



## *Carta del Servizio*

COMUNITÀ SOCIO ASSISTENZIALE  
PER DISABILI GRAVI  
CASE FAMIGLIA FRASSATI  
Moncalieri

# Disabili



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](http://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](http://www.coopfrassati.com/modello231).

## C.S.A. CASE FAMIGLIA FRASSATI MONCALIERI

### Comuni serviti

Torino e provincia; eventuali Enti che intendano convenzionarsi con l'Associazione "Case-famiglia P. G. Frassati".

### Tipo d'intervento

La struttura ospita utenti con disabilità fisica e offre assistenza nelle esigenze quotidiane rispetto ai bisogni di cura, sostegno, salute, relazione, mantenimento e recupero abilità.

I progetti assistenziali ed educativi sono stilati al fine di garantire risposte adeguate per la cura della persona, la crescita individuale attraverso la valorizzazione delle attitudini personali, nel recupero della dimensione dell'abitare e nell'apertura alla realtà esterna in modo autonomo seguendo le capacità e le aspettative individuali.

La Cooperativa opera attraverso un contratto con l'Associazione omonima per la gestione delle attività di assistenza tutelare, infermieristica, preparazione pasti, lavanderia, pulizia locali, fisioterapia.

Tutte le altre attività inerenti la gestione del presidio vengono effettuate da volontari, famigliari o soggetti appartenenti all'Associazione (attività di direzione, parte amministrativa, rapporti istituzionali con gli Enti, fornitori, gestione economico-finanziaria, manutenzione)

L'Associazione e la Cooperativa collaborano nella pianificazione delle attività, attraverso la partecipazione a organismi istituiti dall'Associazione stessa; Comitato di gestione, partecipazione al Direttivo su invito, momenti di verifica gestionale, relazioni e documenti.

### La Struttura

L'edificio è ubicato a piano terra e nel piano seminterrato, privo di barriere architettoniche, con annessa area verde, è di proprietà dell'Associazione Case-famiglia P.G. Frassati e costruito su un terreno del Comune di Moncalieri.

La manutenzione ordinaria e straordinaria è a carico dell'Associazione.

La struttura risponde ai requisiti strutturali previsti dalla Regione Piemonte ed è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento quale C.S.A. (comunità socio assistenziale per disabili gravi) per 10 posti rilasciata dall'A.S.L. TO5.

### Per chi

Il servizio può accogliere fino a 10 utenti con disabilità motoria, di entrambi i sessi.

**Ammissioni**

Per poter accedere alla struttura occorre presentare domanda all'Associazione, che accoglie le richieste di inserimento, in seguito alla procedura di valutazione delle U.M.V.D. territoriali competenti.

**Dimissioni**

Le dimissioni dal presidio avvengono per scelta personale dell'utente o per il cambiamento del progetto individuale.

**Chi ci lavora**

Nel servizio operano:

- 9 OSS (Operatore Socio-Sanitario);
- 1 OSS referente;
- 1 educatore;
- 2 colf;
- 1 infermiere professionale;
- 1 fisioterapista.

Il servizio di pulizia degli ambienti è effettuato dalle colf.

Il servizio di lavanderia e preparazione pasti è a carico degli operatori assistenziali.

Il Responsabile della struttura è designato dall'Associazione. Tutte le pratiche amministrative relative all'inserimento e alla permanenza dei residenti sono gestite dall'Associazione, dai disabili e/o famigliari.

I volontari si occupano dei trasporti e delle attività di tempo libero.

**Politica della Qualità**

Il servizio è gestito dalla nostra Cooperativa dal 1 agosto 2004 in seguito al contratto stipulato con l'Associazione Case-famiglia P.G. Frassati.

Il servizio viene erogato su un progetto gestionale elaborato dall'Associazione.

Ogni utente accolto nel servizio ha un operatore di riferimento.

I progetti individuali sono elaborati a seguito di un periodo di osservazione di tre mesi circa.

