



Carta del Servizio

Comunità Genitore-Bambino
CASA ISHTAR



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.

Comunità Genitore-Bambino CASA ISHTAR

Comuni serviti

Torino e fuori Torino

Tipo d'intervento

Casa "Ishtar" è un servizio di accoglienza residenziale in cui i nuclei sono seguiti da Educatori/trici professionali e da Operatori/trici socio sanitari/e particolarmente attente a sostenere e promuovere le competenze genitoriali, offrendo una risposta strutturata, all'interno di un contesto educativo specifico, ai seguenti bisogni:

- Difficoltà nella gestione dei figli e nel rispondere in modo adeguato ai loro bisogni
- Situazione di degrado familiare
- Mancanza di una rete familiare
- Padri assenti o in un rapporto conflittuale con il nucleo
- Difficoltà a gestire la vita quotidiana
- Basso grado di istruzione
- Stato di disoccupazione
- Assenza di una rete familiare o amicale di supporto

La relazione educativa è lo strumento principale per consentire alle madri e ai loro figli di costruire il proprio percorso di crescita in termini di sviluppo delle competenze genitoriali, di sviluppo del bambino in risposta ai suoi bisogni psico-fisici e al consolidamento della relazione mamma-figlio, in un'ottica di progressiva autonomia.

La Struttura

La Comunità genitore/bambino "Casa Ishtar" ha sede a Torino in Corso Palestro n. 14, all'interno del complesso del Collegio Artigianelli.

La comunità è situata a 300 metri dalla Stazione Porta Susa.

La casa dispone di sei spaziose camere con relativi bagni per i nuclei ospiti, di un'ampia cucina, di un vasto soggiorno ad uso comune, di una lavanderia, di una sala laboratori ed un ufficio dedicato all'équipe.

Per chi

È una comunità alloggio di risocializzazione che può accogliere fino a 6 nuclei familiari per un massimo di 14 ospiti (6 mamme con i rispettivi figli di ambo i sessi e di età compresa tra 0 e 17 anni).

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- N. 1 Coordinatore ed Educatore Professionale
- N. 4 Educatori Professionali
- N. 2 Operatori Socio-Sanitari (OSS)

Ammissioni

A seguito della presentazione al Coordinatore del caso e formalizzata la richiesta di inserimento, la Comunità accoglie il nucleo nei tempi concordati con il Servizio Sociale. Per gli inserimenti in urgenza, la presentazione può avvenire subito dopo l'inserimento. La Comunità si impegna ad accogliere:

- In presenza di posti vuoti e di spazi fisici esclusivamente dedicati all'inserimento in Pronto Intervento, con l'impegno dell'Amministrazione alla ricollocazione del minore/nucleo in altro progetto residenziale, qualora necessario, entro 72 ore dall'ingresso;
- In presenza di posti vuoti e di spazi fisici esclusivamente dedicati all'inserimento con procedura d'urgenza con il regime tariffario della pronta accoglienza;
- Ad accogliere il minore solo, in esecuzione di provvedimenti dell'A.G., qualora il genitore non accetti la collocazione comunitaria e per il tempo strettamente necessario a reperire famiglia affidataria idonea;
- A svolgere in sede riconosciuta dalla Città di Torino come idonea, servizio di Luogo Neutro e di Diritto di Visita nell'ambito del progetto residenziale.

Inoltre l'Ente si impegna a:

- Mettere a disposizione interventi professionali da parte di mediatori interculturali, quando necessario;
- Dare corso alle dimissioni del minore o del nucleo genitore-bambino tassativamente entro le ore 12.00 antimeridiane della giornata di dimissione;
- Istituire la convivenza anagrafica presso la struttura genitore bambino e ad iscrivervi il nucleo ospitato;
- Al miglior dettaglio della mission della struttura nel progetto del servizio, nonché ad estenderla e/o modificarla, entro i limiti di quanto conforme al titolo autorizzativo al funzionamento della detta struttura, in risposta ai nuovi bisogni di accoglienza per i quali la Città potrebbe rilevare necessità di acquisire conforme risorsa.

Dimissioni

Le dimissioni vengono fatte in accordo con i Servizi Sociali, previa progettazione post-dimissioni.

Politica della Qualità

Il servizio si propone di supportare le competenze genitoriali attraverso l'accompagnamento educativo alle mamme e ai bambini nella quotidianità, l'osservazione delle dinamiche della relazione mamma-bambino per mezzo di strumenti specifici utili per la valutazione delle competenze genitoriali (PEIN), l'attivazione di

Politica della Qualità

iniziative con la rete di territorio e l'organizzazione di attività varie con le famiglie.

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:

- le riunioni di équipe settimanali;
- la supervisione d'équipe con cadenza mensile;
- le riunioni di verifica e progettazione con gli operatori dei Servizi sociali e sanitari territoriali;
- le relazioni prodotte per ogni nucleo in carico;
- la relazione annuale sull'andamento del servizio.

Per ogni situazione attivata è redatto un PEIN condiviso con i Servizi coinvolti.

