

## *Carta del Servizio*

S.R.P. 3.1  
VIA BERTHOLLET 24h

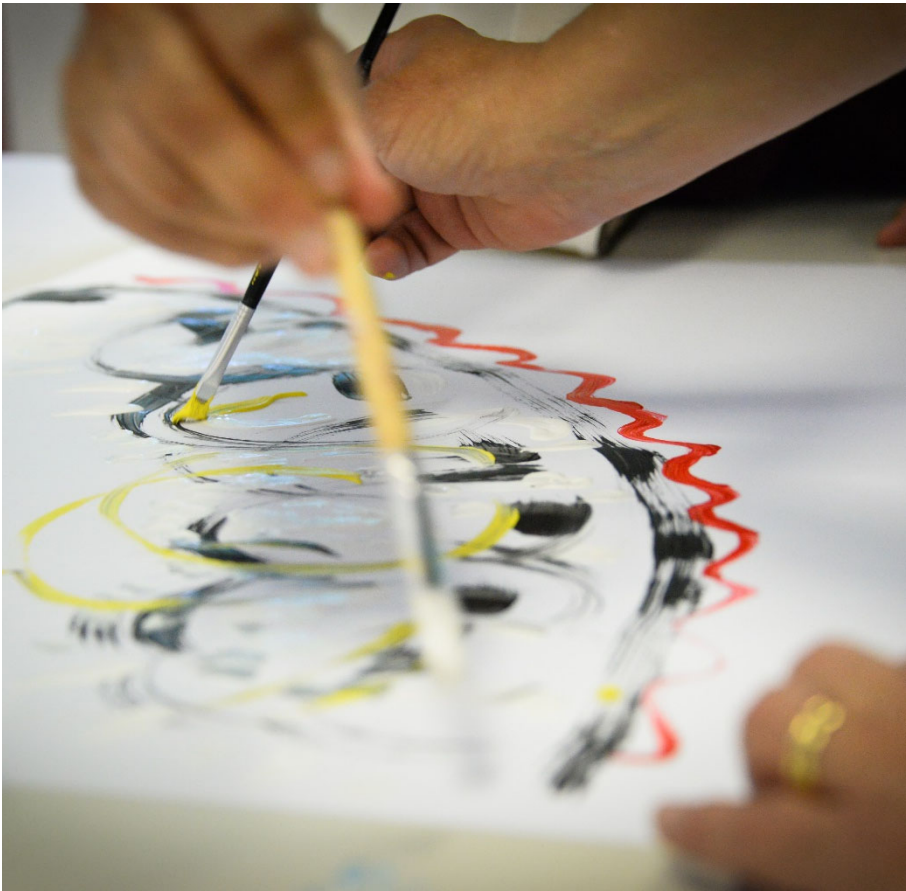


COOPERATIVA SOCIALE  
**P.G. FRASSATI**  
SERVIZI ALLA PERSONA

*Costruiamo insieme benessere*



# Adulti in Difficoltà



## 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](http://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 (Regolamenti interni)**

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](http://www.coopfrassati.com/modello231).

## S.R.P. 3.1 VIA BERTHOLLET 24h

### Tipo d'intervento

La S.R.P. accoglie pazienti con disabilità psichica ed offre un servizio di tipo terapeutico-socioriabilitativo, focalizzandosi sulla creazione delle condizioni attraverso cui un paziente può acquisire autonomia ed abilità sufficienti per vivere abitando uno spazio con la minore assistenza possibile.

Gli interventi degli operatori sono proporzionati al grado di autonomia degli ospiti, in accordo con il servizio inviante.

I residenti sono inseriti su richiesta del Dipartimento di Salute Mentale dell'A.S.L. Città di Torino.

Gli operatori della cooperativa garantiscono la gestione dei servizi educativi ed assistenziali.

