

Carta del Servizio

Residenza Assistenziale
Galambra Salbetrand



Assistenza a Lungo Termine e Assistenza Sanitaria



La Cooperativa Sociale P.G. FRASSATI E.T.S.

Il sostegno a chi è in difficoltà

La cooperativa sociale P.G. Frassati E.T.S. 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.

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 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.

RESIDENZA ASSISTENZIALE GALAMBRA SALBERTRAND

Comuni serviti

Almese, Avigliana, Bardonecchia, Borgone Susa, Bruzolo, Bussoleno, Buttigliera Alta, Caprie, Caselette, Cesana Torinese, Chianocco, Chiomonte, Chiusa San Michele, Claviere, Condove, Exilles, Giaglione, Gravere, Mattie, Meana di Susa, Mompantero, Moncenisio, Novalesa, Oulx, Rubiana, Salbertrand, San Didero, San Giorio di Susa, Sant'Ambrogio di Torino, Sant'Antonino di Susa, Sauze di Cesana, Sauze d'Oulx, Susa, Vaie, Venaus, Villar Dora, Villar Focchiardo.

Tipo d'intervento

La Residenza Assistenziale è un servizio per anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti; vi sono garantite l'assistenza alberghiera, l'aiuto nell'igiene personale, il rapporto con il medico, la socializzazione. Lo scopo del servizio è mantenere le capacità di ogni individuo, nel rispetto delle caratteristiche personali. La struttura accoglie anziani residenti nei Comuni serviti.

La Struttura

L'edificio in cui si trova il servizio è di proprietà della Comunità Montana Alta Valle Susa e ha la disponibilità di 10 posti letto, oltre a due posti destinati ad accogliere le situazioni di emergenza, con annesso servizio igienico. Gli interventi di manutenzione ordinaria sono a carico della Cooperativa. La Comunità Montana ha in carico la manutenzione straordinaria.

La struttura risponde ai requisiti previsti dalla Regione Piemonte ed è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento rilasciata dall'A.S.L. 5 (ora A.S.L. TO3) il 15 giugno 2006 in via definitiva quale nucleo R.A. (Residenza Assistenziale).

Per chi

Il servizio può accogliere fino a 10 (12 attivando i posti per situazioni di emergenza) anziani o persone con oltre 55 anni di età residenti nei Comuni serviti, singoli o coppie, autosufficienti e parzialmente autosufficienti, di entrambi i sessi.

Per potervi accedere occorre presentare una domanda al Servizio Sociale del Con.I.S.A. che la inoltrerà alla sede centrale cui compete la valutazione e l'accoglimento delle richieste.

Si accolgono anche soggetti privati mediante richiesta presentata direttamente alla Cooperativa Frassati che, dopo una prima valutazione, inoltra la domanda al Con.I.S.A. a cui è comunque demandato il giudizio finale sull'accoglimento in struttura.

Quando è possibile, prima dell'inserimento nel servizio, l'ospite è incontrato presso la sua abitazione dal responsabile o da un

Chi ci lavora

operatore della struttura per una prima conoscenza delle abitudini e del contesto di vita.

L'inserimento avviene con una modalità che aiuta il nuovo ospite ad un adattamento graduale.

Nel servizio operano:

- 7 O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari) di cui un coordinatore;
- 1 Operatore addetto all'Assistenza Familiare.

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

Gli operatori garantiscono l'aiuto nelle attività di cura della persona e si occupano di tutte le mansioni relative all'andamento della casa (cucina, acquisto dei generi alimentari e di conforto, servizio di lavanderia e guardaroba, ecc.), con l'aiuto che ogni ospite è disponibile ed in grado di offrire. L'igiene ambientale è prevalentemente affidata all' Operatore addetto all'Assistenza Familiare.

Le pratiche amministrative relative all'inserimento dei residenti sono svolte dal Servizio Sociale del Con.I.S.A. "Valle di Susa", quelle relative alla permanenza dal personale della cooperativa.

**Politica della
Qualità**

Il servizio si basa su un progetto elaborato la prima volta nel 1993 e che è stato riformulato ad ogni scadenza dell'appalto. Ad oggi è inserito nella coprogettazione dei servizi assistenziali avviata nel 2022 tra Con.I.S.A., ASL, Cooperativa Frassati e Cooperativa CSDA. Ogni persona accolta nel servizio ha generalmente un operatore di riferimento e per ognuno è programmato un piano di lavoro individuale, dopo un primo periodo di osservazione.

Gli operatori della cooperativa verificano e programmano la loro attività in apposite riunioni calendarizzate. 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

La soddisfazione di bisogni

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

Cibo

Sono presenti due menù: uno estivo e uno invernale. Il menù giornaliero, validato dal Servizio Alimenti dell'ASL TO3, è esposto ed è riproposto ogni quattro settimane. Ogni giorno c'è un'alternativa al menù proposto e si predispongono diete personalizzate.

