



Carta del Servizio

S.A.I. per
Minori Stranieri Non Accompagnati



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 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.

S.A.I. PER MSNA

Tipo d'intervento

La struttura S.A.I. cura percorsi di accoglienza integrata di Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) offrendo alloggio, protezione e tutela e assicurando servizi destinati a garantire:

- i diritti di cui è portatore il minore straniero non accompagnato secondo la normativa regionale, nazionale e internazionale vigente;
- la regolarizzazione dello status giuridico del minore, altrimenti esposto ad una condizione di rischio e debolezza;
- l'avvio graduale del minore verso l'autonomia e l'inclusione nel tessuto sociale del territorio.

La Struttura

La struttura risponde ai requisiti regionali e nazionali vigenti. Il servizio, collocato a Salbertrand, è dotato di camere da letto, servizi igienico-sanitari, locali di soggiorno polifunzionale e per la preparazione e somministrazione dei pasti, nonché di locali per attività di servizio congrui con quanto richiesto dalla normativa.

Per chi

Il servizio può accogliere fino a 12 minori stranieri non accompagnati. I beneficiari possono permanere all'interno della struttura fino a sei mesi dopo il compimento dei 18 anni.

Chi ci lavora

L'équipe del servizio è composta da:

- Educatori professionali, di cui 1 con funzione di coordinamento
- Mediatori culturali
- Operatori Socio-sanitari
- Operatore Legale

Ulteriori professionalità potranno essere attivate ove previsto dal progetto socio-educativo individualizzato. A tutti gli operatori è applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali.

La soddisfazione di bisogni

Il servizio si basa su un progetto elaborato nel 2020.

Per ogni MSNA inserito è redatto un Progetto socio-educativo individualizzato, verificato ed aggiornato almeno semestralmente. I contenuti del Progetto sono condivisi con i minori e con i servizi sociali e sanitari di riferimento.

Le prestazioni professionali dell'équipe sono riconducibili a tre livelli:

1. livello organizzativo interno: per esigenze pratiche sono individuate delle aree di responsabilità assegnate ad operatori diversi;
2. livello dei rapporti con l'esterno: si configurano con lo svolgimento di pratiche, colloqui o riunioni che consentono le

**Politica della
Qualità**

verifiche necessarie per il conseguimento degli obiettivi progettuali individuali.

3. livello socio-educativo: riconducibile agli obiettivi e alle strategie elaborate nel progetto individuale per ogni singolo minore.

Settimanalmente gli operatori e il coordinatore del servizio verificano e programmano la propria attività all'interno della riunione d'équipe.

La cooperativa programma momenti di formazione, supervisione e aggiornamento permanente per i propri operatori.

La Cooperativa opera 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.

**Attività e
interventi**

Collocamento in luogo sicuro e accoglienza integrata

Il servizio garantisce, per ogni minore accolto, il collocamento e l'accoglienza in un luogo sicuro e in grado di offrire un supporto sia materiale sia relazionale che prevede:

- la fornitura dei beni di prima necessità (p.e. biancheria piana, prodotti per l'igiene personale e vestiario adatto alle diverse stagioni);
- la preparazione e la distribuzione dei pasti;
- attività di lavanderia;
- l'erogazione di un pocket money secondo le modalità definite nel progetto socio-educativo individualizzato.

Il servizio si connota con un'impronta laica e rispettosa delle tradizioni culturali e religiose degli ospiti. Promuove l'instaurarsi di un clima familiare, rispettoso dell'individualità di ogni ragazzo e della sua cultura.

Attività interventi e

Assistenza socio-psicologica e sanitaria

Il Servizio garantisce l'assistenza socio-psicologica e sanitaria per ogni minore. Gli operatori cureranno in collaborazione con i Servizi preposti:

- la raccolta di informazioni utili per la ricostruzione dell'anamnesi sociale del minore e della sua famiglia;
- la raccolta di informazioni sulle competenze del minore, sulle sue aspettative e, sul suo progetto migratorio;
- la raccolta di informazioni che indichino una possibile condizione di fragilità e vulnerabilità;

L'équipe garantisce un costante raccordo e il coinvolgimento del Tutore e dei servizi sociali e sanitari territoriali.

Orientamento e tutela legale

Per tutti i minori si prevede:

- il supporto nell'espletamento delle procedure relative all'identificazione, alla richiesta del permesso di soggiorno da presentare nella Questura di Torino;
- il supporto nell'espletamento di tutte le pratiche burocratiche amministrative (p.e. richiesta codice fiscale, iscrizione al Servizio Sanitario Regionale...);
- l'informazione e l'orientamento su diritti e doveri previsti dalla normativa, nonché sulla possibilità di richiedere la protezione internazionale, il ricongiungimento familiare e il rimpatrio assistito.

Mediazione linguistico-culturale

L'attività di mediazione linguistico-culturale prevede sia interventi a diretto sostegno dei minori e dei loro percorsi, sia interventi rivolti a facilitare e orientare il lavoro dell'équipe educativa.

Insegnamento di base della lingua italiana

Tutti i minori, secondo le loro competenze linguistiche, saranno inseriti all'interno dei corsi organizzati dal CPIA territoriale.

La Cooperativa Frassati promuove l'inserimento dei ragazzi all'interno dei corsi di italiano che il personale della cooperativa sta gestendo in Valle di Susa all'interno del progetto di Micro Accoglienza Diffusa (N.d.R. d'ora in poi MAD) di seconda accoglienza per richiedenti protezione internazionale.

Attività a sostegno all'inclusione sociale

All'interno di ogni progetto socio-educativo individuale saranno declinati specifici obiettivi (e le attività pianificate per il raggiungimento degli obiettivi) a sostegno dell'inclusione sociale all'interno di 2 aree:

- 1 Orientamento, inserimento scolastico e professionale;
- 2 Integrazione sociale.

Attività e interventi

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:

Luglio 2021



S.A.I. per
MSNA
Salbertrand

Indirizzo:

Viale della Stazione 33, Salbertrand (TO)

Periodo di attivazione:

tutti i giorni dell'anno

Orario:

24 ore su 24

Telefono:

324.5481847

E-mail:

a.pedol@coopfrassati.com

Responsabile di Area:

Annalisa Pedol

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

Stazione FS Salbertrand e autolinee Sapav



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 09,00 – 18,00 orario continuato
il venerdì 09,00 – 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