



Carta del Servizio

Comunità Alloggio
Corso Trieste
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.

COMUNITÀ ALLOGGIO MONCALIERI

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 però allo sviluppo armonico dell'individuo e al benessere personale e di gruppo. La cooperativa opera, a seguito di aggiudicazione con gara d'appalto, con l'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia.

La Struttura

L'appartamento in cui si svolge il servizio è di proprietà dell'ATC ed è dato in affitto all'Unione dei Comuni.

L'appartamento è composto da

- 3 camere doppie
- 1 camera singola
- 3 bagni
- 1 cucinino con sala pranzo
- 1 soggiorno
- 1 ufficio per operatori
- 1 cantina

L'Agenzia Territoriale della Casa (A.T.C.) è responsabile degli interventi di manutenzione straordinaria.

La manutenzione ordinaria è invece affidata alla nostra cooperativa.

Per chi

Il servizio può accogliere fino a 7 minori di entrambi i sessi, di età compresa tra 11 e 17 anni, con possibili eccezioni da valutare con l'Ente.

L'inserimento in comunità avviene su proposta dei Servizi Sociali territoriali.

Dopo i 18 anni è possibile un passaggio nel gruppo appartamento, servizio di semi autonomia, posto nelle immediate vicinanze della comunità.

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- 6 educatori professionali;
- 1 educatore per sostituzioni ferie/mutue;
- 1 coordinatore responsabile.

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

Chi ci lavora

Il servizio di pulizia degli ambienti è affidato alla Cooperativa Sociale P.G. Frassati di Produzione Lavoro.

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 minori ospiti.

Il servizio può ospitare Educatori Professionali in tirocinio e collabora stabilmente con le seguenti realtà associative:

- AFSAI: accoglienza di giovani stranieri che svolgono progetti di volontariato internazionale in Italia;
- Associazione Kappadue: protocollo d'intesa per la realizzazione di esperienze di vacanza/lavoro presso una casa alpina.

Politica della Qualità

Il servizio è gestito dalla nostra cooperativa dal maggio 1989, a seguito di aggiudicazione della gara d'appalto da parte del Consorzio (oggi Unione dei Comuni).

Il progetto del servizio è stato riformulato, verificato ed adeguato più volte negli anni. L'ultima revisione è stata fatta nel 2019.

Per ogni minore inserito nella Comunità è pensato un progetto educativo individuale, dopo i primi tre mesi di osservazione. Il piano di lavoro è verificato dall'équipe degli operatori ogni due mesi, attraverso incontri con gli operatori territoriali di riferimento (Servizio Sociale, Servizio di Psicologia o di Neuro-Psichiatria Infantile).

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.

Il lavoro educativo comprende una parte di programmazione, verifica e controllo:

1. gli educatori della cooperativa verificano e programmano la propria attività in riunioni settimanali;
2. ogni mese gli educatori partecipano a riunioni di supervisione (momenti strutturati di analisi e rielaborazione del proprio operato) con un consulente esterno;
3. il progetto generale della Comunità e i progetti individuali sono concordati e verificati continuamente da una Commissione Tecnica formata da tutti gli educatori, dal coordinatore, da un assistente sociale referente nominato dall'Unione dei Comuni e da uno psicologo referente nominato dall'A.S.L. TO5.

Politica della Qualità

La Commissione Tecnica si riunisce ogni 15 giorni in comunità. 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 (Centro diurno, Educativa territoriale, Servizio di assistenza domiciliare, Post-scuola). Il Coordinamento Interservizi progetta e realizza attività ludico/educative 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.

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

C'è attenzione a formare gruppi omogenei di ospiti, per facilitare le relazioni tra loro. 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 durante l'anno dei momenti di soggiorno-vacanza. Ai ragazzi sono inoltre 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.

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.

**La soddisfazione
di bisogni**

Gli orari dei pasti 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 fornitura è organizzata in modo da disporre sempre di prodotti freschi.

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.

Gli arredi ed i materiali presenti sono accessibili ed usufruibili dagli utenti stessi in modo regolato 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 nell'arco di una settimana.

Gli stessi ospiti, proporzionalmente in base all'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.

Igiene

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

La biancheria piana (ovvero le lenzuola, gli asciugamani, le tovaglie, ecc.) è cambiata almeno una volta la settimana. Quella personale secondo necessità.

Per specifiche necessità sono usati per l'igiene prodotti monouso e saponi ipoallergenici. Tutti i materiali sono forniti dalla cooperativa. Gli educatori aiutano i minori nell'igiene personale, garantendo il rispetto della loro intimità.

Salute

C'è un Medico di Medicina Generale o un pediatra di riferimento per tutti gli ospiti della comunità. Gli esami clinici necessari sono svolti nelle strutture del Servizio Sanitario Nazionale. In casi

La soddisfazione di bisogni

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.

L'eventuale somministrazione di farmaci avviene solo su prescrizione medica.

I farmaci sono custoditi dagli educatori.

La comunità collabora stabilmente con il Consultorio ed il Ser.D. dell'ASL TO5 - Moncalieri.

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 settimanalmente del denaro, in quantità differente a seconda dell'età, e lo gestiscono autonomamente.

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 e gli acquisti sono svolti insieme all'interessato.

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

Nella scelta delle attività è ascoltato il parere dei ragazzi.

La programmazione delle attività è discussa mensilmente in una riunione di comunità cui partecipano tutti i ragazzi e tutti gli educatori.

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

Informazione

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

Con il budget della Comunità ogni ospite può acquistare una pubblicazione il mese, a sua scelta.

**La soddisfazione
di bisogni**

La comunità è dotata di connessione internet.

C'è una piccola biblioteca interna e tutti i ragazzi che lo desiderano hanno la tessera della Biblioteca comunale, presso di cui è disponibile un accesso controllato ad Internet.

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

Relazione ed 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.

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 (almeno un incontro al mese), 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 specifiche risorse del Progetto Tirocini Solidali.

Tempo libero e divertimento

Man mano che crescono, i ragazzi possono gestire autonomamente del tempo libero.

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

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:

Comunità
alloggio
Moncalieri



Indirizzo:

Corso Trieste 65, Moncalieri (Torino)

Periodo di attivazione:

tutti i giorni dell'anno

Orario:

24 ore il giorno

Telefono:

011.6054490

Mobile:

335.6471027

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. 40, 45, 45/

L'accesso alla struttura: i famigliari possono accedere alla struttura in accordo con i Servizi Sociali di riferimento e nel rispetto dell'intimità della vita degli utenti.

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)