



Carta del Servizio

Alloggio di Autonomia
Ciriè

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.



COOPERATIVA SOCIALE
P.G. FRASSATI
SERVIZI ALLA PERSONA

Costruiamo insieme benessere

La Carta dei Servizi della cooperativa può essere complementare alla Carta del Servizio emessa dagli Enti Pubblici ed è uno strumento

A cosa serve la carta dei servizi

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 e richieste

**Informazioni
utili**

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.

L'alloggio fa riferimento al Consorzio C.I.S. Ciriè di cui fanno parte i seguenti comuni: Ciriè, San Carlo C.se, San Francesco al Campo, San

ALLOGGIO DI AUTONOMIA - CIRIÈ

Comuni serviti

Maurizio C.se, Nole C.se Robassomero, Ala di Stura, Balangero, Balme, Cafasse, Cantoira, Chialamberto, Coassolo T.se, Corio, Germagnano, Lanzo T.se, Mezenile, Monastero di Lanzo, Pessinetto, Traves, Vallo T.se, Varisella, Ceres, Groscavallo, Lemie, Usseglio, Viù, Barbania, Borgaro T.se, Caselle T.se, Fiano, Front, Grosso, Levone, Mathi, Mappano, Rocca C.se, Vauda C.se, Villanova C.se.

Tipo d'intervento

L'alloggio di autonomia è un servizio residenziale socio assistenziale che ospita persone adulte con pluridisabilità, disabilità intellettiva e sensoriale provenienti dal territorio consortile e la cui situazione personale deve poter consentire l'acquisizione di significative esperienze e capacità di proseguire nel percorso di autonomia.

L'obiettivo è quello di realizzare un servizio che sia il più possibile vicino alla "normalità" intesa come condizione in cui un giovane adulto lascia la casa familiare per iniziare un'esperienza di vita autonoma dal punto di vista abitativo.

Il servizio è gestito dalla nostra cooperativa a seguito di Gara d'Appalto con il Consorzio Intercomunale Servizi (CIS) di Ciriè da Luglio 2022.

La Struttura



L'alloggio è ubicato nel centro di Ciriè, in un condominio in posizione tranquilla. È situato al primo piano con ascensore, misura circa 120 mq. ed è composto da ingresso, 4 camere da letto, 2 bagni, 1 piccola sala, cucina, ripostiglio e due balconi, oltre a cantina e box. Gli arredi sono funzionali e l'appartamento è dotato di tutte le attrezzature indispensabili di una casa.

Per chi

L'alloggio può accogliere fino a 4 persone di ambo i sessi, maggiorenni, residenti nei Comuni serviti. Per accedere al servizio occorre presentare domanda ai Servizi Sociali presso le sedi territoriali del CIS Ciriè.

Ammissioni e dimissioni

Le fasi di individuazione, ammissione e dimissione degli Abitanti della Comunità è stabilita dalla competente commissione tecnica dell'Azienda Sanitaria Locale TO 4 – Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità (UMVD).

Nel servizio operano:

- 1 O.S.S. (Operatori Socio Assistenziali);

Chi ci lavora

- 2 educatori professionali (di cui uno con funzione di coordinatore);

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

**Politica della
Qualità**

L'alloggio di autonomia è un servizio riconducibile al Gruppo Appartamento di tipo A così come esplicitata dalla D.G.R. n.230-23699 del 22.12.97 e n. 11-24370 del 15.04.98 ed è da considerarsi in fascia C, ai sensi della D.G.R. n. 51-11389 del 23/12/2003 avente ad oggetto: "D.P.C.M. 29.11.01, allegato 1, Punto 1C Applicazione Livelli Essenziali di Assistenza all'area dell'integrazione socio-sanitaria".

