



Carta del Servizio

Assistenza Scolastica
Valle di Susa e Val Sangone



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 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.

ASSISTENZA SCOLASTICA VALLE DI SUSA E VAL SANGONE

Comuni serviti

Il territorio del Con.I.S.A. Valle di Susa – Val Sangone è costituito da 43 Comuni, dislocati su un territorio montano e pedemontano con dispersione territoriale e nuclei abitativi collocati in zone isolate: Almese, Avigliana, Bardonecchia, Borgone Susa, Bruzolo, Bussoleno, Buttigliera Alta, Caprie, Caselette, Cesana Torinese, Chianocco, Chiomonte, Chiusa di San Michele, Claviere, Coazze, Condove, Exilles, Giaglione, Giaveno, Graverè, Mattie, Meana di Susa, Mompantero, Moncenisio, Novalesa, Oulx, Reano, Rubiana, Salbertrand, San Didero, San Giorio di Susa, Sangano, Sant'Ambrogio di Torino, Sant'Antonino di Susa, Sauze d'Oulx, Sauze di Cesana, Susa, Trana, Vaie, Valgioie, Venaus, Villar Dora, Villar Focchiardo.

Il territorio di riferimento per l'erogazione del Servizio è quello relativo alle sedi delle istituzioni scolastiche o educative frequentate dagli alunni disabili residenti nei comuni consorziati per i quali è prevista l'erogazione di interventi di Assistenza per l'Inclusione Scolastica.

Tipo d'intervento

Il servizio è svolto da Educatori professionali e O.S.S. all'interno delle scuole con le seguenti finalità:

1. promuovere e sviluppare le potenzialità di ogni alunno nel campo dell'autonomia personale e della comunicazione;
2. migliorare la qualità della vita dei bambini, alunni e studenti disabili incrementando il benessere e l'efficacia dell'esperienza scolastica;
3. favorire lo sviluppo della socializzazione in ambito scolastico;
4. promuovere una reale inclusione della persona disabile all'interno dei diversi cicli scolastici.

Per chi

Il Servizio di Assistenza Specialistica in Ambito Scolastico è erogato in favore di alunni disabili, o con esigenze educative speciali, frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria- secondaria di 1° grado residenti nei Comuni consorziati che hanno delegato il servizio al Con.I.S.A. Valle di Susa – Val Sangone

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- Educatori professionali
- OSS
- Coordinatori del RTI

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

Politica della Qualità

Il servizio è gestito dal RTI formato da Cooperativa sociale P.G. Frassati s.c.s. onlus (mandataria), Cooperativa Sociale L'Arcobaleno s.c.s. onlus (mandante) e Fondazione Talità Kum - Budrola onlus (mandante) a seguito di aggiudicazione mediante gara d'appalto.

Il progetto del servizio è stato redatto nel 2021.

Per ogni bambino o ragazzo seguito si elabora un Piano di Lavoro Individualizzato. Gli operatori mantengono uno stretto collegamento con gli insegnanti, il Servizio di Neuro-Psichiatria Infantile, il Servizio di Psicologia e il Servizio Sociale territoriale attraverso riunioni pianificate all'occorrenza. Gli operatori della cooperativa programmano e verificano la loro attività mediante riunioni a cadenza mensile. I componenti del RTI organizzano momenti di formazione e aggiornamento permanente per i propri operatori.

La Cooperativa Frassati 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**Igiene**

Gli educatori aiutano i bambini e i ragazzi nella cura dell'igiene personale, secondo le loro esigenze. Nei casi di necessità l'aiuto nella gestione dell'igiene personale è immediato ed è dato garantendo altresì il rispetto della loro intimità.

Salute

Alla scuola e ai Servizi coinvolti si chiede di fornire le informazioni importanti sulla condizione di salute dei ragazzi. Gli educatori collaborano nell'assistenza specifica secondo le esigenze. L'eventuale somministrazione di farmaci avviene solo su richiesta delle famiglie e sulla base di prescrizione medica.

La soddisfazione di bisogni

Autonomia

Gli educatori mirano a rafforzare e valorizzare l'autonomia dei bambini e dei ragazzi seguiti, rispettandola in relazione alle caratteristiche di ciascuno ed alla fase del suo progetto educativo.

Relazione ed appartenenza a reti

Seguire i ragazzi comporta anche inserirli e farli partecipare alle attività del gruppo della classe. Vengono inoltre costruite ad hoc attività laboratoriali che coinvolgono il minore con un piccolo gruppo di compagni; le tematiche affrontate cambiano a seconda dei bisogni specifici che vengono rilevati per il bambino e il proprio gruppo classe. Gli educatori raccolgono e trasmettono inoltre ai ragazzi ed alle loro famiglie le informazioni sulle risorse del territorio che possono favorire l'aggregazione e l'integrazione sociale dei minori.

Istruzione, formazione, lavoro

I ragazzi sono accompagnati dagli educatori nel completare il percorso scolastico, attraverso la formulazione di un progetto individualizzato. L'inserimento scolastico dell'allievo è incoraggiato e facilitato: gli educatori aiutano i ragazzi a stringere rapporti con gli altri alunni, mantengono rapporti costanti con gli insegnanti ed aiutano le famiglie nei loro rapporti con la scuola, anche partecipando a riunioni tra gli insegnanti ed i genitori degli allievi.

Tutela

Si rispetta con rigore la riservatezza su tutti i dati sensibili, personali e in generale su tutte le informazioni. I dati sono raccolti, trattati e archiviati nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali. I dati dei minori sono sottoposti a 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:

13/02/2024



Assistenza
scolastica
**Valle di Susa e
Val Sangone**



Indirizzo:

c/o sede amministrativa della Cooperativa: Strada della Pellerina 22/7, Torino

Periodo di attivazione:

il servizio segue il Calendario Regionale Scolastico, da settembre a giugno.

Orario:

dalle 8:30 alle 16:30

Telefono:

011.71.01.14

E-mail:

segreteria@coopfrassati.com

Coordinatrice:

Patrizia Carbone

Responsabile d'Area:

Serena Arturi

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)