### La Struttura

La S.R.P. 3.1 Via Berthollet 44 è composta da un nucleo abitativo collocato in uno stabile di Civile abitazione con contratto di locazione a carico della Cooperativa.

La manutenzione ordinaria è a carico della cooperativa.

La S.R.P. risponde ai requisiti previsti dalla normativa regionale vigente.

La struttura è accreditata come S.R.P. 3.1

### Per chi

La S.R.P. 3.1 Via Berthollet 44 può accogliere complessivamente fino a 5 utenti maggiorenni.

### Chi ci lavora

Nel servizio operano le seguenti figure professionali:

- Infermiere (8)
- Operatore Socio Sanitario (98)
- Educatore (112)
- Psicologo (4)
- Psichiatra (3)
- Coordinatore
- R.A.

con una copertura complessiva giornaliera di 24 ore

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

### Politica della Qualità

La struttura, a gestione privata, è autorizzata ed accreditata all'esercizio di SRP 3.1, Delibera n. 322/B2 del 29/03/2019, D.G. Città di TO, DD n. 619 del 22/08/2019.

Il progetto si basa sull'esperienza maturata in oltre 20 anni di gestione di servizi riabilitativi residenziali per pazienti psichiatrici. L'ultima rielaborazione del progetto è del 2023, in recepimento

**Politica della Qualità**

delle modifiche della nuova normativa regionale di riordino dei servizi residenziali in ambito psichiatrico.

L'inserimento all'interno della struttura è preceduto da incontri di conoscenza e di valutazione durante i quali il paziente incontra e conosce il servizio; in questa sede si analizzano le abilità, il grado di autonomia ed i bisogni della persona con uno sguardo attento e finalizzato ad una auspicabile affinità al gruppo di pazienti che già abita la casa.

Ogni ospite, prima dell'inserimento, riceve copia della Carta del servizio e sottoscrive il contratto di ospitalità condividendone le regole e le modalità di convivenza che caratterizzano il servizio.

Per ogni paziente l'équipe di lavoro elabora un PTRP (Piano Terapeutico Riabilitativo Personalizzato) calibrato sugli obiettivi accordati nel PTI (Piano di Trattamento Individuale) tra il paziente, il proprio Psichiatra ed i Familiari.

I progetti dei singoli ospiti sono monitorati, verificati e aggiornati a cadenza quadrimestrale coinvolgendone con costanza gli attori (il destinatario, i familiari e il medico di riferimento).

Gli operatori della cooperativa programmano, organizzano, verificano il proprio lavoro in riunioni periodiche di équipe e in incontri con il personale sanitario dell'A.S.L. Città di Torino

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

Il Servizio e la Cooperativa operano 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**

I pasti sono preparati internamente e la gestione dell'alimentazione è concordata e gestita coinvolgendo attivamente gli ospiti.

## **La soddisfazione di bisogni**

Nella definizione del menù si cerca di tenere conto delle preferenze degli ospiti riguardo ai loro gusti e alle loro diverse necessità dietetiche.

Gli orari dei pasti sono definiti in relazione alle esigenze degli ospiti. Gli alimenti sono acquistati presso fornitori scelti dalla cooperativa secondo criteri di qualità e convenienza e/o in negozi di prossimità. I pazienti, laddove possibile, sono coinvolti nel processo di approvvigionamento in autonomia o affiancati dall'operatore.

### **Casa**

Sono previsti spazi riservati (camere singole e/o doppie) e spazi che favoriscono la socializzazione.

Gli arredi sono stati scelti con l'intento di creare un ambiente accogliente, sicuro, non istituzionale.

Gli ospiti hanno la possibilità di collaborare nella personalizzazione del proprio spazio.

La pulizia degli ambienti è tutelata dagli operatori con il coinvolgimento, laddove possibile e in misura personalizzata, dei pazienti.

Nello specifico la S.R.P. 3.1 Via Berthollet 44, sita al piano rialzato, si compone di: 1 stanza singola, 2 stanze doppie, una cucina, 1 sala comune, 2 servizi igienici ed 1 ufficio per il personale.