Questa tipologia di servizio può anche essere collocata tra le soluzioni alloggiative previste dalla D.G.R. n.47-5478 ad oggetto "D.G.R. n.28-4949 del 2 maggio 2017- Legge 22 giugno 2016, n.112. Disposizioni in materia di assistenza alle persone con disabilità grave prive di sostegno familiare" - Allegato A – punti b) e 5), in quanto si tratta di una forma di residenzialità volta a favorire il maggior livello di autonomia possibile delle persone con disabilità che richiede un ridotto impegno organizzativo e professionale declinato in forma variabile in funzione delle necessità dei soggetti interessati.

Il progetto del servizio è stato riformulato nel 2022.

Per ogni ospite inserito è elaborato un progetto educativo individualizzato. Il piano di lavoro è verificato periodicamente dall'équipe degli operatori, attraverso incontri con gli altri operatori territoriali di riferimento (Servizio Sociale, educatori di altri servizi etc, etc).

La progettazione e gli interventi vengono verificati attraverso:

- le riunioni di equipe;
- la supervisione e la formazione che garantiscono l'elaborazione dell'agire quotidiano di ciascun operatore;
- audit interni previsti dal Sistema Qualità della Cooperativa
- la somministrazione ogni due anni di questionari sulla qualità percepita, con conseguente raccolta dei dati emersi;
- gli incontri di verifica periodici sui singoli utenti inseriti e/o sul servizio con gli Enti territoriali ed i Servizi Centrali, che monitorano l'efficacia e la coerenza delle prestazioni erogate;
- gli incontri con le singole famiglie (ogni volta che sentono il desiderio di confrontarsi con gli operatori su questioni relative al proprio familiare) o con le Associazioni di tutela, che ci aiutano nella verifica di ciò che facciamo e ci stimolano al

Politica della Qualità

miglioramento attraverso la sollecitazione e la collaborazione attiva.

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, ed ai nostri interlocutori di valutare l'efficacia del servizio.

La soddisfazione di bisogni

Cibo

Gli operatori affiancano gli ospiti nella preparazione del pranzo e della cena nell'ottica di una sempre maggiore autonomia individuale.

Il menù è esposto ed è vario; c'è la possibilità per gli ospiti di richiedere preparazioni particolari.

Il menu ed eventuali diete sono definiti secondo parametri conformi ad una dieta ricca e varia.

Sono possibili diete specifiche, su indicazione di medici specialisti e nutrizionisti.

L'orario indicativo della colazione è tra le 7.00 e le 7.30, quello del pranzo tra le ore 12.30 e le 13.30, della cena tra le 19.00 e le 20.00: questo è un orario variabile e calibrato sugli impegni degli utenti.

Gli alimenti sono acquistati presso fornitori scelti dalla cooperativa secondo criteri di qualità e convenienza. La fornitura è organizzata in modo da disporre sempre di prodotti freschi.

Casa

Crediamo che la dimensione dell'“abitare”, sia da intendere come spazio (non solo fisico) dove esprimere le proprie emozioni, ottenere l'aiuto e le risposte necessarie, essere “ascoltati e capiti” anche senza comunicazione verbale, che permetta di auto-contenere ansie e paure. Tutto questo richiede uno sforzo costante da parte di tutti ed un lavoro quotidiano per creare un clima che sa “di casa”.

**La soddisfazione
di bisogni**

La casa, infatti, non solo è un bisogno primario ed indispensabile per ciascuna persona, ma rappresenta il luogo privilegiato dell'accoglienza e delle relazioni affettive.

Il Servizio è dotato di spazi comuni e camere da letto singole al fine di agevolare sia spazi di confronto tra gli abitanti, che spazi esclusivamente dedicati al sé.

Gli spazi sono puliti quotidianamente e gli stessi ospiti 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

Il cambio della biancheria piana (ovvero lenzuola, asciugamani, tovaglie, ecc.), così come l'igiene personale degli ospiti, sono supervisionate dagli operatori. Gli abitanti vengono man mano accompagnati nella gestione autonoma delle faccende domestiche e personali. Dopo un primo periodo di accompagnamento, per esempio nella pulizia della casa e nell'utilizzo degli elettrodomestici, gli abitanti sono supportati nell'effettuare le routine di pulizia quotidiane, in autonomia.

