

SERVIZI PER **MINORI, GIOVANI E FAMIGLIE**

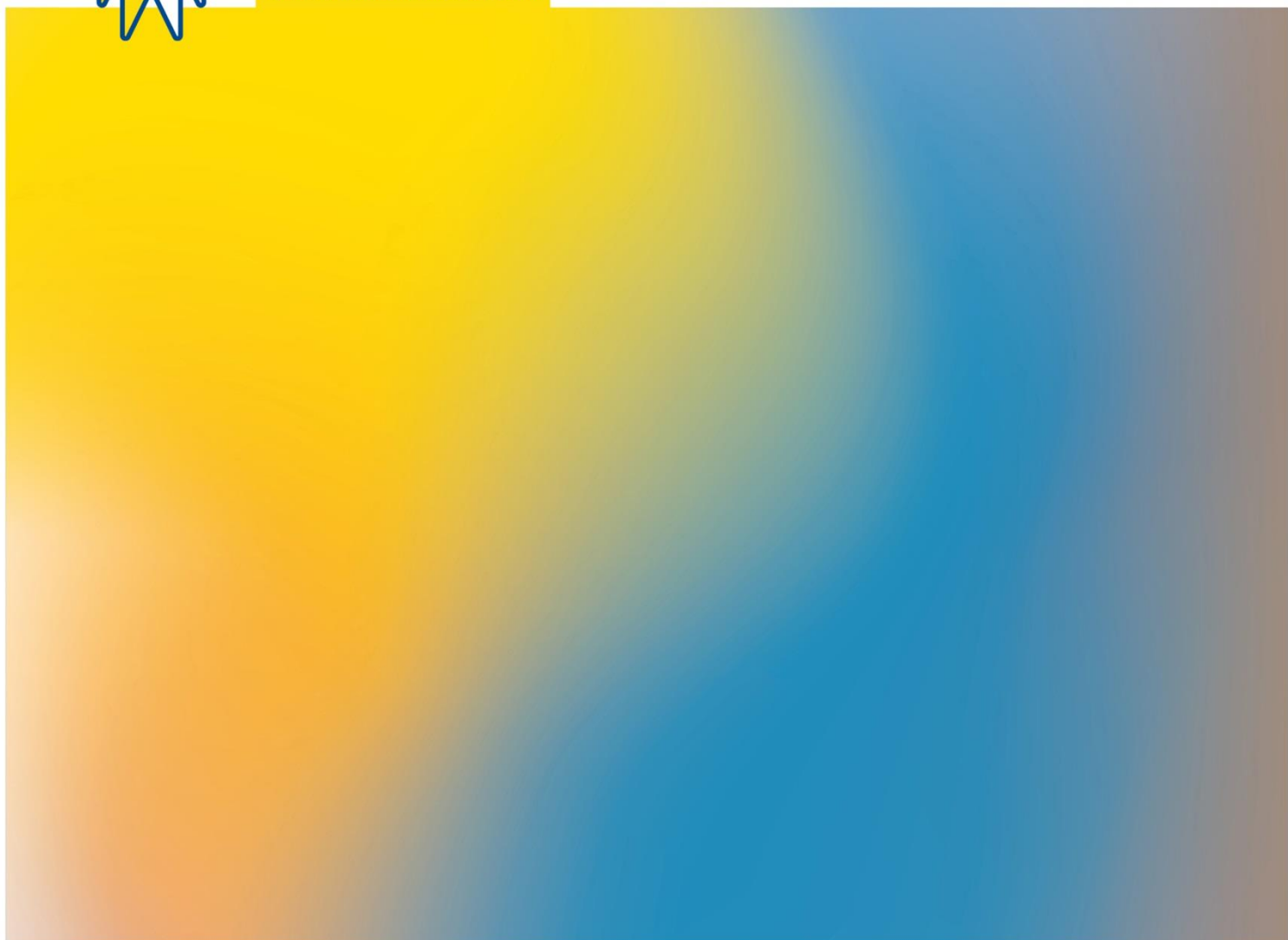


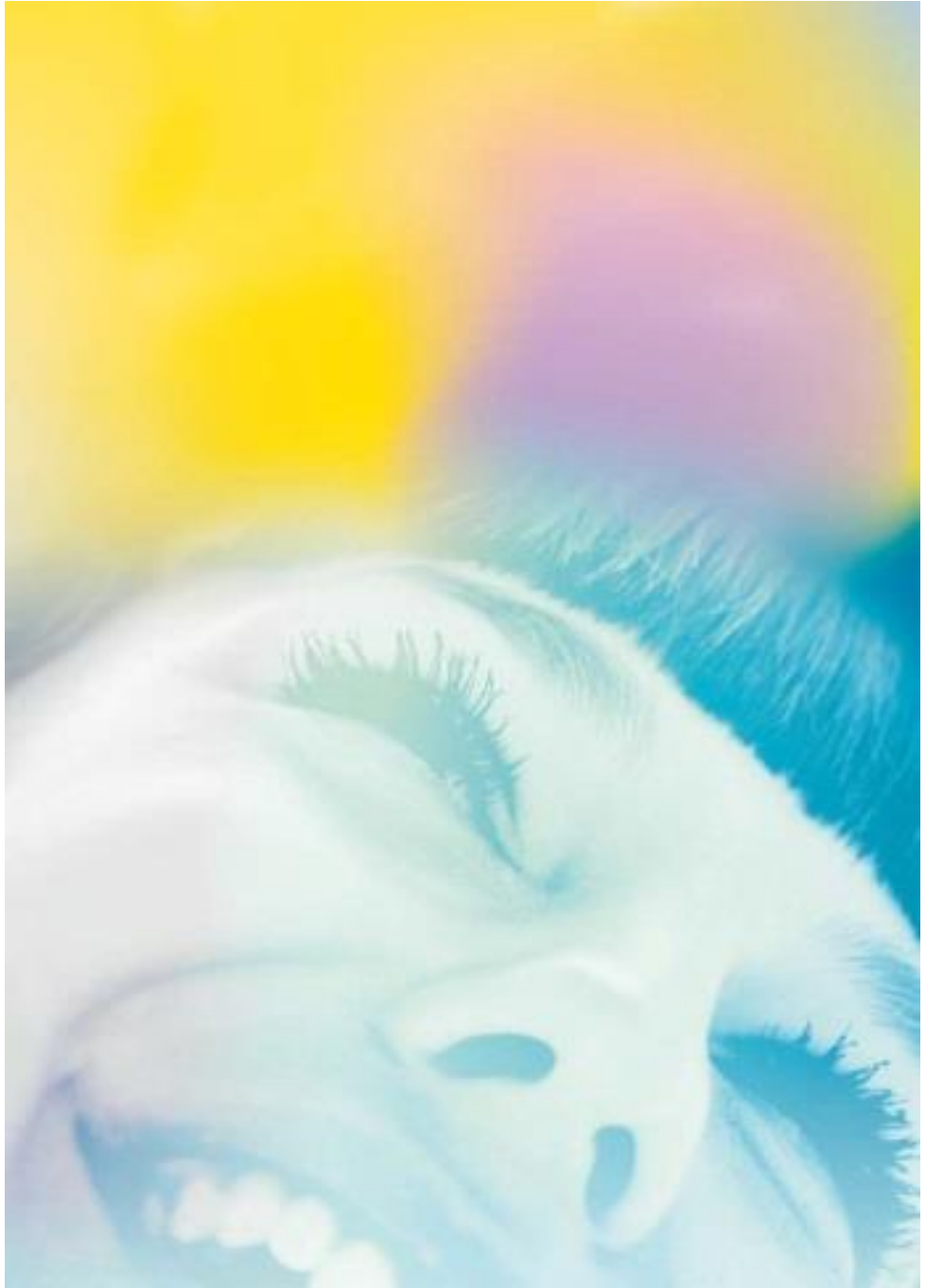
Carta Del Servizio

Comunità Alloggio
LEONARDOUNO MONCALIERI



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.

COMUNITÀ ALLOGGIO LEONARDOUNO

Tipo d'intervento

La Comunità alloggio è una casa in cui degli educatori professionali si occupano di ragazzi che per vari motivi non possono più abitare con le loro famiglie. Per ogni ragazzo ospitato in comunità c'è un diverso progetto; tutti mirano allo sviluppo armonico dell'individuo e al benessere personale e di gruppo.

