari sono:

- La promozione e la valorizzazione degli individui a cui i servizi della cooperativa si rivolgono, nel rispetto della dignità, della peculiarità e della creatività di ognuno di essi attraverso attività e azioni di cura, tutela, assistenza, aiuto, sostegno, accompagnamento e relazione
- La promozione e il sostegno di una cultura del benessere per una società costruita a misura d'uomo
- La promozione, la diffusione e il progresso delle politiche sociali.

La Carta dei Servizi della cooperativa sociale P.G. Frassati Servizi alla persona è realizzata secondo le direttive della Legge n. 328 del 2000, la "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", in base alle caratteristiche di ogni singolo servizio gestito.



Costruiamo insieme benessere

A cosa serve la carta dei servizi

La Carta dei Servizi della cooperativa può essere complementare alla Carta del Servizio emessa dagli Enti Pubblici ed è uno strumento di condivisione tra i diversi interlocutori dei servizi, Enti Pubblici, cooperativa e utenti.

La carta ha lo scopo di:

- **Informare gli utenti** circa i criteri di accesso, le modalità di funzionamento e le condizioni per la valutazione delle prestazioni dei Servizi.
- **Tutelare le posizioni soggettive degli utenti** costruendo le condizioni di cittadinanza necessarie in termini di partecipazione attiva ai momenti decisionali e gestionali dei servizi stessi e fornendo indicazioni circa le procedure per la propria tutela nei casi di inadempienza.
- **Migliorare la qualità dei servizi** e costituirne la principale garanzia in termini di determinazione di standard, procedure di valutazione e modalità di organizzazione.

La carta del servizio è uno strumento di informazione trasparente rivolto ai cittadini e contiene le informazioni che riguardano le finalità e l'organizzazione del Servizio descritto.

Rappresenta la fotografia attuale di ciò che viene offerto, con l'impegno del rispetto di quanto dichiarato, in un regime di continuità dell'esperienza e di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La carta del Servizio è redatta dall'équipe di lavoro con il supporto degli staff della Cooperativa e recepisce eventuali contributi dei destinatari, dei familiari, degli stakeholder e degli Enti Pubblici titolari dei progetti di inserimento.

Per garantire una ampia accessibilità del presente documento a tutti i soggetti coinvolti, l'ultima revisione della Carta del Servizio è sempre disponibile in struttura, in Cooperativa e sul sito internet www.coopfrassati.com.

Il documento viene rielaborato qualora sussistano modifiche sostanziali del servizio.

Informazioni utili

Informazioni e richieste

Gli utenti possono rivolgersi direttamente presso il servizio o presso la Segreteria della sede centrale e amministrativa, tenendo presente i seguenti livelli di responsabilità:

- a domande e richieste inerenti il progetto o il programma individuale dell'utente possono rispondere gli operatori dell'équipe professionale del servizio
- a domande e richieste inerenti l'organizzazione del servizio può rispondere il coordinatore responsabile del servizio
- a domande e richieste inerenti questioni generali può rispondere la Direzione della cooperativa.

Qualora gli utenti lo richiedano la cooperativa può fornire indicazioni e informazioni circa eventuali altri servizi di cui l'utente abbia necessità.

Reclami

Qualora un utente o un suo legittimo rappresentante non sia soddisfatto delle prestazioni ricevute può sporgere un eventuale reclamo, sia in forma orale sia in forma scritta, tenendo presente i seguenti livelli di responsabilità:

- se il reclamo riguarda il funzionamento di un servizio deve essere indirizzato al coordinatore responsabile del servizio
- se il reclamo riguarda l'azione del coordinatore deve essere indirizzato alla Direzione della cooperativa presso gli uffici della sede centrale e amministrativa
- se il reclamo riguarda l'operato generale della cooperativa deve essere indirizzato all'Ente Pubblico committente.

