

# CARTA DEI SERVIZI



Cooperativa sociale  
**P.G. Frassati**  
Servizi alla persona



# Da oltre trent'anni al servizio dei cittadini.

*"[...] il servizio è costituito dal coordinatore, dagli operatori e, ove previsto, dalla struttura. Per servizio si intende un'organizzazione di lavoro permanente e continuativa costituita dalla cooperativa sulla base di un progetto della cooperativa stessa [...]"*

*(dal Regolamento Interno)*

La cooperativa sociale P.G. Frassati Servizi alla persona 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 e a promuovere 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 si ispirano a 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** 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**.

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

**Informare  
e tutelare  
gli utenti,  
migliorare la  
qualità dei  
servizi.**

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.

La Carta dei Servizi della cooperativa è complementare alla Carta del Servizio Sociale emessa dagli Enti Pubblici committenti ed è uno strumento di condivisione tra i diversi interlocutori dei servizi, Enti Pubblici, cooperativa e utenti, che 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 dei Servizi della cooperativa sociale P.G. Frassati Servizi alla persona è consultabile anche on line all'indirizzo [www.coopfrassati.com](http://www.coopfrassati.com)

## MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

La modalità di accesso ai servizi è regolata da specifici contratti stipulati tra la **cooperativa** e gli **Enti Pubblici** committenti. Di norma le richieste di accesso ai servizi devono essere rivolte agli Enti Pubblici competenti: Comuni, ASL e Consorzi dei Servizi Socio-Assistenziali. In seguito a una specifica valutazione della richiesta, l'**Ente Pubblico può autorizzare l'accesso al servizio**, in accordo con la cooperativa, inviando la relativa comunicazione alla persona interessata.

### 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 interna 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.

La cooperativa si impegna a fornire risposta entro una settimana per i reclami orali, entro due settimane per i reclami scritti.

SERVIZI PER **DISABILI**



*Carta Del Servizio*

Centro Diurno  
**INTERSPAZIO SANT'AMBROGIO**



Cooperativa sociale  
**P.G. Frassati**  
Servizi alla persona

<b>Comuni serviti</b>	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
<b>Tipo di intervento</b>	<p>Il Centro è un luogo in cui i bambini ed i ragazzi possono avere un supporto educativo che li aiuti a crescere e sviluppare le loro potenzialità. Nel Centro i bambini ed i ragazzi giocano, parlano, stanno insieme, svolgono attività ricreative e riabilitative e realizzano laboratori con l'aiuto di esperti esterni.</p> <p>La cooperativa opera attraverso un contratto di affidamento con il Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale (Con.I.S.A.) "Valle di Susa".</p>
<b>La struttura</b>	<p>Il Centro Diurno si trova in un edificio di proprietà del Comune di Sant'Ambrogio in cui sono ospitati anche altri servizi pubblici. Ha un accesso indipendente e privo di barriere architettoniche. I locali comprendono ampi saloni, stanze in numero adeguato e adibite a palestra e ad attività e servizi igienici. Esiste inoltre un ampio balcone.</p> <p>La pulizia ordinaria e straordinaria è a carico della Cooperativa.</p> <p>La manutenzione ordinaria e degli impianti è a cura della Cooperativa. La manutenzione straordinaria è a cura del Con.I.S.A "Valle di Susa".</p>
<b>Per chi</b>	<p>Il Centro è rivolto a minori di entrambi i sessi, con disabilità medio-grave, residenti nei Comuni serviti, inseriti nella scuola dell'obbligo e di età compresa fra i 6 e i 16 anni. Possono essere autorizzati con deroghe motivate bambini dall'età di 4 anni e proseguendo fino al termine del ciclo scolastico.</p> <p>L'inserimento avviene compatibilmente con le caratteristiche dei minori già accolti, in relazione all'età e alla gravità dell'handicap, il cui stato sia stato certificato dall'A.S.L. di competenza.</p> <p>Per poter accedere al servizio occorre presentare una richiesta presso i Servizi Sociali del Con.I.S.A, a cui compete la valutazione e l'accoglimento delle domande.</p>
<b>Chi ci lavora</b>	<p>Nel servizio operano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 educatori professionali;</li> <li>▪ 2 O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari);</li> <li>▪ 1 coordinatore.</li> </ul> <p>Il numero degli operatori presenti giornalmente può variare in relazione al numero dei minori inseriti. In ogni caso è garantita la presenza di un operatore ogni tre minori e in situazioni di particolare gravità è assicurato un rapporto individuale.</p> <p>A tutti gli operatori è applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali.</p>
<b>Qualità</b>	<p>Il servizio è gestito dalla nostra cooperativa dal 1993, a seguito di aggiudicazione della gara d'appalto da parte del Consorzio. Il progetto del servizio è stato riformulato nel 1997, 2000, 2002, 2008 e 2015 ed è verificato e aggiornato annualmente.</p> <p>Per ogni bambino o ragazzo inserito nel Centro è elaborato un progetto educativo individuale. Il piano di lavoro è verificato periodicamente dall'équipe degli operatori, attraverso incontri con gli altri operatori con cui si collabora (Servizio Sociale, Servizio di Psicologia e Neuro-Psichiatria Infantile, ...) e con i genitori.</p> <p>Le attività del Centro consistono in interventi di sostegno educativo e scolastico, cura e assistenza dei minori inseriti ed in laboratori riabilitativi ed espressivi gestiti in collaborazione con consulenti esterni da noi selezionati e scelti in collaborazione con il Consorzio. Le attività prevedono sia interventi educativi di gruppo presso la sede del servizio, sia interventi individuali che, in accordo con la famiglia, possono svolgersi a casa, presso il Centro o nell'accompagnamento ad attività di socializzazione nel territorio.</p> <p>L'intervento educativo prevede anche attività di programmazione, verifica e controllo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gli operatori della cooperativa verificano e programmano la propria attività in apposite riunioni settimanali;</li> <li>▪ il progetto generale del servizio e i progetti individuali sono concordati e verificati periodicamente da un gruppo di lavoro formato dagli operatori della cooperativa, dal coordinatore, responsabili e operatori del Con.I.S.A. "Valle di Susa" ed eventualmente da operatori dell'A.S.L.;</li> </ul>

## Qualità

Gli operatori del servizio organizzano almeno tre occasioni di incontro con i genitori dei ragazzi inseriti nel Centro, per confrontarsi sul lavoro svolto, per raccogliere suggerimenti. La cooperativa programma momenti di formazione, aggiornamento permanente e supervisione (momenti strutturati di analisi e rielaborazione del proprio operato) per i propri operatori.