È un servizio aperto il 2 marzo 2009, promosso dalla Città di Torino che ha accreditato la Comunità, ma a cui possono fare riferimento Consorzi Socio-Assistenziali di tutta la Regione.

La Struttura

L'appartamento, al 1° piano fuori terra, in cui si svolge il servizio è di proprietà del Comune di Torino ed è stato dato alla cooperativa a seguito di aggiudicazione di bando di concessione, con pagamento di canone annuo.

L'appartamento è composto da

- 5 camere doppie
- 4 bagni
- 1 cucina abitabile
- 1 soggiorno
- 1 ufficio per operatori
- 1 lavanderia
- 1 stanza svago / studio

La manutenzione ordinaria e straordinaria è di competenza della cooperativa.

Per chi

Il servizio può accogliere fino a 10 minori di entrambi i sessi, di età compresa tra gli 11 e i 17 anni. 2 dei 10 posti possono essere utilizzati per inserimenti in regime di Pronto Intervento.

Dopo i 18 anni è possibile attivare progetti che prevedano un accompagnamento e un inserimento nel Gruppo Appartamento Moncalieri, servizio di semi autonomia, posto nello stesso stabile, garantendo una continuità educativa.

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- 6 educatori professionali;
- 1 Operatore Socio Sanitario;
- 1 coordinatore interno;
- 1 Responsabile di Area Complessa esterno.

Chi ci lavora

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

I turni del personale sono articolati in modo da garantire il pieno rispetto dei minutaggi previsti dalla DGR 25 del 2012 e rispondere ai bisogni dei ragazzi ospiti.

Il servizio può ospitare Educatori Professionali in tirocinio, si avvale di norma del supporto di 1 volontario e collabora stabilmente con le realtà associative del territorio.

**Politica
Qualità della**

Il servizio si basa su un progetto elaborato per la prima volta nel 2008 e aggiornato nel 2016. Annualmente si redige una relazione di verifica ed aggiornamento, pubblicata sul sito internet www.coopfrassati.com.

Per ogni minore inserito è redatto un Progetto Educativo Individuale, a tre mesi dall'inserimento; lo stesso è verificato ed aggiornato dopo 4 mesi e successivamente ogni 5 mesi.

I contenuti del Progetto Educativo Individuale sono condivisi con i minori. Le modalità di coinvolgimento delle famiglie dei minori sono di volta in volta concordate con i Servizi Sociali tenendo conto di eventuali prescrizioni del Tribunale per i Minorenni, nonché dei bisogni e dei progetti individualizzati di tutti i ragazzi ospiti.

Tutti gli educatori sono responsabili dei minori ospitati nella struttura e dei loro percorsi di crescita, pur esistendo referenze riguardo: contatti con le scuole, datori di lavoro e operatori sanitari.

Le prestazioni professionali dell'équipe sono riconducibili a tre livelli:

1. livello organizzativo: per esigenze pratiche sono state individuate delle aree di responsabilità assegnate ad educatori diversi, alcune delle quali a rotazione;
2. livello dei rapporti con l'esterno: si configurano con colloqui o riunioni che consentono le verifiche necessarie per il conseguimento degli obiettivi progettuali individuali. Gli incontri tra l'équipe e gli operatori territoriali di riferimento di ogni singolo minore avvengono, di norma, con cadenza mensile;
3. livello pedagogico: riconducibile agli obiettivi e alle strategie elaborate nel progetto individuale per ogni singolo minore.

**Politica
Qualità** della

Gli educatori e il coordinatore del servizio verificano e programmano la propria attività con cadenza settimanale all'interno della riunione d'équipe.

Ogni tre settimane partecipano ad incontri di supervisione (momenti strutturati di analisi e rielaborazione del proprio operato) con un consulente esterno.

Il progetto generale della Comunità è verificato in incontri, di norma quadrimestrali, con il Referente tecnico della Divisione Servizi Sociali della Città di Torino.

L'équipe possiede le risorse professionali ed esperienziali per attivare e seguire diversi progetti di sostegno:

- sostegno alle dimissioni
- sostegni educativi professionali per progetti di affidamento residenziale
- sostegno alla genitorialità
- sostegni atipici

La Comunità partecipa annualmente alla progettazione e all'attivazione di progetti ludico-educativi sul territorio di Moncalieri in collaborazione con gli altri servizi della cooperativa.