In caso di necessità per ogni ospite si preparano alternative al menù proposto o si predispongono diete personalizzate.

La colazione è servita tra le 8.00 e le 9.00, il pranzo alle 12.00, la merenda tra le 16.00 e le 17.00, la cena alle 18.30. Tenendo conto di specifiche esigenze del residente è possibile una certa flessibilità negli orari. Le portate sono servite separatamente facendo attenzione alla loro presentazione e ad eventuali problemi di masticazione. Nei giorni di festa si provvede a menù particolari.

Gli alimenti sono acquistati presso fornitori scelti dalla cooperativa secondo criteri di qualità e convenienza. La fornitura è organizzata in modo da disporre sempre di prodotti freschi.

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.

Casa

La struttura è dotata di camere doppie, con spazi riservati che ogni residente può personalizzare con suppellettili proprie. Gli arredi sono forniti dal Consorzio e, qualora si presenti la necessità, sostituiti dalla Cooperativa Frassati per usura e/o guasti.

Sono presenti spazi per accogliere i visitatori.

La pulizia è effettuata quotidianamente in tutta la comunità. Pulizie straordinarie sono previste durante l'anno.

Igiene

La biancheria piana del letto è fornita dalla struttura, ma può anche essere portata dall'ospite, ed è cambiata a cadenza fissa o al bisogno.

È sempre garantito l'aiuto e il controllo degli operatori nella cura dell'igiene personale, nel rispetto delle esigenze individuali.

Per l'igiene personale sono usati prodotti ipoallergenici e impiegati materiali monouso forniti dalla cooperativa.

Gli interventi di cura dell'igiene avvengono nella stanza personale o nel bagno, salvaguardando la privacy del residente ed all'insegna del comfort.

Il residente che ne fa richiesta o che ne ha bisogno è aiutato a fare il bagno.

Salute

Il rapporto con il Medico di Medicina Generale di ogni residente è costante. Sono attivati controlli individualizzati programmati, controlli individualizzati generali o per patologie specifiche.

L'eventuale somministrazione dei farmaci avviene solo su prescrizione medica.

Ogni residente ha una cartella clinica individuale.

Autonomia

L'intervento degli operatori è volto in generale a mantenere, valorizzare e recuperare le autonomie. La soddisfazione del bisogno di autonomia avviene anche attraverso la funzionalità degli organi di senso, pertanto particolare attenzione è posta per garantire agli ospiti l'uso di occhiali e protesi acustiche, qualora siano necessari. Ogni ospite può, nel limite degli spazi e della struttura, coltivare e sviluppare i propri interessi.

Informazione

Nella relazione con gli ospiti gli operatori pongono attenzione a fornire loro ogni informazione sugli atti, le manovre, le attività di cura e tutela che attuano nei loro confronti.

Nella casa è presente una piccola biblioteca.

Si è abbonati a quotidiani e riviste ed è presente un apparecchio televisivo nei locali comuni.

Relazione ed appartenenza a reti

Esistono spazi e tempi dedicati in particolare a coltivare le relazioni: fra gli utenti, con gli operatori, con i familiari, gli amici ed altri esterni che si possono ricevere nel servizio.

Nella casa è presente un giardino, curato per quanto possibile dagli ospiti, con l'aiuto di un operatore. Un ampio spazio dà la possibilità di attivare laboratori specifici.

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

Gli ospiti, qualora lo desiderino, possono frequentare la vita sociale del paese. La struttura è impegnata ad organizzare momenti ricreativi, aperti a partecipanti esterni.

I contatti con le realtà del territorio (parrocchia, volontariato, associazioni, scuole...) sono facilitati. Si svolgono diverse attività nel servizio aperte a tutta la cittadinanza.

In particolare sono organizzate: brevi gite, feste, uscite, pranzi e cene.

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 e antinfortunistiche secondo le prescrizioni di legge.

Data di aggiornamento:

08/01/2026

Residenza
Assistenziale
**Galambra
Salbertrand**

Indirizzo:

Viale della Stazione 33, Salbertrand (TO)

Periodo di attivazione:

Tutti i giorni dell'anno

Orario:

24 ore al giorno

Telefono:

0122.85.47.00

E-mail:

e.masiero@coopfrassati.com

a.biancoprevot@coopfrassati.com

Coordinatore:

Elisa Masiero

Referente:

Aurora Bianco Prevot

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

Stazione FS Salbertrand, e autolinee Sapav

L'accesso alla struttura

L'accesso alla residenza è sempre garantito ai visitatori



Cooperativa Sociale P.G. Frassati E.T.S.

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)