Il servizio e la cooperativa operano in ottemperanza alla certificazione UNI EN ISO 9001:2008 per "la progettazione, sviluppo ed erogazione di servizi educativi, socio-assistenziali, animativi, socio-sanitari, sanitari e presidi sanitari e servizi alberghieri", conseguita nel dicembre 2007 e rinnovata negli anni a seguire.

*La qualità del servizio ha a che vedere con la sua capacità di rispondere ai bisogni delle persone che accoglie. Nello specifico individuamo 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

A metà pomeriggio è fornita la merenda a tutti i minori, preparata con prodotti confezionati e acquistati dagli operatori. Si rispettano le esigenze di diete per motivi di salute.

Periodicamente gli operatori organizzano, acquistando prodotti preparati, delle occasioni in cui piccoli gruppi di bambini e ragazzi, eventualmente insieme ai genitori, possono pranzare insieme agli operatori presso il Centro.

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

### Casa

Gli arredi, la cui tipologia è proposta dagli operatori, sono forniti dal Con.I.S.A. "Valle di Susa" e dalla Cooperativa. Gli spazi sono personalizzati con disegni ed oggetti prodotti dai bambini e dai ragazzi.

C'è un locale per i colloqui individuali sia con i familiari sia con i minori.

### Igiene

Gli operatori stimolano i ragazzi a curare la loro igiene personale, se necessario li aiutano direttamente, garantendo altresì il rispetto della loro intimità.

Per specifiche necessità sono usati per l'igiene prodotti monouso e saponi ipoallergenici. Tutti i materiali sono forniti dalla cooperativa. I genitori sono coinvolti sul tema dell'igiene dei loro figli e degli ambienti in cui vivono.

### Salute

A tutte le famiglie si chiede di comunicare le informazioni importanti sulla storia sanitaria dei minori e su eventuali malattie in atto; inoltre, in tutti i casi in cui sia opportuno, in collaborazione con le famiglie, è garantito il rapporto con i servizi sanitari.

### Autonomia

I progetti educativi individualizzati sono pensati nel rispetto dell'autonomia dei minori e sono costruiti con l'obiettivo di potenziarla. L'autonomia è valorizzata tenendo conto delle caratteristiche di ciascun bambino e ragazzo.

### Informazione

Al Centro sono presenti un apparecchio televisivo, un video registratore, un lettore DVD, uno stereo, una piccola biblioteca.

L'uso di questi strumenti è regolato dagli educatori.

### Relazione ed appartenenza a reti

Il Centro offre spazi e tempi specifici per sviluppare relazioni positive tra gli utenti, con gli operatori e con i familiari. Chi frequenta il servizio è inserito in un contesto di gruppo ed è cura e attenzione degli operatori formare gruppi omogenei, al fine di facilitare le relazioni tra i minori.

Il Centro raccoglie informazioni sulle risorse del territorio, mettendone a conoscenza le famiglie, al fine di favorirne la fruizione.

## La soddisfazione di bisogni

Gli operatori del servizio organizzano incontri con i genitori dei ragazzi inseriti nel Centro e momenti di festa comune.

Annualmente gli educatori del servizio presentano al Con.I.S.A. "Valle di Susa", entro i tempi richiesti, un progetto per la realizzazione di un soggiorno estivo, che si effettua se autorizzato e con le modalità definite.

### Istruzione, formazione e lavoro

Secondo le necessità, gli operatori aiutano individualmente i minori a completare il loro percorso scolastico. Gli educatori, in accordo con le famiglie, si incontrano periodicamente con gli insegnanti dei minori, al fine di garantire un intervento integrato con la scuola.

### Tempo libero e divertimento

Il progetto del servizio prevede anche la realizzazione di attività di animazione. Periodicamente sono programmate attività ricreative che si svolgono in momenti diversi da quelli di apertura del Centro.

### 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 hanno ricevuto un'adeguata formazione in materia di sicurezza sul lavoro, precauzioni antincendio ed antinfortunistiche secondo le prescrizioni di legge.

Data aggiornamento: dicembre 2015

## SCHEDA RIASSUNTIVA

### Indirizzo

Piazza IV Novembre 1, Sant' Ambrogio di Torino (TO)

### Periodo di attivazione

47 settimane l'anno

### Orario

dalle 14.30 alle 18.30, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi

Telefono 335.13.50.487

### Mezzi pubblici per arrivare al servizio

Stazione Trenitalia di Sant' Ambrogio - autolinee Sapav e G.T.T.



Cooperativa sociale  
**P.G. Frassati**  
Servizi alla persona

Cooperativa Sociale P.G. Frassati s.c.s. onlus  
Strada della Pellerina 22/7 - 10146 Torino  
Tel. 011.710114 - Fax 011.7792785 -  
E-mail: [posta@coopfrassati.com](mailto:posta@coopfrassati.com)  
P.IVA 02165980018  
[www.coopfrassati.com](http://www.coopfrassati.com)