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

La cooperativa opera dal 2007 conformemente alla normativa EN ISO 9001. Oggi il nostro Sistema di Gestione Qualità è certificato EN ISO 9001:2015 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
dei bisogni****Cibo**

Il menù, approvato dall'A.S.L. TO5 ed esposto in Comunità, è diverso tra estate ed inverno e varia ogni giorno, secondo una rotazione che dura quattro settimane. Si specifica la valenza indicativa del menù di cui sopra, poiché pensiamo che i minori debbano in Comunità da un lato ricevere educazione alimentare dall'altro poter mantenere un legame gastronomico con la propria cultura d'origine; c'è, infatti, disponibilità ad acquistare prodotti alimentari per la cucina etnica.

Gli orari dei pasti sono flessibili e dipendono dalle esigenze del gruppo degli ospiti.

Gli alimenti sono acquistati presso fornitori scelti dalla cooperativa secondo criteri di qualità e convenienza, privilegiando fornitori con certificazione di qualità. La preparazione dei pasti è curata nella cucina della Comunità.

Nel servizio è attiva una procedura di autocontrollo dell'igiene alimentare nel rispetto delle norme H.A.C.C.P. previste dalla legge e conseguentemente gli operatori hanno ricevuto adeguata formazione in materia.

Casa

La casa non solo è un bisogno primario e indispensabile per ciascuna persona ma rappresenta il luogo privilegiato dell'accoglienza e delle relazioni affettive.

La Comunità è situata all'interno di un normale appartamento di civile abitazione, con spazi comuni e spazi privati di uso esclusivo dei minori. L'accessibilità e l'utilizzo degli arredi e dei materiali presenti da parte degli ospiti sono regolati dagli educatori.

L'alloggio è accogliente e curato nei particolari. È pulito e sanificato regolarmente e gli interventi di riparazione e di manutenzione ordinaria necessari sono effettuati di norma una volta a settimana. Gli stessi ospiti, in base alla loro età, sono coinvolti nella cura e nel mantenimento della casa in modo che possano il più possibile sentirsi partecipi e responsabili dell'ambiente in cui vivono sentendolo come proprio.

La soddisfazione dei bisogni

Igiene

L'igiene personale dei minori e quella della biancheria sono controllate e curate dagli educatori.

Per specifiche necessità sono usati per l'igiene prodotti monouso e saponi ipoallergenici.

La biancheria piana (ovvero le lenzuola, gli asciugamani, le tovaglie, ecc.) è cambiata almeno una volta la settimana. Quella personale secondo necessità. Tutti i materiali sono forniti dalla cooperativa.

Gli educatori aiutano/sollecitano i minori nell'igiene personale, nel rispetto della loro intimità.

Salute

Tutti gli ospiti della Comunità fanno riferimento a un Medico di Medicina Generale.

Gli esami clinici necessari sono svolti nelle strutture del Servizio Sanitario Nazionale. In casi specifici ci si può avvalere di consulenze specialistiche private, concordate col Servizio Sociale territoriale.

La memoria di tutti gli interventi sanitari svolti per un ospite durante la sua permanenza in Comunità è custodita in una cartella personale.

Ai minori si propone il contatto con i Servizi territoriali di Psicologia o di Neuro-Psichiatria Infantile e, al bisogno con il Consultorio Adolescenti.

I farmaci sono custoditi dagli educatori e autosomministrati secondo prescrizione medica, con la supervisione degli educatori.

Autonomia

Il lavoro educativo è progettato nel rispetto dell'autonomia dei minori ed è costruito con l'obiettivo di potenziarla. L'autonomia è valorizzata tenendo conto delle caratteristiche di ciascun individuo. Di ogni bambino e ragazzo è inoltre rispettata la facoltà di compiere scelte autonome nelle varie dimensioni della propria vita tenendo conto delle sue caratteristiche e della sua età.

Gli ospiti ricevono con cadenza settimanale del denaro, in quantità differente a seconda dell'età, e lo gestiscono in autonomia.

**La soddisfazione
dei bisogni**

Se i ragazzi ricevono retribuzioni da lavoro o somme di altra provenienza, gli educatori li affiancano nella gestione del denaro, sempre in accordo con il Servizio Sociale territoriale.

