

Carta del Servizio

ACCOGLIENZA COMUNITARIA
CASA TARIQ

Minori, Giovani
e Famiglie

FRASSATI
INSIEME COSTRUIAMO FUTURO



La Cooperativa Frassati E.T.S.

Il sostegno a chi è in difficoltà

La Cooperativa 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 Frassati E.T.S. 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.

FRASSATI
INSIEME COSTRUIAMO FUTURO

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, 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.

ACCOGLIENZA COMUNITARIA CASA TARIQ

Comuni serviti

Torino

Tipo d'intervento

La struttura S.A.I. cura percorsi di accoglienza integrata di Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) offrendo alloggio, protezione e tutela e assicurando servizi destinati a garantire:

- i diritti di cui è portatore il minore straniero non accompagnato secondo la normativa regionale, nazionale e internazionale vigente;
- la regolarizzazione dello status giuridico del minore, altrimenti esposto ad una condizione di rischio e debolezza;

l'avvio graduale del minore verso l'autonomia e l'inclusione nel tessuto sociale del territorio

La Struttura

Il servizio è ubicato all'interno di un appartamento al secondo piano, dotato di 5 camere da letto, due bagni, una cucina, un ufficio dedicato all'équipe, un bagno di servizio ad uso lavanderia, un magazzino, una sala da pranzo e due soggiorni comunicanti

Per chi

Il servizio può accogliere fino a **12** minori stranieri non accompagnati. Casa Tariq accoglie minori stranieri non accompagnati di età compresa fra i 16 e i 18 anni, Su disposizione del Tribunale per i Minorenni, può accogliere anche giovani di altre fasce di età.

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- 1 Coordinatrice
- 1 Educatrice/ore Professionale
- 2 OSS
- 2 Mediatrici/ori

Politica della Qualità

Il Servizio e la Cooperativa 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.

Ammissioni

L'Ufficio Minori Stranieri propone l'inserimento dei minori al Coordinatore e al Referente di Struttura. A seguito di una prima presentazione del caso, la struttura conferma se procede con l'accettazione dell'accoglienza. A seguito viene pattuito il giorno di ingresso in struttura, che prevede la firma del Patto di Accoglienza SAI, del regolamento SAI e del Regolamento della struttura.

Dimissioni

Avvengono in accordo con l'UMS con accordi circa la destinazione successiva.

La soddisfazione di bisogni

Cibo

La preparazione dei pasti e l'organizzazione della spesa è visto come un'occasione sia per creare un clima familiare all'interno della comunità, sia per facilitare la collaborazione e la responsabilità vicendevole cercando di rispettare i gusti, le abitudini/tradizioni e gli obblighi religiosi di ciascuno.
Per la preparazione dei pasti ci si avvale di specifiche tabelle nutrizionali e i menu sono elaborati di conseguenza

Casa

Particolare attenzione si rivolge alla manutenzione e alla cura dei locali. Gli arredi e i materiali sono periodicamente controllati e rinnovati.

Salute

Gli ospiti non possono tenere farmaci nelle camere. I farmaci vengono custoditi in ufficio operatori che ne supervisionano l'auto-somministrazione in accordo con i medici di competenza. In caso di prescritta terapia, gli operatori predispongono un Foglio Terapia Individuale.

Relazione ed appartenenza a reti

Il servizio mantiene regolari contatti con la rete, composta da UMS, tutori, scuole, enti di formazione, agenzie sportive, etc.

Istruzione, formazione, lavoro

I minori vengono inseriti in percorsi scolastici per il conseguimento della terza media, percorsi di formazione professionale, corsi di lingua italiana.

Tempo libero e divertimento

Durante i periodi extrascolastici vengono proposte gite, uscite sul territorio, giornate in piscina nel periodo estivo.

Ritmi e regole

Sono stabiliti all'interno del Regolamento di Struttura nonché dal Patto SAI.

Protagonismo

I minori accolti sono al centro del proprio percorso progettuale. Vengono attivamente coinvolti attraverso incontri di raccordo presso l'UMS alla presenza di mediatori linguistici.

Integrazione

Attraverso l'aggancio a reti territoriali, i minori hanno la possibilità di attivare il proprio percorso di integrazione ampliando le proprie conoscenze e sperimentandosi in contesti stimolanti.

Tutela

I minori posso avere tutela pubblica o privata. Quando presenti i tutori privati, questi vengono attivamente coinvolti nel progetto dei minori.

Data di aggiornamento:

25/11/2026

ACCOGLIENZA COMUNITARIA CASA TARIQ

Indirizzo:
Via Marco Polo n. 11 (Torino)

Periodo di attivazione:
Tutti i giorni dell'anno

Orario:
h 24

Telefono:
3931726371

E-mail:
v.casella@coopfrassati.com

Coordinatrice:
Valentina Casella

Responsabile Aziendale:
Annalisa Pedol

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:
15 – 16 - 33

L'accesso alla struttura previo accordo con l'équipe educativa.

FRASSATI
INSIEME COSTRUIAMO FUTURO

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 giovedì 09,00 – 18,00 orario continuato
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