Il progetto è concordato con l'utente stesso, quando è possibile, con gli operatori dei Servizi Sociali che seguono il caso con verifiche annuali e con il coinvolgimento della famiglia.

Il gruppo degli operatori si riunisce ogni quindici giorni per l'organizzazione del lavoro e la discussione dei casi.

La Cooperativa programma momenti di formazione e aggiornamento permanente per i propri operatori. Sono effettuate 2 ore al mese di supervisione per tutti gli operatori come rielaborazione dell'esperienza ed approfondimento delle problematiche relative agli utenti inseriti.

## 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 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

La fornitura degli alimenti avviene attraverso fornitori individuati dall'Associazione e ordini preparati da persone con disabilità delegate alla spesa, con il supporto degli operatori.

I pasti sono cucinati internamente dagli operatori in turno

Ci sono menù estivi e invernali: il menù settimanale, compilato dal Servizio Nutrizionale dell'ASL, è modulato su quattro settimane. Il menù è esposto ed è vario, con la possibilità di scelta: sono previste variazioni per diete specifiche, in particolare per persone con problemi di disfagia.

L'orario indicativo della colazione è tra le ore 7,30 e le ore 10, quello del pranzo tra le 12,00 e le 13,30, la cena tra le 19 e le 20: gli orari sono calibrati sugli impegni ed attività degli utenti.

Le portate sono servite separatamente, con particolare attenzione a eventuali problemi di masticazione o di difficoltà ad alimentarsi autonomamente: in questo caso l'utente riceve l'aiuto necessario da parte del personale per l'assunzione del pasto.

Nel servizio è attiva una procedura di autocontrollo dell'igiene alimentare nel rispetto delle norme H.A.C.C.P. previste dalla legge, gli operatori hanno ricevuto adeguata formazione in materia.

### Casa

Gli utenti sono ospitati in camere singole o doppie con bagno.

Esistono spazi comuni, per l'accoglienza dei visitatori, per lo svolgimento di attività varie, l'infermeria, un grande salone per le feste.

L'Associazione provvede alla fornitura degli arredi dei luoghi comuni, mentre gli utenti provvedono all'arredamento della loro camera, con la possibilità di personalizzare il proprio spazio.

**La soddisfazione  
di bisogni**

Il personale addetto garantisce la pulizia dei locali seguendo una pianificazione settimanale.

**Igiene**

È sempre garantito l'aiuto e il controllo degli operatori nella cura dell'igiene personale, nel rispetto della privacy e delle esigenze personali, secondo il grado di autonomia.

Si effettuano da un minimo di due docce la settimana fino al bagno quotidiano, a seconda delle esigenze.

Gli operatori pongono particolare attenzione nel prevenire l'insorgere dell'incontinenza, di lesioni da decubito garantendo accompagnamenti adeguati al singolo utente ai servizi igienici.

Per i soggetti non deambulanti, incontinenti o con particolari problematiche (stomie, cateteri...) si adottano protocolli idonei all'espletamento dell'igiene personale, con particolare riguardo alla prevenzione delle piaghe.

Per l'igiene personale sono usati i prodotti scelti dalle singole persone, forniti dall'Associazione.

I cambi della biancheria piana e da bagno sono effettuati una volta la settimana, salvo esigenze particolari.

**Salute**

Gli operatori, insieme all'infermiere effettuano un monitoraggio costante delle condizioni generali di salute; si occupano dell'approvvigionamento, custodia e somministrazione delle terapie farmacologiche, degli accompagnamenti a visite specialistiche, esami diagnostici, prescrizione di ausili e presidi, salvo i casi in cui il disabile intenda occuparsi in autonomia di questi aspetti.

I presidi (pannoloni, ecc.) e gli ausili sono forniti dall'A.S.L. di competenza, in base alla patologia dell'utente.

Sono seguiti dagli operatori OSS anche il rapporto con il MMG, gli specialisti e l'aggiornamento della cartella sanitaria.