### **Igiene**

La biancheria piana (ovvero le lenzuola, gli asciugamani, le tovaglie, ecc.) è fornita dalla cooperativa ed è cambiata una volta la settimana o al bisogno.

Gli ospiti che non sono completamente in grado di curare la propria igiene sono supportati e seguiti dagli operatori, stimolando l'autonomia e cercando di favorire in ciascuno un buon rapporto con il proprio corpo.

### **Salute**

Il paziente inserito nella S.R.P. resta in carico all'ambulatorio di riferimento il quale, in costante contatto e collaborazione con gli operatori, monitora la "salute" fisica e psichica del paziente.

La struttura supporta l'ospite nell'accesso ai Servizi Sanitari territoriali (Medico di Medicina Generale, visite specialistiche ed esami ...).

Gli operatori ricevono copia del piano terapeutico individuale e, se previsto dal PTI e, laddove possibile, monitorano la regolare autoamministrazione della terapia.

### **Autonomia**

L'intervento degli operatori mira a recuperare autonomie dimenticate o a sviluppare abilità mai possedute degli ospiti, in

**La soddisfazione  
di bisogni**

particolare nella cura di sé, dell'ambiente, nella gestione del denaro, nella spesa, nella preparazione dei pasti.

L'intervento favorisce e supporta ciascun ospite nei rapporti con gli altri ospiti, con la famiglia e con le realtà associative/socializzanti del quartiere, promuovendo la crescita dell'autonomia e lo sviluppo di interessi e relazioni.

**Attività e tempo libero**

La S.R.P. 3.1 destina 34 ore educative settimanali all'ideazione, alla programmazione ed all'attuazione di attività riabilitative (approvvigionamenti in negozi di prossimità, riunioni della casa, laboratorio cucina), ricreative (colazioni e pranzi esterni, laboratorio cinema) e socializzanti (cinema, partecipazioni a feste di quartiere, pizzeria, ...), all'interno della struttura e sul territorio. Viene proposto annualmente agli utenti un periodo di soggiorno estivo.

**Informazione**

Il Gruppo appartamento è dotato di apparecchio radio e televisore e di connessione Wi-fi.

Sono acquistati giornali e periodici scelti dagli ospiti.

**Relazione ed appartenenza a reti**

Si favorisce il formarsi di relazioni fra pazienti ospitati ed il loro mutuo aiuto.

Nelle assegnazioni delle stanze si tiene conto di eventuali affinità, familiarità e compatibilità.

Si facilitano e promuovono i contatti con le realtà del territorio per agevolare l'inclusione sociale.

**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 (L. 196/2003).

**Data di aggiornamento:**

01/07/2023

S.R.P. 3.1

**Via Berthollet**



**Indirizzo:**

Via Berthollet 44 lato DX, Torino

**Periodo di attivazione:**

tutti i giorni dell'anno

**Orario:**

Gli operatori sono presenti 24 ore al giorno

**Telefono:**

011-658956

**E-mail:**

m.fiore@coopfrassati.com; g.solei@coopfrassati.com

**Coordinatore:**

Monica Fiore, Giuseppe Solei

**Mezzi pubblici per arrivare al servizio:**

autobus G.T.T. 9, 8, 24, 33, Metro fermata Marconi

**L'accesso alla struttura** non ha particolari vincoli di orario: i famigliari possono accedere alla struttura previo accordo telefonico con gli operatori, nel rispetto dell'intimità della vita degli utenti, fatte salve eventuali ragioni di cautela sanitaria.

**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

Dal giovedì al 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/persona](http://www.coopfrassati.com/persona)



[www.facebook.com/cooperativafrassati](https://www.facebook.com/cooperativafrassati)



[@cooperativafrassati](https://www.instagram.com/cooperativafrassati)