

Carta del Servizio

Centro Famiglia Zefiro



COOPERATIVA SOCIALE
P.G. FRASSATI
SERVIZI ALLA PERSONA

Costruiamo insieme benessere



Minori, Giovani e Famiglie



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 FAMIGLIA ZEFIRO

Comuni serviti

Moncalieri, Trofarello, La Loggia

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.

Lo Zefiro 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. Lo Zefiro Psicologia attiva percorsi di supporto alla coppia e alla genitorialità in collaborazione con il servizio di psicologia ASL TO5.

La Struttura

Il servizio ha due sedi operative:

- il Centro vero e proprio situato in Strada Carignano 32, Moncalieri
- per ampliare l'offerta oraria è stata individuata una seconda sede all'interno del Centro Polifunzionale "Don Pier Giorgio Ferrero" del Comune di Moncalieri.

Gli immobili sono messi a disposizione dall'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia (Unione), che cura la gestione delle manutenzioni straordinarie e la fornitura degli arredi. La manutenzione ordinaria e il servizio di pulizia sono a carico della Cooperativa Frassati.

Le strutture sono complete di arredamenti e giochi adatti alle diverse fasi dello sviluppo dei minori frequentanti il centro. Inoltre, all'interno delle stanze utilizzate per gli incontri mediati, è presente uno specchio unidirezionale che permette una doppia osservazione educativa e clinica: la prima interna all'incontro, la seconda esterna attraverso lo specchio.

Per chi

Zefiro Luogo Neutro: Le famiglie sono inviate al luogo neutro dai Servizi Sociali dell'Unione su provvedimento del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario. Il centro famiglia può accogliere un nucleo familiare alla volta in incontri di una o più ore.

Zefiro Psicologia: per le famiglie che necessitano di una consulenza in momenti di crisi oppure consulenza alla genitorialità per coppie separate. Vi sono due possibilità di accesso:

- Gratuitamente se si appartiene ai territori dell'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia.
- Privatamente ad una cifra calmierata per tutti coloro che non appartengono a questo territorio o che hanno urgenza di essere presi in carico. Il primo colloquio è gratuito.

Chi ci lavora

Nello Zefiro Neutro operano:

- 2 educatrici professionali
- 1 coordinatore

Nello Zefiro Psicologia operano:

- 3 psicoterapeuti di formazione sistemico relazionale
- 1 coordinatore

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

Il servizio è supportato da tirocinanti di psicoterapia delle scuole di psicoterapia a orientamento Sistemico Relazionale e dai tirocinanti educatori dell'Università degli Studi di Torino.

**Politica della
Qualità**

Il servizio si basa su un progetto elaborato la prima volta nel 2006 e rielaborato nel 2019; la cooperativa lo gestisce continuativamente dal 2006, in convenzione con l'Unione, a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto.

Il progetto di servizio è verificato con i referenti dell'Area Minori dell'Unione con incontri calendarizzati.

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 operatore – coordinatore;
- le riunioni di verifica con i referenti dei Servizi Sociali/Sanitari;
- gli incontri di supervisione (momenti strutturati di analisi e rielaborazione del nostro operato);
- le relazioni prodotte per ogni nucleo familiare in carico (se richieste dai servizi invianti);
- la relazione annuale sull'andamento del servizio.

All'avvio di ogni percorso viene condiviso e sottoscritto il regolamento/contratto all'interno del quale sono stabilite le regole di frequenza e le reciproche responsabilità.

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

Gli psicoterapeuti possiedono una formazione specifica a orientamento sistemico-relazionale.

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

Politica della Qualità

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 “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 individuamo 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

Relazione e comunicazione

Zefiro Neutro è uno spazio di protezione e tutela del minore, ma allo stesso tempo è un utile supporto per genitorialità in situazione di difficoltà. Gli educatori sostengono lo scambio tra genitori e figli in un momento di grande difficoltà. Offrono feed-back ai genitori, mediano le comunicazioni tra genitori e figli e offrono consigli volti al sostegno del loro legame.

Sostegno alla genitorialità

Zefiro Psicologia sostiene e offre supporto ai Genitori con l'obiettivo della costruzione e ristrutturazione di legami familiari e dello sviluppo di un'adeguata genitorialità.

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 e antinfortunistiche secondo le prescrizioni di legge.

All'interno del centro è, inoltre, attivo un servizio di chiamata automatica a Sicuritalia che, al bisogno, può essere contattata dagli operatori del servizio.

Data di aggiornamento:

29/01/2021



Luogo Neutro Zefiro



Indirizzo:

Strada Carignano 32, Moncalieri (Torino) e presso il Centro Polifunzionale P.G. Ferrero di Strada Santa Maria 27 a Moncalieri.

Periodo di attivazione:

50 settimane l'anno

Orario:

Dal lunedì al sabato, escluso i giorni festivi organizzato con appuntamenti calendarizzati.

Telefono:

Zefiro Neutro: 331.6796543

Zefiro Psicologia: 011.6402152

E-mail:

zefironeutro.coopfrassati@unionemoncalieri.it

zefiropsicologia.coopfrassati@unionemoncalieri.it

Responsabile di Area Aziendale:

Roberta Crippa

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

autobus G.T.T. 81 e Stazione FF.SS. Sangone

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)