



Carta del Servizio

COMUNITÀ ALLOGGIO
CASCINA LA LUNA



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 ALLOGGIO CASCINA LA LUNA

Comuni Serviti

Città di Torino e altri comuni su specifica richiesta

Tipo
d'intervento

La Comunità alloggio è una casa in cui degli educatori professionali si occupano di ragazzi che per vari motivi non possono abitare con le loro famiglie. Per ogni ragazzo ospitato in Comunità c'è un diverso progetto; tutti mirano allo sviluppo armonico dell'individuo e al benessere personale e di gruppo.

La Comunità può inoltre attivare **accoglienze in ospitalità diurna per due minori ambosessi**. L'orario di permanenza comprende un pasto principale (pranzo o cena) e la merenda.

La Struttura

La struttura è in possesso di **autorizzazione al funzionamento** come Comunità Educativa Residenziale (C.E.R.) rilasciata dalla Città di Torino, per un numero massimo di **9 minori**. Uno dei posti può essere utilizzato per inserimenti in regime di **Pronto Intervento**.

Il presidio è composto da:

- 4 camere doppie
- 1 camera singola
- 7 bagni
- 1 cucina abitabile
- 1 soggiorno
- 1 ufficio per operatori
- 1 salone

Dispone inoltre di un ampio cortile (in co-utilizzo con altri servizi). La manutenzione ordinaria e straordinaria del presidio è affidata alla cooperativa.

Per chi

Il servizio accoglie **9 minori di entrambi i sessi**, di età compresa tra gli **11 e i 17 anni**.

È rivolto a minori inviati dai Servizi Sociali di Torino, Provincia e Regione.

La Comunità può accogliere anche minori sottoposti dall'autorità giudiziaria a una limitazione della libertà personale con progetti di inserimento che prevedono un periodo di messa alla prova in alternativa alla detenzione.

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- 6 educatori professionali, di cui 1 con funzioni di referente;
- 1 educatore per sostituzioni ferie/mutue;
- 1 colf;
- 1 coordinatore responsabile.

A tutto il personale è applicato il Contratto Collettivo Nazionale dei Lavoratori delle Cooperative Sociali.

I turni del personale sono articolati in modo da garantire il pieno rispetto dei minutaggi previsti dalla DGR 25 del 2012 e rispondere ai bisogni dei minori ospiti.

Il servizio può ospitare Educatori Professionali in tirocinio e collabora stabilmente con le realtà associative del territorio, fra cui la Comunità Giovanile San Bernardino (attività ricreative e soggiorni estivi e invernali).

Politica della Qualità

L'attuale modello educativo è il risultato di un percorso progettuale elaborato per la prima volta nel 1981. La più recente e sostanziale riformulazione del progetto di servizio risale al 2016.

Dal settembre 1999 la Comunità rientra nell'elenco di fornitori di presidi residenziali per minori accreditati dalla Città di Torino.

Tutti gli educatori sono responsabili dei minori ospitati nella struttura e dei loro percorsi di crescita, pur esistendo referenze riguardo: contatti con le scuole, datori di lavoro e operatori sanitari.

Per ogni minore inserito è redatto un **Progetto Educativo Individuale** a tre mesi dall'inserimento; lo stesso è verificato ed aggiornato dopo 4 mesi e successivamente ogni 5 mesi.

I contenuti del Progetto Educativo Individuale sono condivisi con i minori. Le modalità di coinvolgimento delle famiglie dei minori sono di volta in volta concordate con i Servizi Sociali tenendo conto di eventuali prescrizioni del Tribunale per i Minorenni, nonché dei bisogni e dei progetti individualizzati di tutti i ragazzi ospiti.

Parallelamente al PEI viene utilizzato anche il **"PER", Progetto Educativo del Ragazzo/a**, è stato pensato apposta per i minori, è compilato dallo stesso minore.

**Politica
Qualità della**

Il PER ha le stesse aree del PEI ma con una grafica e un modello di compilazione diverso in modo da facilitare la compilazione da parte del minore.

È uno strumento importante in **quanto il minore viene coinvolto direttamente** anche nella fase progettuale del suo percorso.

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

- livello organizzativo: per esigenze pratiche sono state individuate delle aree di responsabilità assegnate ad educatori diversi, alcune delle quali a rotazione;
- livello dei rapporti con l'esterno: si configurano con colloqui o riunioni che consentono le verifiche necessarie per il conseguimento degli obiettivi progettuali individuali. Gli incontri tra l'équipe e gli operatori territoriali di riferimento di ogni singolo minore avvengono, di norma, con cadenza mensile;
- livello pedagogico: riconducibile agli obiettivi e alle strategie elaborate nel progetto individuale per ogni singolo minore.

