



Carta del Servizio

Centro diurno
CORALLO MONCALIERI

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.

CENTRO DIURNO CORALLO MONCALIERI

Comuni serviti

Moncalieri, Trofarello, La Loggia

Tipo d'intervento

Il servizio si rivolge a quelle famiglie che per vari motivi si trovano ad attraversare un momento di crisi, per cui diventa difficile occuparsi di tutte le necessità dei propri figli e gestire gli impegni che ne derivano, sia per impegni lavorativi, sia per problematiche genitoriali di diversa gravità.

Il servizio è gestito dalla nostra cooperativa a seguito di aggiudicazione mediante gara d'appalto indetta dall'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia.

All'interno del Centro ogni giornata è scandita da attività educative e ricreative diverse. A sostegno delle famiglie in difficoltà e per facilitare la regolare e continuativa frequenza del minore alle attività del Centro diurno, è previsto un servizio di accompagnamento da casa al Centro e viceversa.

La Struttura

L'edificio dove si svolge il servizio è nel cuore della borgata Santa Maria, all'interno del Centro Polifunzionale "Don Pier Giorgio Ferrero" del Comune di Moncalieri.

Per chi

Il servizio può accogliere fino a 10 minori in contemporanea, residenti nei Comuni serviti, di entrambi i sessi, di età compresa tra i 6 e i 10 anni.

Le segnalazioni per gli inserimenti sono inviate dagli Assistenti Sociali del territorio al responsabile dell'Unione che le valuta e discute con il coordinatore della cooperativa.

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- 4 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 2001 ed in seguito verificato annualmente.

Per ogni minore è redatto un progetto individuale, entro trenta giorni dal momento della conoscenza. Il progetto è verificato ogni due mesi, per obiettivi a breve termine, oppure con cadenza annuale, per obiettivi a lungo termine.

Politica della Qualità

La verifica del servizio avviene su diversi livelli:

- all'interno della Cooperativa, attraverso la riunione ordinaria, con cadenza quindicinale, tra gli operatori e la riunione periodica, con cadenza mensile, a cui partecipa anche il coordinatore; in esse si verificano le attività da svolgere all'interno del servizio e i progetti individuali rivolti ad ogni minore;
- con l'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia attraverso incontri periodici con i funzionari referenti e con la relazione annuale;
- con la famiglia che è convocata per incontri al momento dell'attivazione del servizio, in un momento intermedio e alla conclusione dello stesso.

Gli operatori trasmettono alle famiglie informazioni verbali e scritte sulle attività e sull'inserimento del minore con modalità diverse secondo le richieste e le necessità.

Sono mantenuti, attraverso un coordinamento interservizi che si riunisce mensilmente, rapporti stabili e continuativi con gli operatori di tutti i Servizi rivolti a minori del territorio (Comunità alloggio, Centro diurno, Educativa territoriale, Servizio di assistenza domiciliare); tali rapporti sono finalizzati allo svolgimento di attività interservizi permanenti.

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 9001:2015 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 di bisogni**Cibo**

Nel servizio si inizia sempre con un momento collettivo in cui si consuma la merenda, nel rispetto dei gusti e delle regole di un'alimentazione controllata ed equilibrata.

La soddisfazione di bisogni

Gli operatori hanno ricevuto adeguata formazione in materia di igiene alimentare.

Casa

Il servizio si svolge, nella maggior parte del tempo, all'interno di ambienti che assicurano un'accoglienza calda e personalizzata. I minori vi concorrono, partecipando all'organizzazione e alla decorazione degli stessi.

Igiene

Gli operatori stimolano i ragazzi a mantenere un'attenzione costante all'igiene e alla cura della persona, se necessario aiutandoli direttamente, garantendo il rispetto della loro intimità. Gli stessi ragazzi collaborano nel mantenere l'ordine e la pulizia al termine di ogni attività.

I genitori sono sensibilizzati sul tema dell'igiene dei loro figli e degli ambienti in cui vivono.

Salute

Con la collaborazione delle famiglie si cerca di raccogliere tutte le informazioni necessarie e importanti sulla condizione di salute dei minori. Se necessario e richiesto dalle famiglie, si somministrano le terapie prescritte dal medico.

Autonomia

Gli operatori mirano a rafforzare e valorizzare l'autonomia dei minori seguiti, rispettandola riguardo alle caratteristiche di ciascuno ed alla fase del suo progetto educativo.

Relazione ed appartenenza a reti

Il servizio si svolge in un ambiente ludico e ricreativo con l'obiettivo di rafforzare le abilità sociali e comunicative dei minori che lo frequentano. Le attività proposte tendono a stimolare e migliorare le capacità relazionali di ogni bambino e ragazzo, porrendo particolare attenzione al funzionamento e all'equilibrio del gruppo nel suo insieme, ritenendo in sé la dimensione del gruppo una risorsa educativa per ciascun componente.

Tempo libero e divertimento

Il Centro organizza delle "uscite" pomeridiane al cinema, mostre, musei e altri ambienti culturali o ricreativi.

Nel corso dell'anno si svolgono anche gite della durata di uno o più giorni al mare e/o in montagna.

**La soddisfazione
di 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:

20/12/2019



Centro
diurno
**CORALLO
MONCALIERI**



Indirizzo:

via Santa Maria 27/bis, Moncalieri (TO)

Periodo di attivazione:

il servizio segue il Calendario Regionale Scolastico

Orario:

dalle 16:00 alle 19:30

lunedì, mercoledì e venerdì (esclusi i giorni festivi)

Telefono:

335.6165946

E-mail:

g.minello@coopfrassati.com

Responsabile di Area Aziendale:

Roberta Crippa

Coordinatore:

Minello Gargiulo

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

autobus G.T.T. 84

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)