Il fisioterapista collabora alla stesura del progetto individuale per la parte di sua competenza e attua gli interventi riabilitativi prescritti dal fisiatra nel piano di recupero funzionale. Collabora con gli altri operatori sugli aspetti che riguardano mobilizzazione, postura e ausili.

**Autonomia**

Si sostengono i percorsi individuali volti al recupero ed al mantenimento delle autonomie per ciò che riguarda la quotidianità, sia all'interno sia all'esterno della struttura.

## La soddisfazione di bisogni

Si rispetta la facoltà dell'utente di scegliere, in base agli interessi ed abilità personali, la partecipazione a laboratori, attività, momenti di aggregazione, coinvolgimento negli aspetti di gestione della casa.

### Informazione

Nella relazione con gli utenti, gli operatori pongono attenzione a fornire loro ogni informazione su atti, manovre, attività di cura e tutela che si attuano nei loro confronti.

Nella struttura è a disposizione degli utenti il collegamento ad Internet.

Si veicolano informazioni riguardanti la realtà territoriale: iniziative culturali, feste, risorse fruibili sia dagli utenti sia dalle famiglie.

### Relazione ed appartenenza a reti

Gli operatori offrono la loro disponibilità per colloqui individuali con gli utenti e le famiglie, anche su argomenti che riguardano la sfera personale.

Esistono reti sociali costruite dalle persone con disabilità, dai famigliari e dai volontari.

Il trasporto per attività esterne, gite e accompagnamenti per visite mediche avviene con i mezzi attrezzati dell'Associazione.

I volontari si occupano della gestione del tempo libero degli utenti, dei momenti ricreativi, ludici e culturali all'esterno della struttura.

Se richiesto, gli operatori offrono la possibilità di organizzare periodi di soggiorno o gite, al fine di incrementare le occasioni di socializzazione, integrazione e cultura.

### Istruzione, formazione, lavoro

Si stabiliscono e sostengono percorsi possibili di formazione e lavoro.

Gli operatori, insieme ai volontari, sono impegnati in azioni di ricerca, stimolo e supporto affinché ogni persona possa esprimere il meglio di sé nell'ambito della partecipazione alla vita della collettività e nella valorizzazione delle capacità individuali.

### 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.

### Sicurezza

Gli operatori hanno ricevuto un'adeguata formazione in materia di sicurezza sul lavoro, prevenzione incendio e pronto soccorso

**La soddisfazione  
di bisogni**

secondo le prescrizioni di legge, al fine di tutelare e garantire interventi adeguati in caso di emergenza.

È presente in struttura un Piano di Emergenza e il Documento sulla Valutazione dei Rischi. La struttura, inoltre, è dotata di un impianto antintrusione, uscite di sicurezza, un impianto di rilevazione incendi.

**Data di aggiornamento:**

09/01/2020



C.S.A.  
**Case Famiglia  
Moncalieri**



**Indirizzo:**

Strada Cigala, 9 Moncalieri (TO)

**Periodo di attivazione:**

tutti i giorni dell'anno

**Orario:**

24 ore su 24

**Telefono e Fax:**

011/6485030 - 011/6479167

**E-mail:**

casaf rassati@gmail.com

**Direttore di struttura:**

Dott. Tullio Renzulli

**Coordinatore:**

Sandra Marangoni

**Mezzi pubblici per arrivare al servizio:**

autobus G.T.T. 67

**L'accesso alla struttura:** Le visite sono consigliate al pomeriggio dalle 15,00 in poi, in quanto gli impegni del mattino sono più pressanti. È gradita una telefonata di preavviso. Il giovedì ed il sabato pomeriggio dalle 15,30 alle 17,30 è possibile prendere appuntamento anche per visitatori terzi che abbiano particolari motivazioni per visitare la struttura.

**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](http://www.coopfrassati.com)



[www.facebook.com/cooperativafrassati](https://www.facebook.com/cooperativafrassati)



[@FrassatiCoop](https://twitter.com/FrassatiCoop)