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

Cibo

La preparazione dei pasti e l'organizzazione della spesa sono occasioni per creare un clima familiare all'interno della comunità e per facilitare la collaborazione e la responsabilità vicendevole cercando di rispettare i gusti, le abitudini/tradizioni e gli obblighi religiosi di ciascuno. Per la preparazione dei pasti ci si avvale di specifiche tabelle nutrizionali e i menù sono elaborati di conseguenza. Rispetto alla dieta per i neonati e per i bambini in età da svezzamento, si seguiranno i consigli dei pediatri di riferimento.

Casa

Particolare attenzione si rivolge alla manutenzione e alla cura dei locali. Gli arredi e i materiali sono periodicamente controllati e rinnovati.

**La soddisfazione
di bisogni**

Igiene

Le procedure di sanificazione sono state predisposte dal presidio e sono descritte in maniera dettagliata nel manuale qualità in vigore.

Salute

Gli ospiti non possono tenere farmaci nelle camere. I farmaci vengono custoditi in ufficio educatori che ne supervisionano l'auto-somministrazione in accordo con i medici di competenza. In caso di prescritta terapia, gli educatori predispongono un Foglio Terapia Individuale.

Autonomia

Viene supportata l'autonomia delle mamme all'interno di un percorso graduale che punta all'acquisizione e rafforzamento di adeguate modalità di gestione della quotidianità.

Relazione ed appartenenza a reti

L'équipe supporta le ospiti nella creazione di reti territoriali.

Istruzione, formazione, lavoro

Vengono sostenuti percorsi di formazione per le ospiti, sia all'interno della struttura che presso Enti di Formazione esterni.

Ritmi e regole

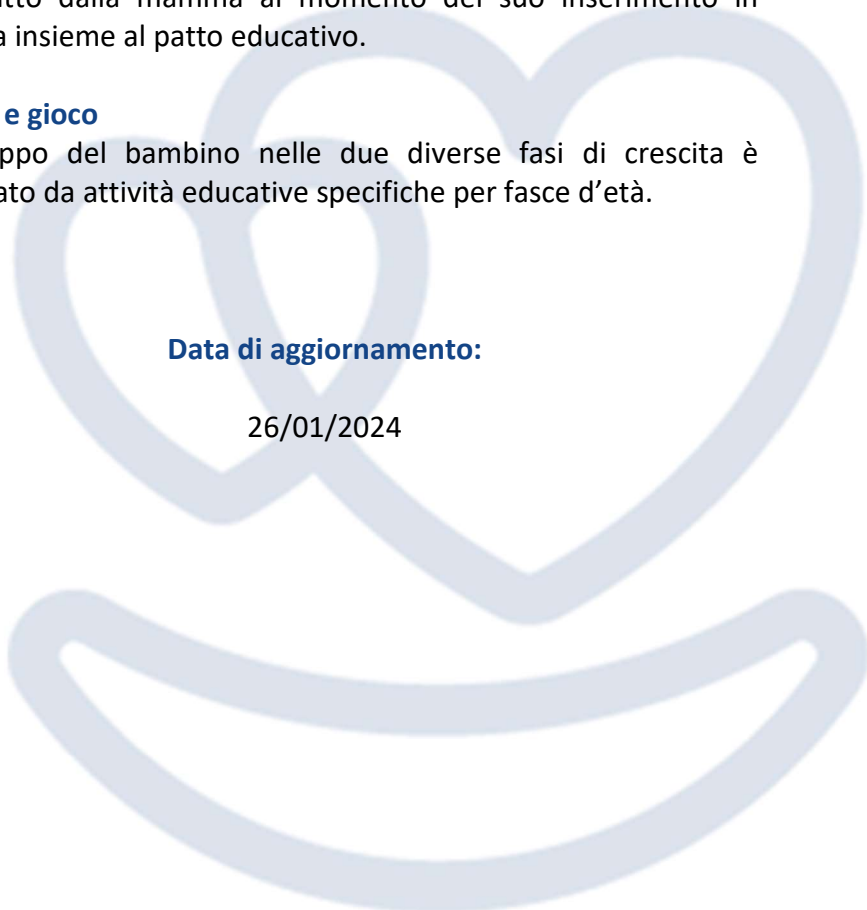
È presente un regolamento interno che viene consegnato e sottoscritto dalla mamma al momento del suo inserimento in struttura insieme al patto educativo.

Crescita e gioco

Lo sviluppo del bambino nelle due diverse fasi di crescita è supportato da attività educative specifiche per fasce d'età.

Data di aggiornamento:

26/01/2024



Comunità
genitore-
bambino
Casa Ishtar

Indirizzo:

C.so Palestro n.14 - Torino

Periodo di attivazione:

365 giorni l'anno

Orario:

h 24

Telefono e Fax:

348-4008027

Coordinatore:

Valentina Casella

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

10, 13, 46, 49, 56, 72, 29, 59, 71 – metropolitana – servizio ferroviario metropolitano.

L'accesso alla struttura 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

PEC: scs@pec.coopfrassati.com



www.coopfrassati.com



www.facebook.com/cooperativafrassati



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