

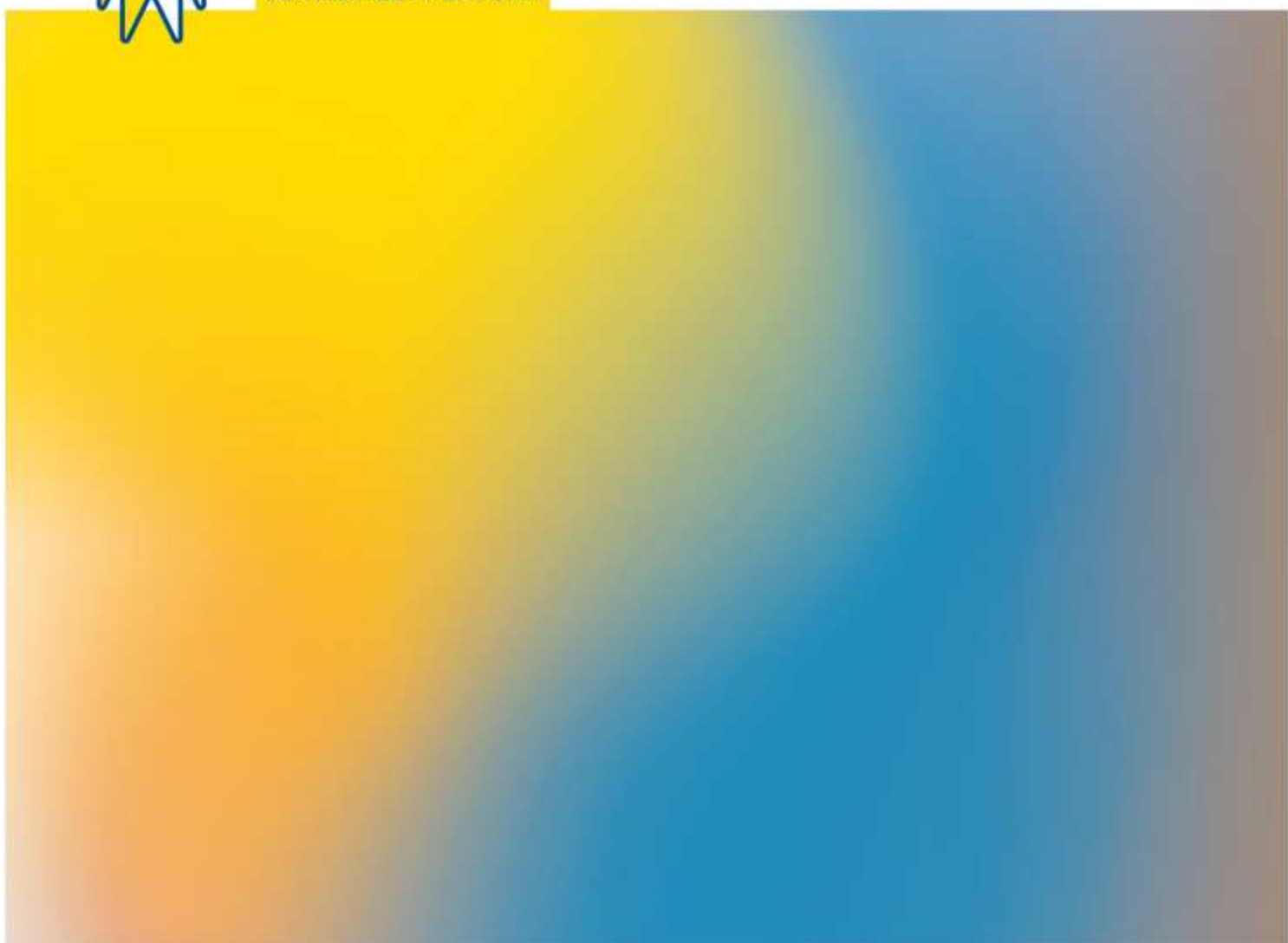


Carta Del Servizio

Struttura di Trattamento Specialistico per minori
con dipendenze patologiche
MONGRENO 343



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 struttura, 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.

STRUTTURA DI TRATTAMENTO SPECIALISTICO PER MINORI CON DIPENDENZE PATOLOGICHE MONGRENO 343

Tipo d'intervento

La Comunità è una casa in cui educatori professionali e operatori sanitari si occupano di minori per i quali i Ser.D territoriali hanno individuato la necessità di un percorso terapeutico residenziale. Per ogni minore ospitato in Comunità viene formulato un progetto individualizzato che tenga conto delle necessità educative e terapeutiche; tutti mirano allo sviluppo armonico dell'individuo, al benessere personale e di gruppo e alla rielaborazione del rapporto con le sostanze.

La Comunità è in possesso di Autorizzazione al funzionamento per "Struttura di Trattamento Specialistico per minori con dipendenze patologiche" rilasciata dall'ASL Città di Torino il 11/01/2019.

