



Carta del Servizio

Educativa territoriale e
Servizio di Assistenza
Domiciliare minori
UNIONE DEI COMUNI DI
MONCALIERI, TROFARELLO
E LA LOGGIA



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, 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.

Educativa Territoriale e SAD minori UNIONE DEI COMUNI DI MONCALIERI, TROFARELLO E LA LOGGIA

Comuni serviti

Moncalieri, Trofarello, La Loggia

Tipo d'intervento

L'Educativa territoriale è un servizio svolto da educatori professionali che si occupano di bambini e adolescenti che attraversano un periodo di difficoltà e le cui famiglie non riescono, da sole, ad aiutarli a risolvere i loro problemi.

Gli operatori svolgono il loro lavoro presso la casa dei minori, presso i locali del Centro Diurno messi a disposizione dall'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia e utilizzando le risorse e le agenzie dei Comuni dell'Unione; occasionalmente utilizzano risorse dei Comuni limitrofi.

Il servizio è gestito continuativamente dalla nostra Cooperativa dal novembre 1999, in convenzione con l'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia, a seguito di affidamento tramite gara d'appalto.

Il Servizio di assistenza domiciliare per minori, gestito continuativamente dalla nostra Cooperativa dal 2003, è svolto da operatori socio-sanitari che, attraverso l'esperienza acquisita negli anni, hanno sviluppato la capacità di osservare le dinamiche interne alla famiglia e di agire per modificarle quando siano di danno per il minore.

Per chi

Il servizio è rivolto a bambini e ragazzi di entrambi i sessi dai 6 ai 18 anni di età (con possibili eccezioni da valutare con l'Ente di riferimento), residenti nei Comuni serviti, il cui stato di disagio sia stato accertato dai Servizi Sociali e Sanitari (Servizio di Psicologia e Neuro-Psichiatria Infantile) territoriali.

Effettua interventi di carattere educativo a sostegno dei minori e delle loro famiglie e accompagna il minore in situazioni particolari (ad es. affiancamento dei minori in percorsi per affidamenti familiari a rischio, inserimenti e/o dimissioni in comunità alloggio).

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- educatori professionali
- operatori socio sanitari (O.S.S.)
- 1 coordinatore educativo;
- 1 coordinatore assistenziale.

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

Politica della
Qualità

Nel 2019 è stata effettuata una revisione del progetto del servizio. Ogni utente accolto nel servizio ha un operatore di riferimento. Nel suo insieme il servizio opera sulla base di programmi annuali. L'intervento educativo o assistenziale comprende anche attività di programmazione, verifica e controllo:

1. gli operatori 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 psicologo esterno;
3. per ogni minore inserito nel servizio è elaborato, dopo due mesi di osservazione, un progetto educativo o di intervento. Il progetto è concordato e verificato periodicamente con gli operatori del Servizio Sociale e Sanitario referenti del caso in apposite riunioni a cadenza trimestrale;
4. una commissione tecnica formata dai referenti dell'Unione dei Comuni, dell'A.S.L. TO5 Moncalieri e dai coordinatori dei servizi Educativa territoriale ed Assistenza Domiciliare Minori verifica periodicamente l'andamento del progetto, valuta i nuovi inserimenti sulla base delle segnalazioni pervenute, redige l'eventuale lista d'attesa.

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

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, Servizio di assistenza domiciliare, Post-scuola, Centro di aggregazione giovanile); tali rapporti sono finalizzati allo svolgimento di attività comuni.

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

Ai ragazzi coinvolti nel servizio è offerta una merenda pomeridiana durante lo svolgimento delle attività.

Si rispettano le eventuali diete specifiche per motivi di salute o per particolari esigenze personali.

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

L'intervento di assistenza domiciliare è anche finalizzato a fornire al minore e alla sua famiglia le informazioni necessarie per un'adeguata alimentazione

Casa

In alcune situazioni che necessitano dell'intervento del S.A.D., oltre agli aspetti relazionali e di cura della persona, se necessari, si effettuano interventi diretti di pulizia e cura dell'ambiente domestico.

I nuclei con minori possono vivere in situazioni di trascuratezza sia ambientale che personale, di conseguenza i figli ripropongono i modelli genitoriali che sono causa di disagio ed emarginazione. L'operatore promuove con continuità e metodo una maggior cura di sé e dei propri spazi, contribuendo a dar loro gli strumenti per migliorare la propria condizione confrontandosi con altri modelli possibili.

Igiene

Nell'Educativa Territoriale gli operatori stimolano i ragazzi a mantenere un'attenzione costante all'igiene e alla cura della persona, se necessario aiutandoli direttamente, nei casi di necessità, garantendo il rispetto della loro intimità.

