Adulti in Difficoltà

Carta del Servizio

CASA DI PRIMA ACCOGLIENZA
Piazza Massaua n. 18

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

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.

C.P.A. Massaua 18

Comuni serviti	Città di Torino
Tipo d'intervento	La Casa di prima accoglienza offre a persone senza dimora un posto letto, ospitalità diurna e la fornitura di prodotti per curare la propria igiene personale. Tutti gli ospiti vengono supportati nel disbrigo di pratiche burocratiche, vengono accompagnati al Servizio Sociale, aiutati a rivolgersi alle strutture sanitarie pubbliche (Centro Salute Mentale, SerD, ambulatori) per ricevere le cure adeguate L'obiettivo del servizio è di offrire, non solo uno spazio per dormire ma anche di relazione, dove la persona possa trovare accoglienza ed orientamento in merito alle proprie necessità: un punto di riferimento sulla strada.
La Struttura	L'edificio, di proprietà del Comune di Torino è stato messo a disposizione della Cooperativa nel Febbraio del 2024 nell'ambito della coprogettazione relativa al PNRR. Da Febbraio 2024 sono a carico della Cooperativa la manutenzione ordinaria e straordinaria. La CPA occupa 1 piano della struttura. La pulizia degli ambienti è affidata alla Cooperativa Sociale P.G. Frassati di Produzione Lavoro. Ogni sei mesi è prevista una pulizia straordinaria. Qualora si ravvisino situazioni di rischio sanitario (infezioni parassitarie - scabbia - ecc.), la cooperativa si impegna a rispondere entro massimo 2 giorni alla disinfestazione straordinaria della struttura.
Per chi	Possono accedere alla Casa di Ospitalità e fruire dei servizi di accoglienza residenziale temporanea ed accompagnamento sociale i/le cittadini/e italiani/e, dell'Unione Europea e gli/le stranieri/e in possesso di titoli di permanenza e soggiorno per motivi diversi da turismo, affari, studio. I/le suddetti/e cittadini/e devono avere un'età compresa tra 18 e 67 anni non compiuti, essere effettivamente senza dimora e trovarsi in condizione di grave esclusione ed emarginazione. La Casa di Ospitalità di Piazza Massaua n. 18 deve ospitare fino ad un massimo di ventiquattro persone, salvo diverse disposizioni dell'Amministrazione. Nell'ambito della capienza indicata, in accordo con il Servizio Adulti in Difficoltà, alcuni posti potranno essere riservati a cittadini/e inseriti per un periodo di tregua direttamente a cura dei Servizi di Strada.

Modalità di accesso alla struttura

L'accesso avviene attraverso una lista di prenotazione che è unica per tutte le strutture.
L'accesso al posto garantisce l'ospitalità temporanea per un periodo massimo di 90 giorni.
L'ultimo giorno del periodo di ospitalità (di norma il 90° giorno) la persona potrà rivolgersi nuovamente al servizio Homeless Torino per richiedere di essere iscritto nella lista unica di accesso.
In continuità con l'esperienza maturata negli anni precedenti l'emergenza sanitaria, in alcune Case di Ospitalità ci sono posti riservati a cittadini senza dimora che stanno effettuando un percorso di cura e/o di inclusione la cui durata può superare in 90 gg., in base al progetto concordato ("posti accompagnamento").
Infine, in diverse strutture sul territorio ci sono posti a disposizione del Servizio Itinerante Notturno destinati ad offrire ospitalità alle persone senza dimora intercettate in strada in condizioni di estrema fragilità ("posti BOA").
Le persone possono prenotarsi per accedere alle Case di Ospitalità tramite le seguenti modalità:
1) richiesta diretta di iscrizione nella lista di attesa presentandosi presso i servizi HOMELESS TORINO in Via Sacchi 47, e/o presso Ambulatorio sociosanitario in via Sacchi 49
2)segnalazione dei Servizi Sociali e/o Sanitari al Servizio Adulti in Difficoltà al seguente indirizzo mail adulti@comune.torino.it
Le persone devono esibire un documento di identità personale e/o Permesso di Soggiorno in corso di validità. Contestualmente verrà svolto un colloquio conoscitivo per valutare la richiesta di posto letto.

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- Assistenti familiari o ausiliari
- O.S.S. (Operatori Socio Sanitari)
- Mediatore culturale/operatore addetto all'orientamento ai servizi
- Educatore professionale
- 1 coordinatore

A tutela di operatori e ospiti è attivo un contratto con una società di sorveglianza privata che prevede l'arrivo al bisogno di una guardia giurata che sollecita l'intervento delle forze dell'ordine e rimane presente finché la situazione critica non è rientrata.
A tutti gli operatori è applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali.