In relazione all'età, gli ospiti collaborano nella cura della Comunità, nel fare la spesa e nel preparare i pasti, per acquisire capacità ed autonomia.

Gli educatori provvedono all'acquisto della biancheria e dell'abbigliamento per gli ospiti, secondo le singole necessità, gli acquisti sono svolti insieme all'interessato.

Gli ospiti possono coltivare i loro interessi, concordando i modi con gli educatori.

Se i minori non sono autonomi negli spostamenti all'esterno della Comunità, sono aiutati dagli educatori.

La verifica del percorso personale e le problematiche eventualmente sorte nella vita di Comunità sono elementi di discussione nei colloqui che si svolgono settimanalmente con ogni singolo minore.

Informazione

In Comunità si acquista almeno una pubblicazione alla settimana, che può essere letta anche insieme agli educatori.

La Comunità è dotata di connessione internet.

È presente una piccola biblioteca interna, tutti i ragazzi che lo desiderano hanno la tessera della Biblioteca comunale, presso la quale è disponibile un accesso controllato ad Internet.

L'uso della radio, della televisione e dei videogiochi in Comunità è regolato dagli educatori.

All'ingresso ad ogni ospite è letto e consegnato il regolamento interno.

A tutti sono date informazioni trasparenti rispetto al motivo del loro inserimento nella struttura e di quale tipo di aiuto beneficeranno. In seguito sono tenuti costantemente aggiornati sull'evoluzione del loro percorso.

La soddisfazione dei bisogni

Relazione e appartenenza a reti

La Comunità dedica spazi e momenti specifici per sviluppare relazioni positive sia tra gli utenti, sia con gli operatori, con i familiari, con gli amici e gli altri esterni che si possono invitare e ricevere in Comunità.

I minori possono coltivare relazioni esterne alla Comunità con il consenso degli educatori.

La Comunità facilita i contatti con le realtà del territorio (parrocchia, volontariato, associazioni, servizi sociali, altre risorse). C'è un calendario delle attività esterne, che tiene conto delle richieste dei ragazzi.

La Comunità realizza un soggiorno-vacanza annuale e diverse gite o uscite sul territorio (montagna, musei ecc.). Ai ragazzi possono inoltre essere proposti brevi periodi di soggiorno con agenzie esterne.

Anche dopo le dimissioni dalla Comunità i minori possono mantenere rapporti con gli educatori e con la Comunità, attraverso incontri, inviti a cena e a feste.

Istruzione, formazione, lavoro

Tutti i minori sono accompagnati e sostenuti nel loro percorso scolastico fino al completamento dell'obbligo e sono quindi affiancati nella scelta tra i corsi di formazione professionale, la scuola superiore o la ricerca del lavoro.

Gli educatori mantengono rapporti frequenti sia con gli insegnanti sia con le agenzie formative e con i datori di lavoro.

La Comunità può richiedere alla Cooperativa l'attivazione di tirocini di inserimento lavorativo avvalendosi di risorse del territorio.

Tempo libero e divertimento

Gli orari di uscita e di rientro vengono di volta in volta concordati con gli educatori in base al senso di responsabilità, all'età e al rapporto di fiducia stabilito con il singolo minore.

La Comunità organizza occasioni di gioco e partecipazioni ad attività ricreative esterne insieme agli educatori (cinema, concerti ecc.) con frequenza almeno mensile.

**La
soddisfazione
dei bisogni**

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:

25/06/18

Comunità
alloggio
**Leonardo
Uno**



Indirizzo:

Largo Leonardo da Vinci 1, Moncalieri (Torino)

Periodo di attivazione:

Tutti i giorni dell'anno

Orario:

24 ore il giorno

Telefono e Fax:

011.60.59.688

E-mail:

m.festini@coopfrassati.com

Coordinatore:

Mirko Festini Mira

Responsabile di Area Complessa:

Claudia Ottino

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

autobus G.T.T. 39, 40, 45, 45/

L'accesso alla struttura è garantito ai visitatori previo accordo con i Servizi Sociali e/o con gli operatori della struttura.

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: segreteria@coopfrassati.com

PEC: scs@pec.coopfrassati.com



www.coopfrassati.com



www.facebook.com/cooperativafrassati



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