Gli educatori e il coordinatore del servizio verificano e programmano la propria attività all'interno della riunione d'équipe con cadenza settimanale.

Ogni tre settimane partecipano ad incontri di supervisione (momenti strutturati di analisi e rielaborazione del proprio operato) con un consulente esterno.

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

L'équipe ha costruito e propone ai ragazzi percorsi individualizzati di accompagnamento e supporto nei seguenti ambiti:

- orientamento e ricerca lavoro per gli ospiti che hanno concluso o stanno concludendo il loro percorso formativo: accompagnamenti all'Informagiovani e ai Centri Per l'Impiego, percorsi di ricerca attiva di un'occupazione con la supervisione di un educatore
- redazione congiunta (minore / educatore) di un Progetto Educativo Ragazzo finalizzato all'assunzione di responsabilità e alla co-costruzione del proprio percorso educativo
- sessualità consapevole ed integrata: accompagnamento dei minori al consultorio e un progetto rivolto a tutti i minori inseriti in Comunità che si pone come obiettivi
 - il recupero della sfera affettiva,
 - lo sviluppo di conoscenze e competenze nel proteggersi, rispettare/rispettarsi,
 - la prevenzione dei rischi legati ai nuovi media.

Politica della Qualità

Per favorire il recupero della relazione tra il minore e il proprio nucleo familiare, l'équipe, in accordo con i servizi invianti, può organizzare incontri con i genitori e il ragazzo/a per una verifica del percorso educativo e per una condivisione comune degli obiettivi.

Per gli ospiti che hanno raggiunto la maggiore età ma non hanno ancora concluso il loro percorso formativo o si trovano in una fase che li impegna nella ricerca di un'attività lavorativa, è possibile, se il Servizio Sociale lo ritiene opportuno, prolungare il periodo di permanenza in comunità fino alla completa conclusione del percorso educativo.

La Comunità, inoltre, ha maturato esperienza ed è in grado di attivare progetti individualizzati che prevedono un **accompagnamento all'autonomia** (svolto da un educatore dell'équipe) di giovani dimessi dalla Comunità.

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

Gli orari dei pasti dipendono dalle esigenze del gruppo degli ospiti. Il menù settimanale è esposto in Comunità prevedendo, quando necessario, diete speciali e/o piatti alternativi per motivi etico-religiosi.

Gli alimenti sono acquistati presso fornitori scelti dalla cooperativa secondo criteri di qualità e convenienza.

La preparazione dei pasti è curata nella cucina della Comunità.

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

**La soddisfazione
di bisogni****Casa**

Particolare attenzione si rivolge alla manutenzione e alla cura dei locali: una struttura accogliente diminuisce le difficoltà dell'inserimento, contribuisce a diminuire le tensioni che una vita di gruppo può provocare.

Gli arredi e i materiali sono periodicamente controllati e rinnovati. Ogni camera è dotata di un proprio bagno e può accogliere due ospiti. I minori sono sollecitati a personalizzare le loro camere, a mantenerle pulite ed accoglienti.

Le pulizie generali e la sanificazione degli ambienti sono curate dalla colf. Il cortile sottostante è utilizzabile dagli ospiti della Comunità.

Igiene

L'igiene personale dei minori e quella della biancheria è controllata e curata dagli educatori.

Per specifiche necessità sono usati per l'igiene prodotti monouso e saponi ipoallergenici.

La biancheria piana (ovvero le lenzuola, gli asciugamani, le tovaglie, ecc.) è cambiata almeno una volta la settimana. Quella personale secondo necessità.

Tutti i materiali sono forniti dalla cooperativa

Salute

La Comunità ha un unico Medico di Medicina Generale di riferimento che segue i ragazzi ed indirizza l'operato degli educatori.

Gli esami clinici necessari sono svolti nelle strutture del Servizio Sanitario Nazionale. In casi specifici ci si può avvalere di consulenze specialistiche private, concordate col Servizio Sociale territoriale.

La memoria di tutti gli interventi sanitari svolti per un ospite durante la sua permanenza in Comunità è custodita in una cartella personale.

Ai minori si propone il contatto con i Servizi territoriali di Psicologia, di Neuro-psichiatria Infantile e con i Consultori Adolescenti e/o familiari.

I farmaci sono custoditi dagli educatori e somministrati secondo prescrizione medica.