La Struttura

La Comunità si trova all'interno di uno stabile di due piani con mansarda di proprietà della cooperativa ed è così composta:

- 6 camere doppie
- 4 sale attività
- 1 soggiorno
- 1 sala da pranzo
- 1 cucina
- 1 sala per terapia individuale
- 5 bagni
- 1 ufficio per operatori
- 1 camera per operatori
- 1 locale lavanderia
- 2 spogliatoi

Dispone inoltre di un cortile a uso degli ospiti.

La cooperativa si occupa della manutenzione ordinaria e straordinaria.

Per chi

La Comunità può accogliere complessivamente fino a 10 minori di entrambi i sessi con età compresa tra i 14 e i 17 anni con problematiche di uso, abuso o dipendenza da sostanze.

Le richieste di presa in carico saranno effettuate dai Servizi per le Dipendenze dalle ASL regionali. L'Équipe di Valutazione Accoglienza verificherà la compatibilità degli inserimenti con il progetto della Comunità e con il gruppo di minori già in carico.

Chi ci lavora

Nel servizio operano le seguenti figure professionali:

- Coordinatore
- Medico

Chi ci lavora

- Educatore professionale
- Psicologo
- Infermiere
- Operatore Socio Sanitario

Tale personale sarà integrato da tecnici attività incaricati della conduzione di attività laboratoriali.

L'Équipe di Valutazione Accoglienza è composta da operatori e responsabili del Ser.D e della Cooperativa.

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

Ammissioni

Il Ser.D inviante, rilevate le necessità cliniche e formulata l'ipotesi di un trattamento in Comunità Mongreno, prende contatto con i referenti della Comunità. I referenti inviano agli operatori del Ser.D. la scheda di segnalazione del caso e una data per un incontro con l'équipe EVA entro 15 giorni. Verrà richiesta la presenza di tutti gli operatori di riferimento del percorso terapeutico dell'adolescente. Si richiede anche la presenza dell'operatore del Ser.D. che farà da riferimento per il trattamento dei familiari.

L'Équipe di Valutazione Accoglienza incontra il Ser.D per:

- analisi dell'invio (indicazioni, aspettative, comunicazioni già date all'adolescente, dinamiche)
- elementi di conoscenza dell'adolescente
- individuazione del familiare di riferimento: che autorizza, che rappresenta il legame affettivo, che dà il supporto logistico anche in vista dell'uscita dalla Comunità.

Si conclude fissando un incontro con famiglia e adolescente.

In seguito verrà fissato un incontro con i riferimenti familiari e l'adolescente (1 operatore ASL: o quello competente per la residenza del paziente, operatore di Comunità Mongreno di riferimento del caso, operatore di Comunità Mongreno di riferimento per la famiglia).

Gli obiettivi degli incontri:

- presentazione e conoscenza reciproca;
- acquisizione dei consensi da parte di chi esercita la potestà genitoriale.

Politica della Qualità

Il progetto educativo-terapeutico è il frutto di un'azione di analisi e coprogettazione tra l'ASL Città di Torino Dipartimento Dipendenza Patologica e la Cooperativa.

**Politica
Qualità** della

Tutti gli operatori sono responsabili dei minori ospitati nella struttura e dei loro percorsi di crescita.

Per ogni minore inserito è redatto un Progetto Educativo e Terapeutico Individuale a tre mesi dall'inserimento verificato e aggiornato in itinere.

La finalità dell'intervento della Comunità è di fornire un'opportunità ai ragazzi di ri-regolare il sistema affettivo per quanto possibile, attraverso esperienze che aprano nuove possibilità.

La Comunità quindi diventa per gli adolescenti un luogo dove vivere un'esperienza relazionale e affettiva per poter ripensare il proprio futuro. Ciò sarà possibile per la specifica offerta: rapporto con un gruppo di pari, vita quotidiana, gioco e una relazione educativa costante e intensa con gli operatori.

Per quanto riguarda le sostanze, l'obiettivo del percorso in comunità è quello di offrire uno spazio di elaborazione sul significato che ha l'uso e abuso di sostanze nel proprio funzionamento psico-affettivo fino alla possibile completa remissione.

Il processo di risignificazione dell'uso delle sostanze potrà consentire di ri-immaginare un nuovo percorso di crescita che porti i ragazzi alla ripresa del progetto scolastico, a pensare a un percorso lavorativo, a rinsaldare e/o instaurare legami famigliari e amicali e al potenziamento delle loro life skills.

Gli educatori, il personale sanitario e il coordinatore del Servizio verificano e programmano la propria attività all'interno di riunioni d'équipe con cadenza settimanale.

Gli operatori partecipano a incontri di supervisione condotti da un consulente esterno.

La cooperativa programma momenti di formazione e aggiornamento permanente per gli operatori del Servizio.

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

**Politica della
Qualità**

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

Gli orari dei pasti dipendono dalle esigenze del gruppo degli ospiti. Il menù settimanale è esposto in Comunità prevedendo, quando necessario, diete speciali e/o piatti alternativi per motivi etico-religiosi.

Gli alimenti sono acquistati presso fornitori scelti dalla cooperativa secondo criteri di qualità e convenienza.

