



Carta del Servizio

Gruppo appartamento
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.

Gruppo appartamento MONCALIERI

Tipo d'intervento

Il Gruppo appartamento è un luogo dove ragazzi maggiorenni provenienti da comunità o, in ogni caso privi di figure adulte di riferimento, possono intraprendere percorsi di autonomia con l'aiuto di educatori professionali. Ogni ragazzo viene chiamato a fare una co-progettazione di percorsi individuali sulla base dei propri desideri e attitudini.

La cooperativa opera, a seguito di aggiudicazione con gara d'appalto, con l'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia (ex C.I.S.S.A.)

Dal 2009 l'Unione dei Comuni ha stipulato un accordo con il Comune di Torino per l'utilizzo di due posti.

La Struttura

Il servizio è collocato in un alloggio dell'agenzia territoriale della casa (A.T.C.) dato in affitto all'Unione dei Comuni.

La manutenzione straordinaria è in capo all'A.T.C. mentre quella ordinaria è di competenza della cooperativa ed eseguita con il coinvolgimento degli ospiti stessi.

Per chi

Il servizio può accogliere 6 ragazzi di ambo i sessi in età compresa tra i 18 e 21 anni. L'inserimento nel Gruppo appartamento avviene su richiesta dei servizi sociali territoriali.

Chi ci lavora

Nel servizio lavorano 3 educatori professionali e un Coordinatore che operano anche nelle équipe di due comunità per minori della Cooperativa con sede a Moncalieri nei pressi del Gruppo appartamento (una all'interno dello stesso edificio e una in corso Trieste).

Le due comunità funzionano come riferimento e supporto agli ospiti del Gruppo Appartamento 24 ore su 24.

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

Politica della Qualità

Il servizio è nato nel 2004 come progetto sperimentale mediante un finanziamento della Fondazione CRT per poi diventare effettivo dopo la gara d'appalto del 2007 che si è conclusa con l'assegnazione alla nostra cooperativa. La gara del 2019 ha confermato l'assegnazione.

Politica della Qualità

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

- gli educatori della cooperativa verificano e programmano la propria attività in riunioni bisettimanali o mensili;
- il progetto generale del Gruppo appartamento 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 di Moncalieri e da uno psicologo referente nominato dall'A.S.L. TO5. La Commissione Tecnica si riunisce ogni 15 giorni nella comunità di corso Trieste - Moncalieri.

La connessione del Gruppo Appartamento con le due comunità di Moncalieri permette la programmazione e realizzazione momenti di scambio e condivisioni tra gli utenti dei tre servizi.

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**

Ogni ospite ha la possibilità di acquistare, preparare e consumare cibi secondo i propri gusti e con il supporto del personale educativo, se necessario.

La scelta dei fornitori viene suggerita dagli educatori e concordata con questi.

La soddisfazione di bisogni

Gli orari dei pasti sono vincolati dagli impegni lavorativi o di altro genere di ogni singolo, ma resta ferma l'intenzione di creare occasioni di condivisione.

Casa

Il servizio è situato in un normale appartamento di civile abitazione, con spazi comuni e privati di uso degli ospiti.

Gli utenti hanno l'accesso agli arredi e ai materiali presenti in totale autonomia.

L'alloggio è stato allestito in modo funzionale ed accogliente e gli ospiti hanno la possibilità di personalizzare gli spazi.

Gli stessi ospiti sono protagonisti della cura e della pulizia degli ambienti e vengono coinvolti, compatibilmente con le loro capacità, nei lavori di manutenzione.

Igiene

Il servizio è dotato di tutto l'occorrente (lenzuola, asciugamani, ecc.) utile per la cura e l'igiene personale. Gli ospiti sono sollecitati a mantenere un livello accettabile rispetto all'igiene sia personale che degli ambienti.

Salute

Ad ogni ospite viene data la possibilità di scegliere un medico di medicina generale individuato dagli educatori al fine di garantire l'assistenza medica necessaria in caso di bisogno.

Gli educatori aiutano gli utenti a risolvere problemi di carattere sanitario.

Autonomia

"Autonomia" rappresenta la parola chiave rispetto alle finalità di questo servizio. Ogni ospite viene sostenuto ed accompagnato con lo scopo di renderlo capace di inserirsi nel contesto sociale con le proprie forze e di gestire eventuali pratiche amministrative (p.e. iscrizioni a corsi formativi, ricerca lavoro, rinnovi del permesso di soggiorno...)

Ogni ospite viene anche aiutato nella gestione del denaro al fine di riuscire a risparmiare una quota sufficiente a proseguire il percorso di autonomia al termine dell'inserimento nel servizio.

L'ospite viene educato all'amministrazione della propria retribuzione affinché impari a sostenere le spese consuete della vita indipendente (bollette, affitto, ecc.).

All'ospite viene offerto un luogo di tregua rispetto all'ambito familiare nel quale maturare il giusto distacco ed acquisire adeguate capacità di auto-gestirsi.

**La soddisfazione
dei bisogni****Informazione**

Il servizio è dotato di televisore e radio che sono liberamente utilizzabili dai ragazzi per accedere all'informazione.

Ogni ragazzo ha la possibilità di acquistare quotidiani o riviste e di accedere alla Biblioteca comunale.

Relazione e appartenenza a reti

Ogni ospite viene sollecitato ed aiutato a creare rapporti con il territorio (informagiovani, punti giovani, centri di aggregazione) al fine anche di incentivare relazioni positive con figure esterne al servizio.

Istruzione, formazione, lavoro

Ogni ospite ha la possibilità di proseguire eventuali corsi professionali già intrapresi o di frequentare nuovi percorsi scolastici che possano migliorare le proprie competenze da poter spendere nel mercato del lavoro.

Ogni ospite viene aiutato nella ricerca del lavoro e sostenuto al mantenimento di questo. In alcune situazioni è possibile l'attivazione di borse-lavoro al fine di facilitare l'ingresso nel mondo lavorativo. La scelta dell'attività lavorativa è, il più possibile, consona alle attitudini del ragazzo.

Tempo libero e divertimento

Tutti gli ospiti possono gestirsi autonomamente il proprio tempo lavoro all'interno e all'esterno del servizio. Gli educatori organizzano periodicamente attività ricreative da svolgere con gli ospiti all'esterno e all'interno del servizio (bowling, cinema, birreria, visione di dvd, ecc.)

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:

02/12/19

Gruppo
appartamento
Moncalieri

Indirizzo:

Largo Leonardo Da Vinci 1, Moncalieri (Torino)

Periodo di attivazione:

tutti i giorni dell'anno

Orario:

24 ore il giorno

Telefono:

011.60.60.193

E-mail:

segreteria@coopfrassati.com

Coordinatore:

Minello Gargiulo

Referente:

Mirko Festini Mira

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

autobus G.T.T. 40, 45, 45/

L'accesso alla struttura è garantito ai visitatori previo accordo con i Servizi Sociali territoriali.



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)