Modello 231 e Codice Etico

In applicazione del D.Lgs. 231/2001, riguardante la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, la cooperativa ha adottato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ed il **Codice Etico** e ha nominato un **Organismo di Vigilanza**, incaricato di vigilare sulla corretta ed efficace attuazione del Modello.

Il Modello ed il Codice Etico adottati intendono formalizzare i principi, le regole e le procedure già esistenti, finalizzati a **prevenire comportamenti illeciti** da parte di dipendenti e collaboratori esterni, nello svolgimento delle rispettive attività. Il mancato rispetto di una delle disposizioni del Modello nel corso di un'attività svolta in nome e per conto della Cooperativa è considerato una forma di comportamento illecito ed è formalmente condannato in quanto contrario sia alle disposizioni di legge, sia ai principi etico-sociali adottati dalla Cooperativa e dai suoi membri.

Per maggiori informazioni è possibile consultare la pagina internet www.coopfrassati.com/modello231.

CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE CASELLE

Tipo d'intervento

Il Centro di aggregazione giovanile è uno spazio aperto a tutti i ragazzi interessati alle attività; al suo interno il confronto con gli altri ragazzi, il rapporto con gli educatori e la partecipazione ad attività costituiscono strumenti di promozione del benessere e di prevenzione al disagio minorile.

Il servizio è gestito dalla nostra cooperativa dall'ottobre 2005 in convenzione con la Città di Caselle.

Ad oggi i Servizi rivolti ai Giovani della Città di Caselle (Centro di Aggregazione Giovanile, Informagiovani, Sala prove...) sono gestiti dall'ATI Cooperativa O.R.SO. - Frassati con un progetto stilato nel 2017.

La Struttura

Il Centro è situato all'interno della Casa delle Associazioni "Silvio Passera", un edificio di proprietà della Città di Caselle e gestito dalla Pro Loco. Il servizio utilizza una stanza del complesso ed il salone dell'edificio.

Gli interventi di manutenzione ordinaria dei locali sono a carico della Cooperativa.

La pulizia ordinaria degli ambienti è garantita dagli operatori del servizio.

Per chi

Il servizio si rivolge a ragazzi di entrambi i sessi con età dai 13 ai 17 anni. Le attività sul territorio sono rivolte a giovani con età dai 13 ai 30 anni.

L'accesso al Centro è libero.

Il servizio si prefigge di accogliere mediamente 15 ragazzi per ogni pomeriggio di apertura.

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- 2 educatori professionali;
- 1 coordinatore/supervisore.

A tutti gli operatori è applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali.

Qualità

Con i ragazzi che si recano al Centro si definiscono i diritti e i doveri di chi lo frequenta, costruendo insieme l'organizzazione e le regole che guidano l'utilizzo degli spazi e del materiale, nonché la convivenza al Centro.

Ai ragazzi è richiesta la valutazione del servizio tramite la compilazione di un questionario anonimo proposto periodicamente.

Qualità

L'intervento educativo comprende tempi per la programmazione, verifica e controllo delle attività a più livelli:

- Riunione d'équipe (Educatori e Coordinatore del Servizio) finalizzata alla programmazione ed organizzazione delle attività e dei rapporti con il territorio, alla verifica delle dinamiche relazionali interne, all'individuazione di strategie di sviluppo del servizio.
- Riunione con l'équipe di lavoro di tutti i Servizi Giovani della Città di Caselle (équipe Frassati + équipe O.R.SO.)
- Riunioni periodiche con l'Amministrazione secondo le modalità definite all'interno dell'équipe di lavoro di tutti i Servizi Giovani

La cooperativa programma momenti di formazione e aggiornamento permanente per i propri operatori.

Il servizio e la cooperativa operano dal 2007 conformemente alla normativa EN ISO 9001. Oggi il nostro Sistema di Gestione Qualità è certificato EN ISO 9001:2008 per il campo applicativo "progettazione, programmazione ed erogazione di servizi educativi, socio-assistenziali, animativi, socio-sanitari, sanitari, presidi sanitari e servizi alberghieri".

