

Carta del Servizio

Servizio di Assistenza
Domiciliare e
Assistenza Domiciliare
Tutelare



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.

Servizio di Assistenza Domiciliare e Assistenza Domiciliare Tutelare UNIONE N.E.T Carta del Servizio

Comuni serviti

Leini, San Benigno Canavese, Settimo Torinese, Volpiano

Tipo d'intervento

Il servizio svolge attività di cura e sostegno nei confronti di persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, di disabili, di adulti in difficoltà, anche con problematiche di tipo psichiatrico, di nuclei familiari problematici e minori.

La cooperativa opera attraverso un contratto di affidamento con l'Unione NET e con l'A.S.L. TO4

Per chi

Il servizio si rivolge a tutti i cittadini dei Comuni serviti, di entrambi i sessi, senza limiti di età. Viene erogato prevalentemente ai cittadini non autosufficienti sottoposti a UVG/UMVD (che contribuiscono in parte al pagamento del servizio in proporzione all'ISEE).

L'Assistenza Domiciliare Tutelare, svolta per conto dell'A.S.L. TO4, si rivolge a malati in fase terminale, malati affetti da incidenti vascolari acuti, anziani colpiti da gravi fratture con necessità di terapie riabilitative, anziani affetti da patologie temporaneamente invalidanti, malati in dimissione protetta da strutture ospedaliere e pazienti HIV.

Per poter usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare occorre presentare domanda presso i Servizi Sociali dell'Unione NET, a cui compete la valutazione e l'accoglimento delle richieste e la formulazione dell'ipotesi di intervento.

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- 15 O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari);
- 1 assistente familiare;
- 1 coordinatrice;
- 1 responsabile.

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

Servizio di Assistenza Domiciliare e Assistenza Domiciliare Tutelare UNIONE N.E.T Carta del Servizio

Politica della Qualità

Il servizio si basa su un progetto elaborato la prima volta nel 1993, che è stato riformulato ad ogni scadenza dell'appalto e la cui ultima formulazione risale al 2023.

Ogni persona accolta dal servizio ha un operatore di riferimento. Per ogni persona, a seguito della presa in carico, è redatto un progetto di intervento individuale che è verificato periodicamente con gli operatori del Servizio Sociale o del Servizio Sanitario.

L'intervento è attivato di norma entro 7 giorni dalla definizione e dalla visita domiciliare con l'Assistente sociale di riferimento. Per le situazioni urgenti l'attivazione avviene entro 24/48 ore dalla visita domiciliare con l'Assistente sociale

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

Le persone assistite a domicilio sono aiutate nell'acquisto e nella preparazione degli alimenti; sono consigliate su quali alimenti siano adatti alla loro condizione di salute, ed aiutate a rispettare le diete alimentari eventualmente prescritte dal medico. Sono aiutate, se ne hanno bisogno, nell'assumere il pasto, rispettando i tempi e le abitudini di ciascuno. Si evitano gli sprechi e si prepara il cibo anche in vista della sua corretta conservazione.

Ove previsto dal progetto di intervento gli operatori provvedono alla consegna a domicilio dei pasti preparati da terzi, è attiva una collaborazione con la Croce Rossa Italiana di Settimo.

Gli operatori hanno ricevuto adeguata formazione in materia di igiene alimentare.

Casa

Le persone assistite a domicilio sono aiutate dagli operatori nel mantenere o nel rendere decoroso, pulito ed accogliente l'ambiente in cui vivono. Le persone sono aiutate anche a rendere l'ambiente più funzionale in relazione alle eventuali disabilità.

Anche sotto questo profilo comunque si rispetta sempre la persona e le risorse che possiede e si opera per rendere la persona il più possibile autonoma nella gestione della casa.

Le persone sono indirizzate presso gli uffici competenti per ricevere gli eventuali ausili necessari al superamento delle barriere architettoniche.

Igiene

Le persone assistite sono aiutate e controllate nell'igiene personale, rispettando le esigenze particolari di ciascuno. Gli operatori stimolano le persone a mantenere l'autonomia.

