



## *Carta del Servizio*

Centro Aggregativo per Minori  
YAWP

# 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](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).

Torino e fuori Torino

## CAM YAWP

### Tipo d'intervento

Il Centro Aggregativo Minori si occupa delle seguenti tipologie di intervento:

- progetti di supporto all'inserimento
- progetti di supporto alle dimissioni
- progetti aggregativi individualizzati
- progetti sportivi individualizzati
- percorsi scolastici e culturali individualizzati

### L'organizzazione della giornata

La giornata tipo si suddivide nei seguenti momenti:

- accoglienza
- studio
- merenda
- laboratori e uscite

### La Struttura

Il Centro ha sede a Torino, in via Vibò n. 28, all'interno del complesso della parrocchia "Nostra Signora della Salute", sul territorio della circoscrizione 5. In piena area metropolitana, è servito da diverse linee di trasporto pubblico ed è circondato da numerosi esercizi commerciali e dal mercato che ha luogo nella piazzetta antistante.

### Per chi

Fascia d'età dell'utenza: 6-17 anni

Tipologia di utenza: mista

Capienza massima: 14 minori

### Ammissioni

L'ammissione al Centro viene effettuata in accordo con i Servizi Sociali territoriali e centrali. Entro 7 giorni dalla presentazione del caso il Coordinatore da rimando rispetto all'ammissione: in caso positivo, viene concordata una riunione di inserimento alla presenza del Servizio, della famiglia e del minore. Si procede con la calendarizzazione della data di primo giorno di frequenza, previo esito negativo di tampone antigenico.

### Dimissioni

Le dimissioni avvengono in accordo tra la Rete. Possono avvenire per raggiungimento degli obiettivi concordati o per passaggio ad altra progettualità.

**Chi ci lavora**

Nel servizio operano:  
N. 1 Coordinatore  
N. 1 Educatore Professionale ogni 10 minori

**La soddisfazione  
di bisogni**

Il Servizio è gestito dalla Cooperativa in Accredimento con Città di Torino.

Gli strumenti che utilizziamo allo scopo di valutare la qualità nella gestione del servizio sono:

- il diario di bordo compilato al termine di ogni giornata;
- le riunioni di équipe settimanali;
- le riunioni di verifica e progettazione con gli operatori dei Servizi sociali e sanitari territoriali;
- le relazioni prodotte per ogni minore in carico.

Per ogni situazione attivata è redatto un Progetto Educativo Individuale (PEI) condiviso con i Servizi e i nuclei coinvolti. Dopo il primo mese di osservazione viene sottoscritto dalla rete un patto di collaborazione.

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.*

**La soddisfazione  
di bisogni**

**Casa**

Particolare attenzione si rivolge alla manutenzione e alla cura dei locali. I ragazzi hanno la possibilità di personalizzare gli spazi facendo personali proposte oppure tramite loro creazioni. Gli arredi e i materiali sono periodicamente controllati e rinnovati.

## La soddisfazione di bisogni

### **Autonomia**

Uno degli obiettivi che il progetto si pone è di accompagnare i ragazzi in un percorso di autonomia sotto numerosi aspetti: scolastica, organizzativa, negli spostamenti, etc.

### **Promozione di cultura educativa**

Il CAM si propone come luogo di promozione della relazione educativa a supporto dello sviluppo personale di ogni ragazzo e della collaborazione attiva di ognuno all'interno del gruppo.

Viene altresì favorita l'integrazione culturale attraverso la promozione dello scambio con i ragazzi dell'Oratorio San Martino.

### **Relazione ed appartenenza a reti**

Il Centro utilizza gli strumenti della relazione con l'adulto, dell'appartenenza al gruppo, della relazione con la famiglia, del rapporto con il mondo della scuola, della collaborazione con gli eventuali servizi che hanno cura del minore, della cooperazione con la rete costituita dalle attività di volontariato e dalla realtà parrocchiale e associativa.

### **Istruzione, formazione, lavoro**

All'interno del CAM viene svolta l'attività di accompagnamento e supporto allo studio, attraverso l'offerta di programmi individualizzati a partire dalle competenze e dalle potenzialità di ogni singolo ragazzo, al fine di supportarlo nel suo percorso formativo.

### **Ritmi e regole**

Il regolamento viene consegnato ai ragazzi e alle famiglie durante la riunione di inserimento. Dopo il primo mese, la Rete sottoscrive inoltre il Patto di Collaborazione.

### **Crescita e gioco**

Vengono proposte ai ragazzi attività ludiche, sportive e aggregative sia all'interno del Centro che sul territorio, aventi come obiettivo la creazione di un gruppo capace di collaborare, divertirsi e confrontarsi con gli altri.

### **Protagonismo**

Obiettivi specifici del Centro sono:

- promozione della cura personale
- sostegno alla dimensione relazionale, affettiva ed emotiva
- sostegno alla socialità e promozione di condotte legali

**La soddisfazione  
di bisogni**

**Sostegno alla genitorialità**

Sostenere e accompagnare le famiglie attraverso momenti di confronto e colloqui individuali è obiettivo fondamentale del lavoro.

**Identità**

Vengono promosse le potenzialità dei singoli ragazzi, ognuno nelle sue specificità e nella propria unicità.

**Integrazione**

Si sostiene l'integrazione di minori stranieri.

**I volontari**

I volontari presenti nel Centro collaborano con il personale educativo al fine di offrire il loro contributo nella quotidianità.

**Data di aggiornamento:**

26/01/2024



Centro  
Aggregativo  
Minori  
Yawp

**Indirizzo:**

Via Vibò n. 28 - Torino

**Periodo di attivazione:**

da settembre a luglio

**Orario:**

14.30-19.30

**Telefono e Fax:**

348- 4008013

**Coordinatore:**

Valentina Casella

**Mezzi pubblici per arrivare al servizio:**

Bus (10N-11-52)

**L'accesso alla struttura** è possibile l'accesso per i famigliari previo accordo con l'équipe educativa.



**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](mailto:segreteria@coopfrassati.com)

PEC: [scs@pec.coopfrassati.com](mailto:scs@pec.coopfrassati.com)



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



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



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