

SERVIZI PER **MINORI, GIOVANI E FAMIGLIE**

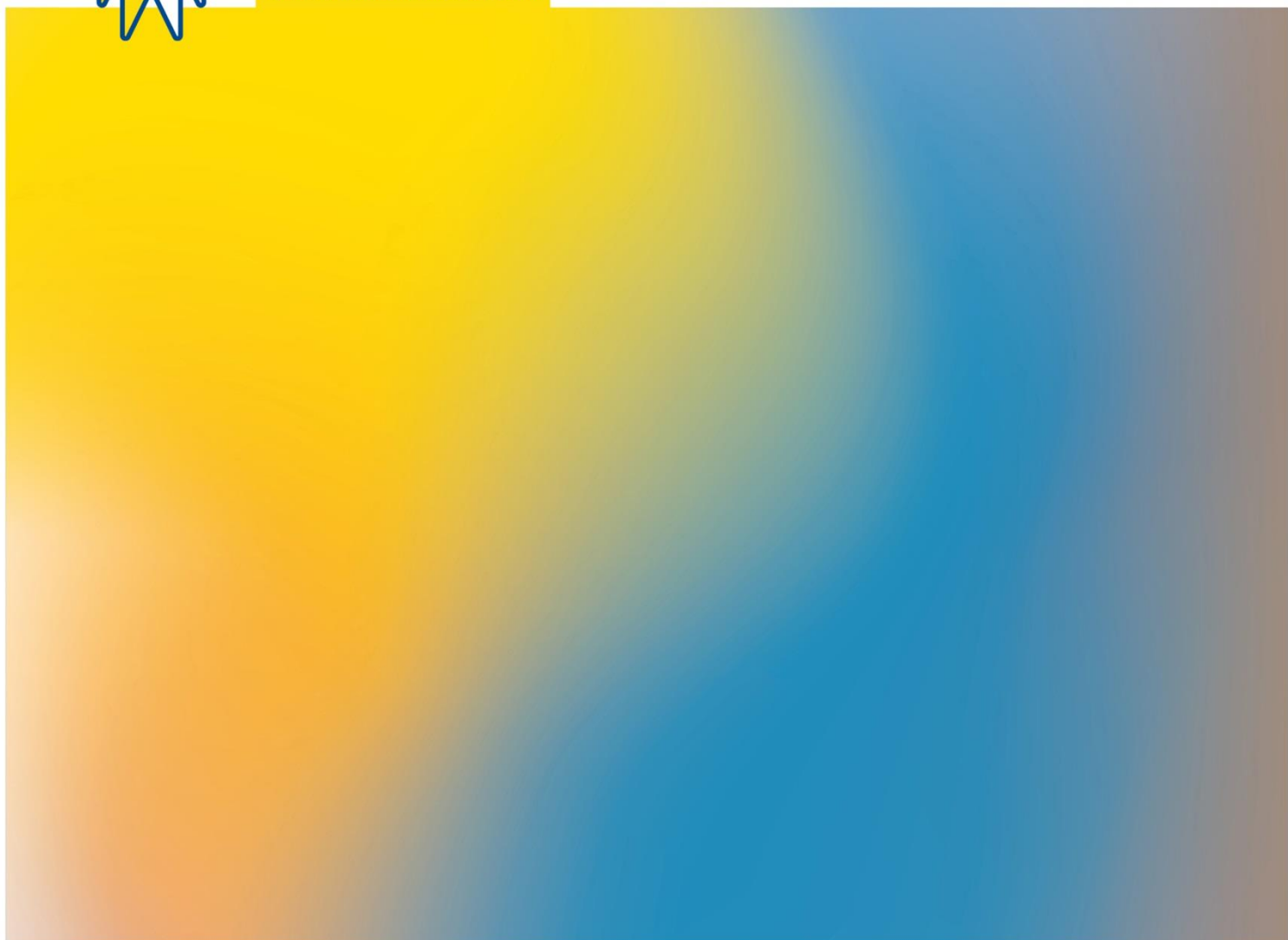


Carta Del Servizio

Sostegno educativo disabili sensoriali
CITTÀ DI TORINO
e Comuni della CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO



COOPERATIVA SOCIALE
P.G. FRASSATI
SERVIZI ALLA PERSONA





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 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

SOSTEGNO EDUCATIVO DISABILI SENSORIALI

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.

Comuni serviti

Città di Torino e Comuni della città metropolitana di Torino.

Tipo d'intervento

Il servizio, svolto da educatori professionali in possesso di specifiche competenze, è finalizzato ad offrire un supporto educativo e didattico a soggetti con sordità per favorire la più ampia sperimentazione delle capacità comunicative ed espressive.