Politica della Qualità

Il servizio si basa su un progetto elaborato la prima volta nel 2019 e aggiornato periodicamente, l'ultima revisione risale al 2024. La Cooperativa gestisce la CPA nell'ambito del PIS – Piano di Inclusione Sociale Cittadino - AREA 5 – Azioni e interventi di rete per l'inclusione sociale dei cittadini in condizioni di marginalità estrema.
Il coordinatore effettua ogni mese verifiche sull'andamento del servizio con l'Ufficio Adulti in Difficoltà della Città di Torino che è il nostro referente gestionale e amministrativo.
Mensilmente è effettuata una riunione di équipe per gli operatori che lavorano nel servizio. Questo momento rappresenta anche uno spazio di valutazione e confronto su situazioni generali e specifiche.
La cooperativa programma momenti di formazione e aggiornamento permanente per i propri operatori

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
Al mattino vengono messi a disposizione degli ospiti beni di conforto per la colazione. Inoltre viene somministrata la cena tutte le sere: due sere i pasti sono offerti da volontari e le altre cinque viene preparata da un cuoco professionista grazie al sostegno di progettazioni a supporto della C.P.A..

Casa
Nella ripartizione degli spazi è stata dedicata particolare attenzione nel cercare di garantire spazi di intimità e riservatezza.
L'équipe valuta, quando possibile e necessario, l'attribuzione del letto alla persona cercando di tenere in considerazione i bisogni espressi o percepiti dall'operatore, come per esempio quelli che derivano da problemi sanitari specifici.
Esiste uno spazio riservato agli operatori ed ai colloqui individuali con le persone che li richiedono.
Esistono spazi destinato ad attività in comune.

La soddisfazione di bisogni

Igiene

La struttura offre all'ospite biancheria piana (lenzuola e federe, coperte).
Il cambio della biancheria è effettuato una volta la settimana.
È cura dell'ospite provvedere alla consegna della biancheria sporca.
Laddove si rilevano situazioni particolari che richiedono cambi più frequenti: ospiti con infezioni parassitarie in trattamento farmacologico, situazioni di incontinenza urinaria, ecc., il cambio è effettuato al bisogno.
Per quanto riguarda l'igiene personale è distribuito all'ospite che lo richiede il materiale occorrente. È previsto l'utilizzo dell'asciugacapelli, della lavatrice (utilizzabile su prenotazione) e del ferro da stiro.

Salute

È previsto un accompagnamento ai presidi sanitari di base.
Nelle situazioni in cui la persona è sprovvista di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale l'operatore informa l'ospite dell'esistenza di risorse sanitarie di bassa soglia presenti in Città per la cura gratuita e il contenimento di situazioni di rischio sanitario.

Autonomia

L'intervento dell'operatore non può prescindere dalla volontà della persona rispetto alle scelte che riguardano le varie dimensioni della sua vita e quindi avviene nel rispetto delle sue caratteristiche, bisogni ed esigenze.
È previsto un affiancamento (accompagnamento sociale) concordato con i Servizi Territoriali e la persona, volto a raggiungere gli obiettivi individuati.

Informazione

È presente una televisione e una piccola biblioteca.

Relazione ed appartenenza a reti

Esiste uno spazio dedicato alla relazione con la persona. L'ascolto è uno degli strumenti di lavoro più importanti ed è ciò che permette la costruzione di una relazione di fiducia basilare per intraprendere un percorso di cambiamento attraverso l'accompagnamento.
C'è l'impegno a facilitare i contatti con le realtà ricreative del territorio, informando sui momenti di socializzazione presenti.
L'attenzione è anche orientata a favorire, laddove possibile, il dialogo e la relazione tra i frequentatori, organizzando momenti ricreativi in comune all'interno o all'esterno della struttura.

La soddisfazione di bisogni

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.

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:
31/12/2024

Tipologia di servizio

CPA Massaua 18

Indirizzo:
Piazza Massaua 18, Torino

Periodo di attivazione:
tutti i giorni dell'anno

Orario:
24h su 24h

Telefono:
366 9275051

E-mail:
dormitorio.massaua@coopfrassati.com

Coordinatore:
Giuseppe Solei

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:
Linee GTT urbane 29 e 2

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