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

All'interno del S.A.D. l'operatore si occupa dell'igiene e della cura dei bambini, in particolare dei più piccoli, preparandoli per il successivo accompagnamento al nido o a scuola; con i più grandi, invece, tenta di infondere maggiore responsabilità e consapevolezza di come la cura di sé sia importante per una buona integrazione e accettazione, sia in ambito scolastico, sia in ambito sociale.

In alcuni casi questa trascuratezza è così radicata che senza l'intervento diretto dell'operatore queste cure non vengono concretizzate.

Salute

Gli operatori dell'Educativa Territoriale garantiscono i rapporti con i servizi sanitari, in collaborazione con le famiglie dei ragazzi, in tutti i casi in cui ve ne sia l'esigenza.

**La soddisfazione
di bisogni**

Alle famiglie si chiede di comunicare le notizie importanti sulla salute dei loro figli.

Ai ragazzi può essere proposto il contatto con i Servizi territoriali di Psicologia o di Neuro-Psichiatria Infantile e l'accompagnamento ad alcune visite specialistiche.

L'eventuale somministrazione di farmaci avviene solo su richiesta delle famiglie e sulla base di prescrizione medica.

Gli operatori del S.A.D, invece, diventano un indispensabile ponte interpretativo fra i genitori e medici: spesso, infatti, manca un linguaggio comune che consenta ad entrambe le parti di conseguire la consapevolezza necessaria a chiarire ogni aspetto del problema. L'operatore, inoltre, controlla la calendarizzazione delle eventuali cure (vaccinazioni, cure dentarie, etc.) e ne verifica e agevola la continuità.

Autonomia

I progetti educativi individualizzati sono pensati nel rispetto dell'autonomia del minore e sono costruiti con l'obiettivo di potenziarla.

L'autonomia è valorizzata tenendo conto delle caratteristiche di ciascun ragazzo. Di ogni minore è inoltre rispettata la facoltà di compiere scelte autonome nelle varie dimensioni della propria vita, tenendo conto delle sue caratteristiche e delle varie fasi del programma educativo che lo riguarda

Informazione

Nei locali utilizzati dal servizio sono presenti libri, materiale informativo sulle risorse sportive, culturali, associative e ricreative del territorio, quotidiani, riviste, computer, internet.

Relazione ed appartenenza a reti

I ragazzi entrano a far parte di un gruppo, in cui insieme agli operatori si progettano e realizzano attività differenziate di gioco, ricreative, sportive, laboratori di manualità, uscite, allo scopo di promuovere la socialità e le relazioni personali all'interno del gruppo dei pari.

Il servizio incoraggia i rapporti con le risorse del territorio e affianca i ragazzi nel loro inserirsi nei nuovi ambienti.

Si organizzano, dopo la presentazione dei progetti all'Unione dei Comuni e loro autorizzazione, soggiorni-vacanza nel periodo estivo ed invernale

Istruzione, formazione, lavoro

I minori coinvolti nel servizio di Educativa Territoriale e di Assistenza Domiciliare sono accompagnati e sostenuti nel

completamento del loro percorso scolastico; in molti casi il sostegno nello svolgimento dei compiti diviene strumento basilare per limitare il disagio scolastico.

Completato l'obbligo scolastico, i ragazzi sono orientati nella scelta tra la scuola superiore, la formazione professionale, il lavoro.

Gli operatori mantengono rapporti frequenti con gli insegnanti, con le agenzie formative, con i servizi di inserimento al lavoro e con i datori di lavoro.

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.

Inoltre, gli operatori dei servizi consigliano, qualora sia necessario, le persone assistite perché mettano in sicurezza gli impianti domestici e assumono le precauzioni relative ad eventuali rischi chimici (ad es. detersivi) o biologici.

Data di aggiornamento:

20/12/2019



Educativa
Territoriale e
S.A.D. minori

**Unione dei
Comuni di
Moncalieri,
Trofarello e
La Loggia**



Indirizzo:

c/o Centro diurno "Il Girotondo" Strada Stupinigi 6 bis,
Moncalieri (Torino)

Periodo di attivazione:

tutto l'anno

Orario:

dalle 9.00 alle 19.00, dal lunedì al sabato (esclusi i giorni
festivi)

Telefono:

011.60.52.984 (Centro diurno) – 335.13.50.484

E-mail:

g.minello@coopfrassati.com

Responsabile di Area Aziendale:

Roberta Crippa

Coordinatore Educativa territoriale:

Minello Gargiulo

Coordinatore S.A.D.:

Silvana Lanfranco

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

stazione FS Sangone, autobus G.T.T. 39,81

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)