La qualità del servizio ha a che vedere con la sua capacità di rispondere ai bisogni delle persone che accoglie. Nello specifico individuiamo le risposte ai bisogni che gli operatori della cooperativa forniscono sulla base delle loro mansioni.

Desideriamo rispondere ai bisogni delle persone nella loro globalità. Distinguere bisogni diversi permette a noi di controllare ciò che facciamo, e ai nostri interlocutori di valutare l'efficacia del servizio.

La soddisfazione di bisogni

Salute

Nel loro intervento educativo gli operatori, attraverso il dialogo con i ragazzi, promuovono la presa di consapevolezza da parte degli stessi dei rischi legati all'uso di sostanze che creano dipendenza e forniscono nozioni di educazione sessuale per prevenire gravidanze indesiderate e malattie sessualmente trasmissibili.

La soddisfazione di bisogni

Autonomia

I ragazzi possono scegliere se e quando venire al Centro e definire il loro livello di partecipazione.

Le attività non sono imposte dagli educatori e i ragazzi possono aderire anche solo a quelle che a loro interessano. Chi non partecipa alle attività organizzate può lo stesso usufruire dello spazio e del materiale del Centro, nel rispetto delle regole.

Parte delle attività è concordata e programmata con gli stessi ragazzi.

Informazione

Il servizio pubblicizza, al suo interno, le attività del territorio rivolte ai giovani tramite l'affissione di volantini delle iniziative cittadine e delle offerte formative del territorio.

E' inoltre dotato di connessione ad internet e di profilo Facebook.

Relazione ed appartenenza a reti

Il Centro si propone come spazio di aggregazione e di crescita delle relazioni sia all'interno del gruppo dei ragazzi, sia con gli educatori.

Tempo libero e divertimento

Il Centro è per sua definizione uno spazio rivolto al tempo libero dei ragazzi. Il servizio mette a disposizione materiale ludico e sportivo e propone laboratori, gite ed attività strutturate.

Tutela

Si rispetta rigorosamente la riservatezza su tutti i dati sensibili, personali ed in generale su tutte le informazioni. I dati sono raccolti, trattati e archiviati nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.

I dati relativi ai minori sono sottoposti ad una rigorosa segretezza.

Sicurezza

Gli operatori hanno ricevuto un'adeguata formazione in materia di sicurezza sul lavoro, precauzioni antincendio ed antinfortunistiche secondo le prescrizioni di legge.



Data di aggiornamento:

11/07/17

Centro di
Aggregazione
Giovanile
CAG Caselle



Indirizzo:

Via Madre Teresa di Calcutta 55, Caselle Torinese (TO)

Periodo di attivazione:

Da settembre a luglio con chiusura di 2 settimane nel periodo natalizio:

Orario:

Martedì, giovedì e venerdì dalle 15.15 alle 18.45.

Telefono:

335.74.65.505 (attivo negli orari di apertura)

E-mail:

l.bertone@coopfrassati.com + cagcaselle@libero.it

Coordinatore:

Luca Bertone

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

Stazione ferroviaria G.T.T. Caselle Torinese, autolinee G.T.T. e Sadem

Cooperativa Sociale P.G. Frassati s.c.s. onlus

Costruiamo insieme benessere

Strada della Pellerina 22/7

10146 Torino

C.F. / P.IVA 02165980018

Orario uffici:

Dal lunedì al giovedì 08,30 – 18,00 orario continuato
il venerdì 08,30 – 17,00 orario continuato

Contatti:

Tel. 011.710114

Fax 011.7792785

E-mail: posta@coopfrassati.com

PEC: scs@pec.coopfrassati.com



www.coopfrassati.com



www.facebook.com/cooperativafrassati



[@FrassatiCoop](https://twitter.com/FrassatiCoop)