La preparazione dei pasti è curata nella cucina della Comunità.

Casa

Particolare attenzione si rivolge alla manutenzione e alla cura dei locali: una struttura accogliente diminuisce le difficoltà dell'inserimento, contribuisce a diminuire le tensioni che una vita di gruppo può provocare.

Gli arredi e i materiali sono periodicamente controllati e rinnovati. I minori sono sollecitati a personalizzare le loro camere, a mantenerle pulite ed accoglienti.

Le pulizie generali e la sanificazione degli ambienti sono curate dagli operatori con il coinvolgimento e la responsabilizzazione dei ragazzi.

Igiene

L'igiene personale dei minori è monitorata dagli operatori che promuovono la responsabilizzazione e l'autonomia dei ragazzi.

Per specifiche necessità sono usati per l'igiene prodotti monouso e saponi ipoallergenici.

La biancheria piana (ovvero le lenzuola, gli asciugamani, le tovaglie, ecc.) è cambiata almeno una volta la settimana. Quella personale secondo necessità.

I ragazzi sono coinvolti e responsabilizzati nei processi di gestione della biancheria. Tutti i materiali sono forniti dalla cooperativa

La soddisfazione di bisogni

Salute

Tutti i minori presi in carico saranno seguiti da un Medico di Medicina Generale territoriale.

Previo accordo con i Servizi invianti e i genitori/tutori, la Comunità propone che ogni minore sia seguito da un Medico di Medicina Generale del territorio, che garantisca, al bisogno, visite domiciliari e consulenze telefoniche.

Tale scelta permette di costruire un rapporto di fiducia fra l'équipe e il MMG territoriale di riferimento della struttura che conosce il Servizio, segue i ragazzi ed indirizza l'operato degli educatori per le terapie e gli approfondimenti sanitari di sua competenza.

I ragazzi sono accompagnati a ogni visita medica e specialistica di cui necessitano e ognuno di loro ha un educatore che si occupa di verificare l'andamento del percorso sanitario, supportato dal Medico e dall'infermiere della struttura. Gli esami clinici necessari sono svolti nelle strutture del Servizio Sanitario Nazionale. In casi specifici ci si può avvalere di consulenze specialistiche private, concordate col Servizio inviante.

La memoria di tutti gli interventi sanitari svolti per un ospite durante la sua permanenza in Comunità è custodita in una cartella personale.

Autonomia

La risposta a questo bisogno è una caratteristica costante del progetto individuale.

In coerenza con il percorso educativo e terapeutico, con le proprie capacità e possibilità, il minore è stimolato ad esprimere desideri e aspettative, diventando parte attiva nella stesura del progetto.

L'autonomia è valorizzata tenendo conto delle caratteristiche di ciascun individuo.

Di ogni minore è inoltre rispettata la facoltà di compiere scelte autonome nelle varie dimensioni della propria vita, tenendo conto delle sue caratteristiche.

Gli ospiti collaborano nella cura della Comunità, nel fare la spesa e nel preparare i pasti, per acquisire capacità ed autonomia.

Gli ospiti possono coltivare i loro interessi, concordando i modi con gli educatori.

La soddisfazione di bisogni

Relazione ed appartenenza a reti

La Comunità supporta il minore, con le modalità previste dal Progetto Educativo Terapeutico, nel mantenere relazioni positive con la rete familiare ed amicale.

Gli operatori facilitano inoltre la crescita di relazioni positive all'interno del gruppo degli ospiti.

La Comunità facilita i contatti con le realtà del territorio (parrocchie, volontariato, associazioni, Servizi Sociali, altre risorse) al fine di favorire e sviluppare le capacità relazionali dell'individuo.

La Comunità realizza durante l'anno dei momenti di soggiorno-vacanza.

Anche dopo le dimissioni dalla Comunità, i minori possono mantenere rapporti con gli educatori e con la Comunità, attraverso incontri, inviti a cena e partecipazione a feste.

Istruzione, formazione, lavoro

Nelle modalità previste dal Progetto educativo e Terapeutico gli operatori sostengono i minori nel rientro in percorsi scolastici, formativi, di orientamento e reinserimento lavorativo.

Ritmi e regole

Il Regolamento della Struttura è presentato e sottoscritto da ogni minore al momento dell'inserimento.

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 di aggiornamento:

09/04/2019

Struttura di
trattamento
specialistico
per minori con
dipendenze
patologiche
Mongreno 343



Indirizzo:

Strada comunale di Mongreno, 343

Periodo di attivazione:

tutti i giorni dell'anno

Orario:

24 ore al giorno (con presenza di operatori per 24 ore)

Telefono e Fax:

335-6979244

E-mail:

s.vigada@coopfrassati.com

mongreno343@coopfrassati.com

Coordinatore:

Stefania Vigada

Mezzi pubblici per arrivare al servizio:

Linee di trasporto urbano 54 e 78

L'accesso alla struttura da parte di familiari e amici è normato all'interno del Progetto educativo e Terapeutico Individuale di ogni minore.

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)