Il servizio prevede:

- interventi didattici: l'intervento è rivolto al recupero e alla stimolazione di nuovi e vecchi apprendimenti, per il quale è definito un programma didattico concordato con il personale docente dell'istituto scolastico di riferimento;
- interventi di supporto alla famiglia: l'intervento è rivolto all'ascolto e coinvolgimento della famiglia nella realizzazione del progetto educativo;
- interventi socializzanti: l'intervento è rivolto all'attivazione di una rete di interazioni, in modo specifico sul versante delle relazioni informali, con il raccordo tra tutti gli operatori istituzionali e non (famiglia, scuola, agenzie non istituzionali, servizi socio-sanitari, servizi territoriali);
- interventi in ambito scolastico, qualora, in determinate situazioni problematiche, sia necessaria la mediazione dell'educatore con il consiglio di classe e il gruppo di pari.

La nostra cooperativa è accreditata nella Sezione A del registro di accreditamento provinciale, Servizio Solidarietà Sociale, fin dal 1° gennaio 2004, data di prima istituzione del Registro.

Per chi

Il servizio è rivolto a persone con sordità grave/gravissima, o con deficit uditivo e patologie di tipo degenerativo, o pluriminorate, ma per le quali la sordità sia prevalente rispetto alla disabilità, e inserite in un percorso scolastico o formativo.

Chi ci lavora

Per ogni disabile è previsto un numero di ore settimanali a seconda del progetto approvato.

Per poter fruire del servizio l'interessato o i familiari, se minorenni, devono rivolgersi ai servizi territorialmente competenti.

Nel servizio operano:

- 3 educatori professionali;
- 1 coordinatore.

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

Politica della Qualità

Il primo progetto del servizio è stato elaborato nel 2003 e rielaborato ad ogni convenzione o accreditamento.

Per ogni disabile seguito si elabora un progetto educativo individuale.

Gli operatori mantengono uno stretto collegamento con gli insegnanti, i Servizi Sanitari, i Sociali territoriali, e tutti gli operatori professionali coinvolti a vari titoli nella cura del minore, attraverso riunioni mensili.

Gli operatori della cooperativa programmano e verificano la loro attività mediante riunioni bisettimanali e sono inseriti nei percorsi formativi promossi della cooperativa.

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 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

Igiene

Gli educatori aiutano i bambini e i ragazzi nella cura dell'igiene personale, secondo le loro esigenze e garantendo altresì il rispetto della loro intimità.

Salute

Alla scuola e ai servizi coinvolti si chiede di fornire le informazioni importanti sulla condizione di salute delle persone seguite. Gli educatori collaborano nell'assistenza specifica secondo le esigenze. L'eventuale somministrazione di farmaci avviene solo su prescrizione medica.

Autonomia

Gli educatori mirano a rafforzare e valorizzare l'autonomia dei bambini e dei ragazzi seguiti, rispettandola in relazione alle caratteristiche di ciascuno ed alla fase del suo progetto educativo.

Relazione ed appartenenza a reti

Seguire i ragazzi comporta anche inserirli e farli partecipare alle attività del gruppo della classe.

Gli educatori raccolgono e trasmettono inoltre alle persone seguite ed alle loro famiglie le informazioni sulle risorse del territorio che possono favorirne l'aggregazione e l'integrazione sociale, favorendo l'incontro e lo scambio con i gruppi di pari.

Istruzione, formazione, lavoro

I ragazzi sono accompagnati dagli educatori nel completare il percorso scolastico, mediante un lavoro individuale con loro.

L'inserimento scolastico dell'allievo è incoraggiato e facilitato: gli educatori aiutano i ragazzi a stringere rapporti con gli altri alunni, supportando lo sviluppo di rapporti di aiuto e di solidarietà; mantengono rapporti costanti con gli insegnanti ed aiutano le famiglie nei loro rapporti con la scuola, anche partecipando a riunioni tra gli insegnanti ed i genitori degli allievi seguiti.

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.

**La soddisfazione
di bisogni**

I dati relativi ai minori sono sottoposti a 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 di aggiornamento:

08/05/2018

**Sostegno
educativo
disabili
sensoriali**



Indirizzo:

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

Periodo di attivazione:

a settembre a giugno, secondo il calendario scolastico, dal lunedì al sabato

Orario:

09.00 – 19.00

Telefono e Fax:

3356165946 - Fax 011.7792785

Mail:

r.crippa@coopfrassati.com

Coordinatore:

Roberta Crippa

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 giovedì 08,30 – 18,00 orario continuato
il venerdì 08,30 – 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



[@FrassatiCoop](https://twitter.com/FrassatiCoop)