Autonomia

La risposta a questo bisogno è una caratteristica costante del progetto individuale.

Compatibilmente con il percorso educativo, con le proprie capacità e possibilità, il minore è stimolato ad esprimere desideri e aspettative, diventando parte attiva nella stesura del progetto.

La soddisfazione di bisogni

L'autonomia è valorizzata tenendo conto delle caratteristiche di ciascun individuo.

Di ogni ragazza e ragazzo è inoltre rispettata la facoltà di compiere scelte autonome nelle varie dimensioni della propria vita, tenendo conto delle sue caratteristiche e dell'età.

Se i ragazzi ricevono retribuzioni da lavoro o somme di altra provenienza, gli educatori li affiancano nella gestione del denaro, sempre in accordo con il Servizio Sociale territoriale.

In relazione all'età, gli ospiti collaborano nella cura della Comunità, nel fare la spesa e nel preparare i pasti, per acquisire capacità ed autonomia.

Gli educatori provvedono all'acquisto della biancheria e dell'abbigliamento per gli ospiti, secondo le singole necessità e gli acquisti sono svolti insieme all'interessato. Gli ospiti possono coltivare i loro interessi, concordando i modi con gli educatori.

I ragazzi sono coinvolti nella scelta delle attività di gruppo.

La verifica del percorso personale e le problematiche eventualmente sorte nella vita di Comunità sono elementi di discussione nei colloqui che si svolgono con ogni singolo minore.

Informazione

I minori sono accompagnati al consultorio per adolescenti e all'Informagiovani per colloqui informativi anche finalizzati alla conoscenza di questi servizi.

Settimanalmente si consulta un quotidiano on line per una ricerca delle iniziative culturali e ricreative presenti in città, si stampano e si affiggono sulla bacheca della sala da pranzo le iniziative di potenziale interesse.

I minori sono sostenuti nella ricerca di opportunità ricreative o di corsi professionali o di occasioni di lavoro con l'utilizzo di internet e l'acquisto di pubblicazioni che contengono annunci economici.

Relazione ed appartenenza a reti

La Comunità dedica spazi e momenti specifici per sviluppare relazioni positive sia tra gli ospiti, sia con gli operatori, con i familiari, con gli amici e gli altri esterni che si possono invitare e ricevere in Comunità.

C'è attenzione a formare gruppi omogenei di ospiti, per facilitare le relazioni tra loro.

I minori possono coltivare relazioni esterne alla Comunità e, con il consenso degli educatori, possono invitare amici o compagni di scuola in Comunità.

La Comunità facilita i contatti con le realtà del territorio (parrocchie, volontariato, associazioni, Servizi Sociali, altre risorse) al fine di favorire e sviluppare le capacità relazionali dell'individuo.

**La soddisfazione
di bisogni**

La Comunità realizza durante l'anno dei momenti di soggiorno-vacanza. Ai ragazzi possono inoltre essere proposti brevi periodi di soggiorno con agenzie esterne.

Anche dopo le dimissioni dalla Comunità, i minori possono mantenere rapporti con gli educatori e con la Comunità, attraverso incontri, inviti a cena e partecipazione a feste.

Istruzione, formazione, lavoro

Tutti i minori sono accompagnati e sostenuti nel loro percorso scolastico fino al completamento dell'obbligo e sono quindi affiancati nella scelta tra i corsi di formazione professionale, la scuola superiore o la ricerca del lavoro.

Gli educatori mantengono rapporti frequenti sia con gli insegnanti, sia con le agenzie formative, sia con i datori di lavoro.

Tempo libero e divertimento

Gli orari di uscita e di rientro vengono di volta in volta concordati con gli educatori in base al senso di responsabilità, all'età e al rapporto di fiducia stabilito con il singolo minore.

La Comunità organizza occasioni di gioco e partecipazioni ad attività ricreative esterne (p.e. cinema, concerti, musei ecc.) svolte con la presenza degli educatori o in autonomia da parte dei ragazzi.

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:

08/03/2024

Comunità
alloggio
**Cascina La
Luna**



Periodo di attivazione:

tutti i giorni dell'anno

Orario:

24 ore il giorno

Telefono e Fax:

011.779.46.95 / 011.779.27.85

E-mail:

l.calderoni@coopfrassati.com

Coordinatore:

Laura Calderoni

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

autobus G.T.T. 28, 40, 62, 65/

L'accesso alla struttura è garantito ai visitatori previo accordo con i Servizi Sociali e/o con gli operatori della 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 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)