Si garantisce l'igiene personale completa e per le persone costrette a letto si garantisce la mobilitazione per prevenire le piaghe da decubito

Si aiuta la persona o si interviene direttamente nel cambio della biancheria, nel lavaggio e stiratura.

Salute

Gli operatori mantengono, previa autorizzazione dell'interessato o dei suoi familiari, i rapporti con il Medico di Medicina Generale che cura l'assistito, collaborando a controllare costantemente la condizione generale e le eventuali patologie.

Gli operatori aiutano ed accompagnano le persone nelle pratiche e nelle visite mediche specialistiche.

Il servizio cerca di evitare i ricoveri per disagio psichico ed il ricorso al ricovero in ospedale degli anziani.

Se qualcuno degli assistiti a domicilio deve assumere farmaci, lo si aiuta nel controllare rigorosamente i tempi e le quantità.

Gli operatori collaborano in modo integrato con i servizi infermieristici e riabilitativi e si attivano all'occorrenza per esplicitare le pratiche inerenti alla fornitura di ausili.

Collaborano anche con servizi specialistici.

Autonomia

Si rispetta la facoltà di ciascuno di scegliere come vivere, in tutte le dimensioni dell'esistenza.

Il programma di aiuto è sempre concordato con le persone assistite o con i loro familiari.

Le persone sono affiancate e stimolate nelle attività quotidiane, per mantenere e migliorare i livelli di abilità che hanno conservato (p.e. l'uso di telefono, elettrodomestici, ecc..), anche attraverso l'uso di accorgimenti e attrezzi che favoriscano l'autonomia.

Servizio di Assistenza Domiciliare e Assistenza Domiciliare Tutelare UNIONE N.E.T Carta del Servizio

Si cerca di aiutare le persone nel gestire senza sprechi il loro denaro. Se è necessario gli operatori aiutano ad apprendere l'uso dei mezzi pubblici su percorsi abituali.

Informazione

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

Relazione ed appartenenza a reti

Li operatori cercano di stimolare i contatti delle persone assistite con le realtà del territorio (parrocchia, associazioni, servizi sociali...), individuando per esempio le occasioni di aggregazione, o quelle di attività fisiche adatte, o facilitando l'iscrizione a soggiorni vacanza organizzati anche da altri enti e la fruizione del sostegno offerto dal volontariato.

Gli operatori coadiuvano o si sostituiscono alle persone nel disbrigo di pratiche varie, negli acquisti, nello svolgimento di piccole commissioni.

Il Servizio inoltre, in collaborazione con l'UnioneNET l'A.S.L. TO4, segue il progetto *Caffè Alzheimer* dedicato ai malati e ai loro parenti o care giver.

Istruzione, formazione, lavoro

Nei casi di assistenza domiciliare a minori, i bambini sono accompagnati nel loro iter scolastico (accompagnandoli a scuola, aiutandoli a fare i compiti).

Si fornisce all'adulto in difficoltà sostegno nel rivolgersi ai servizi ed alle agenzie di formazione e di avviamento al lavoro.

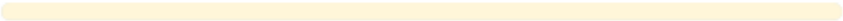
Tutela

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, che hanno ricevuto una adeguata formazione sui temi della sicurezza, consigliano se ce n'è bisogno le persone assistite perché mettano in sicurezza gli impianti domestici (se per esempio un anziano lascia aperto il gas, gli viene suggerito di installare



piastre elettriche per la cottura dei cibi) e assumono le precauzioni relative ad eventuali rischi chimici (ad es. detersivi) o biologici.

Data di aggiornamento:

08/01/2026

**Servizio di Assistenza Domiciliare e Assistenza
Domiciliare Tutelare UNIONE N.E.T Carta del Servizio**

S.A.D
Unione N.E.T.

Indirizzo:

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

Periodo di attivazione:

Tutto l'anno

Orario:

dalle 7.00 alle 20.00, dal lunedì al sabato, esclusi i festivi

Telefono e Fax:

335.72.75.918 – 324.8851094

E-mail:

segreteria@coopfrassati.com

Coordinatore:

Rosanna Cassarà



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)