Gli interventi necessari di cura dell'igiene vengono realizzati sempre nel rispetto della privacy e dei bisogni degli ospiti.

Salute

Sono costanti i rapporti con il Medico di Medicina Generale dell'utente, con cui si concordano le visite e gli esami utili a controllare il generale stato di salute e le eventuali patologie specifiche. Gli operatori supportano gli ospiti nella prenotazione delle visite specialistiche necessarie ed accompagnano gli utenti nelle visite e pratiche sanitarie.

La documentazione sulla situazione sanitaria è aggiornata e archiviata nella cartella individuale.

Autonomia

Di ogni ospite è 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.

Se gli ospiti ricevono retribuzioni da lavoro o somme di altra provenienza (pensione invalidità), gli operatori li affiancano nella gestione del denaro. Gli operatori, in base alle necessità, accompagnano inoltre gli ospiti all'acquisto della biancheria e dell'abbigliamento.

La soddisfazione di bisogni

Gli ospiti, inoltre, collaborano nella cura dell'appartamento, nel fare la spesa e nella preparazione dei pasti al fine di acquisire capacità ed autonomia.

Gli utenti possono coltivare liberamente i propri interessi, partecipare alla programmazione delle attività, fare proposte ed avanzare richieste al gruppo degli operatori.

Informazione

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

La casa ha in dotazione un televisore comune, un lettore DVD, uno stereo, un lettore cd.

Relazione ed appartenenza a reti

L'Alloggio offre spazi e tempi specifici per sviluppare relazioni positive sia tra gli utenti, sia con gli operatori, sia con i familiari e gli amici che si possono invitare e ricevere nel servizio.

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

Il servizio attribuisce un valore fondamentale all'integrazione con il territorio. In tal senso, promuove l'inserimento degli utenti in tutte quelle realtà che la rendono possibile (parrocchie, volontariato, associazioni, altre risorse) e stimola la loro partecipazione attiva alla vita sociale del paese.

Istruzione, formazione, lavoro

Gli ospiti sono aiutati nella scelta di corsi di formazione professionale e nella ricerca di una occupazione lavorativa (borse lavoro, impegno in Associazioni di volontariato...) in accordo e collaborazione con il Servizio Sociale di riferimento.

Gli educatori mantengono rapporti costanti sia con le risorse del territorio, sia con i datori di lavoro.

Tempo libero e divertimento

Gli operatori promuovono l'inserimento degli ospiti in attività per il tempo libero presenti nel territorio e ne favoriscono la loro gestione autonoma. Il servizio organizza, in occasione di festività e compleanni, momenti di socializzazione aperti alle persone conosciute e frequentate dagli utenti.

Tutela

Si rispetta rigorosamente la riservatezza su tutti i dati sensibili, personali ed in generale su tutte le informazioni. I dati sono

**La soddisfazione
di bisogni**

raccolti, trattati e archiviati in armadi presso l'ufficio nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.
Il Titolare del trattamento dati personali è il CIS Ciriè.

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:

22/06/2023



Alloggio di
autonomia
Ciriè

Indirizzo:

Via delle Ginestre 1, Ciriè (TO)

Periodo di attivazione:

365 giorni l'anno

Orario:

24 ore su 24 presenza degli operatori per 6h/die

Telefono:

011 074 6050

Responsabile di Area:

Roberta Crippa

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

Autobus GTT extraurbano linee 229, 3165

Treno SFMA Torino-Ceres

L'accesso alla struttura non ha particolari vincoli di orario: i famigliari possono accedere alla struttura nel rispetto dell'intimità della vita degli utenti; è gradito un preavviso telefonico per non interferire nelle attività.



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 mercoledì 09,00 – 18,00 orario continuato
il giovedì e 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



[@cooperativafrassati](https://www.instagram.com/cooperativafrassati)