



Carta del Servizio

Luogo Neutro
BILBY

Minori, Giovani e Famiglie



COOPERATIVA SOCIALE
P.G. FRASSATI
SERVIZI ALLA PERSONA

Costruiamo insieme benessere



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.

LUOGO NEUTRO BILBY

Tipo d'intervento

Il servizio si rivolge a minori e familiari che necessitano di sostegno e/o della tutela di figure professionali che facilitino e permettano incontri positivi e sereni.

Il servizio di luogo neutro rende possibile il mantenimento delle relazioni tra un minore ed i suoi familiari anche quando questi ultimi non garantiscono in prima persona la protezione e la tutela del minore

La Struttura

I locali utilizzati – siti in Via delle Glicini 30/A, Torino – sono contigui ad un servizio semiresidenziale ma con accesso proprio. Si tratta di un basso fabbricato così composto:

- 1 ufficio/sala d'attesa di 20 mq,
- 1 bagno accessibile di 6 mq,
- 1 deposito di 6 mq [piano cortile]
- 1 locale di incontro di 38 mq,
- 1 locale di incontro 19 mq [piano rialzato accessibile tramite scala e pedana elevatrice].

Punti di forza ci paiono essere: la fruibilità di un cortile interno e l'esistenza per ciascuno dei due spazi di Incontro del doppio accesso.

Per chi

Le famiglie sono inviate al luogo neutro dai Servizi Sociali della Città di Torino, a cui vanno indirizzate le domande per utilizzarlo. Il servizio può accogliere fino a due nuclei familiari alla volta in incontri di 1, 2 o più ore.

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- 2 educatori professionali;
- 1 coordinatore.

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

Politica della Qualità

Il servizio si basa su un progetto elaborato la prima volta nel febbraio 2000, rivisto nel 2005, 2009, 2013, 2016 e nel 2019.

La cooperativa lo gestisce in convenzione con la Città di Torino, inizialmente a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto concorso e successivamente in accreditamento.

Il progetto di servizio è annualmente verificato con i referenti della Divisione Servizi Sociali dell'amministrazione comunale.

**Politica della
Qualità**

Gli strumenti che utilizziamo allo scopo di valutare la qualità nella gestione del servizio sono:

- le schede di osservazione compilate successivamente ad ogni incontro;
- le riunioni di verifica educatori – coordinatore;
- le riunioni di verifica con i referenti dei Servizi Social e di Neuropsichiatria Infantile;
- le riunioni di verifica con i referenti dell'amministrazione comunale con la quale è attiva la convenzione;
- gli incontri di supervisione (momenti strutturati di analisi e rielaborazione del nostro operato);
- le relazioni prodotte per ogni nucleo familiare in carico;
- la relazione annuale sull'andamento del servizio.

Gli indicatori che identificano i risultati sono:

- il numero degli incontri avvenuti;
- il benessere riportato dal minore;
- presenza e puntualità del familiare;
- qualità delle informazioni fornite agli altri operatori coinvolti attraverso le osservazioni – relazioni scritte;
- richieste di utilizzo del servizio offerto.

Per ogni nucleo familiare è redatto un piano di lavoro che è verificato ogni due mesi con il Servizio Sociale.

Di norma ogni dieci incontri è presentata una relazione scritta al Servizio Sociale che ha inviato il nucleo familiare.

In situazioni di: patologia psichiatrica, separazioni altamente conflittuali, uso di sostanze stupefacenti, procedimenti penali in corso in cui il minore risulta vittima di abusi e/o maltrattamenti ad opera del/i familiare/i, l'educatore garantisce l'osservanza delle modalità d'incontro stabilite dai provvedimenti del giudice ordinario o minorile.

L'educatore esercita questa forma di tutela nei confronti del minore intervenendo nella relazione minore/familiare ogni volta che avverte, da parte degli adulti, atteggiamenti svalutativi, aggressivi o elementi che minano la costruzione dell'immagine personale del minore.

Ad ogni adulto è consegnata (dall'educatore o dall'assistente sociale di riferimento) una copia del regolamento del servizio firmato da tutti i soggetti (educatore, assistente sociale, genitori...).

Gli educatori posseggono una formazione specifica sull'osservazione delle dinamiche relazionali e sul sostegno alla genitorialità.

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 9001:2015 per il campo applicativo

Politica della Qualità

+

La soddisfazione di bisogni

“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.

Relazione ed appartenenza a reti

La sospensione delle relazioni tra un minore ed uno od entrambi i genitori porta con sé il rischio di indebolimento o interruzione di un legame familiare, ciò costituisce una difficoltà nel processo di crescita del bambino, poiché la conquista di autonomia passa attraverso l'instaurarsi di legami sufficientemente stabili nel tempo.

L'educatore sostiene emotivamente ed aiuta concretamente entrambi – minore e familiare – a mantenere o ricostruire questo legame.

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 una adeguata formazione in materia di sicurezza sul lavoro, precauzioni antincendio ed antinfortunistiche secondo le prescrizioni di legge.

Data di aggiornamento:

17/12/2019



Luogo Neutro
Bilby

Indirizzo:

Via dei Glicini 30/A, Torino

Periodo di attivazione:

tutto l'anno

Orario:

Indicativamente dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.30;
sabato dalle 9.00 alle 13.00.

L'orario è flessibile all'interno di un massimo di ore settimanali di apertura definite dalla Città di Torino, in nome e per conto della quale la cooperativa svolge questo servizio.

Telefono:

337.10.64.727

Sempre attiva segreteria telefonica con ascolto, di norma, quotidiano (Festivi esclusi). Per urgenze riferirsi al Servizio Sociale di riferimento

E-mail:

segreteria@coopfrassati.com

Coordinatore:

Claudia Ottino

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

autobus G.T.T. 3, 29 e 75



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)