

SERVIZI PER DISABILI

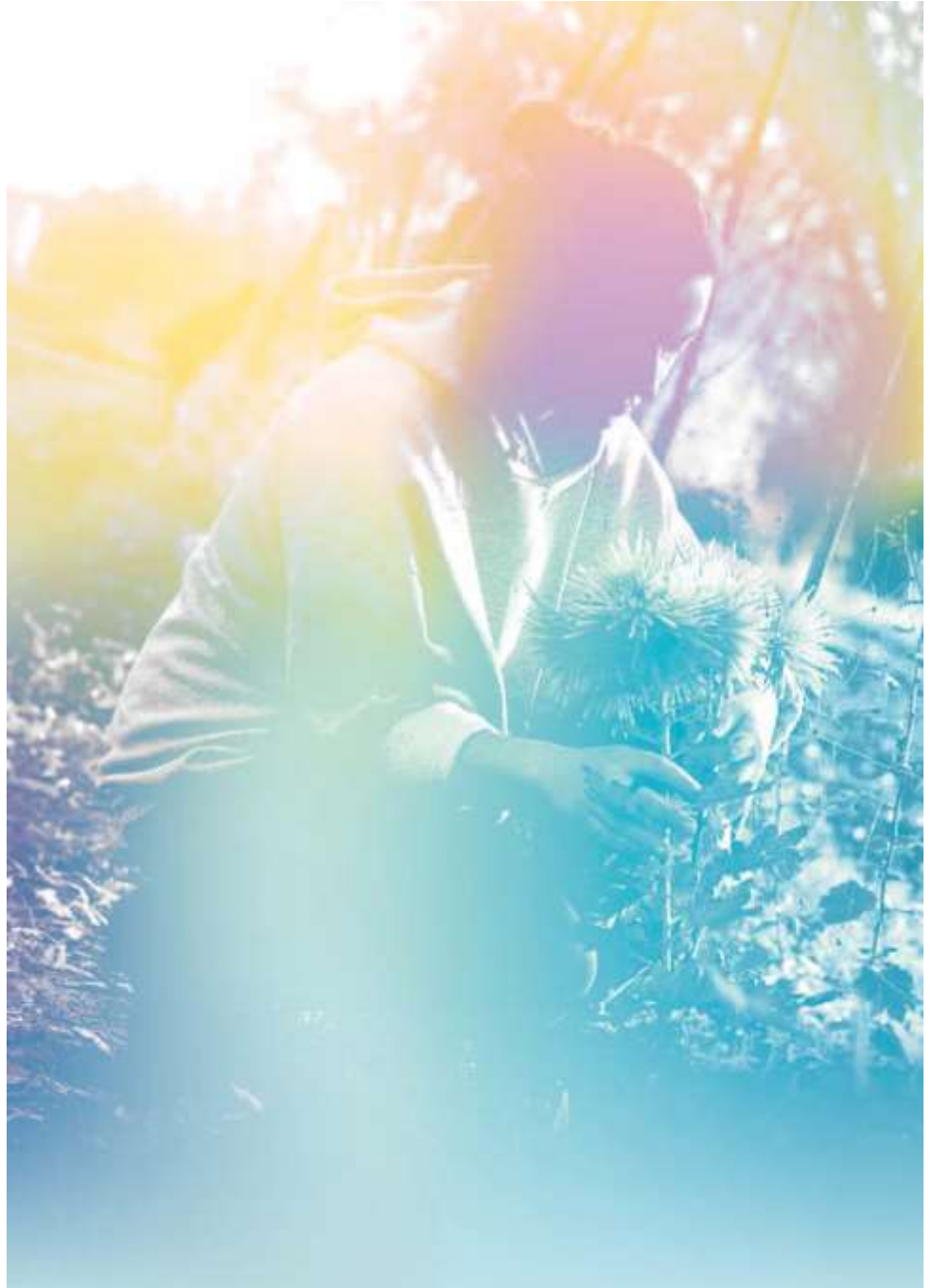


*Carta Del Servizio*

Residenza Assistenziale Flessibile  
Diurna tipo A  
**MOMENTI FAMILIARI**



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](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

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).

## Residenza Assistenziale Flessibile Diurna tipo A

### MOMENTI FAMILIARI

#### Tipo d'intervento

Il Centro diurno accoglie utenti ultra-sedicenni ed offre interventi assistenziali, educativi, riabilitativi, organizza laboratori e attività di vario genere, tenendo conto delle caratteristiche e dei tempi di ciascuno.

La frequenza del servizio diurno, basata sul progetto individuale, è parte integrante degli interventi di supporto attivati al fine di garantire un sostegno alla persona disabile e al proprio nucleo familiare.

Le famiglie delle persone inserite collaborano attivamente con gli operatori attraverso uno scambio quotidiano reciproco di informazioni, che riguardano il proprio familiare e la vita del Centro; possono partecipare ad alcuni momenti significativi, incontrare gli operatori sanitari e sociali di riferimento al fine di garantire percorsi più adeguati possibile a ciascuna persona.

La frequenza può essere a tempo pieno dal lunedì al venerdì o part-time (alcuni giorni della settimana oppure alcune fasce orarie della giornata).

#### L'organizzazione della giornata



Dalle 7,30 alle 9,30 circa i furgoni, con autista più operatore a bordo, effettuano i trasporti passando a prendere i ragazzi a casa per portarli al Centro.

Alle 9,30 una piccola colazione diventa il momento per raccontarsi ciò che è accaduto a casa, si leggono i quaderni delle comunicazioni tra la famiglia ed il servizio e si formano i gruppi di attività.

Durante la mattinata ogni persona è impegnata in un laboratorio e/o nelle attività di igiene e cura ad essa dedicate.

Alle 12,30 si pranza tutti insieme.

Dopo pranzo momento di igiene, pausa relax e poi si iniziano altre attività.

Verso le 15,45/16,00 viene distribuita la merenda, che è anche il momento che conclude la giornata.

Dopo essersi preparati, si rientra a casa, tra le 16,30 e le 18,30.

Le attività, i laboratori e le uscite programmate sul territorio sono attivati in base alla stagionalità, ma anche sulla base degli interessi e competenze delle persone disabili presenti. L'organizzazione di tali attività in maniera permanente garantisce la possibilità di uno spazio di esperienza finalizzato, a turnazione, per tutti quei soggetti che non sono impegnati in un'attività specifica riabilitativa, sanitaria o assistenziale.

Qualche esempio:

- giardinaggio presso gli spazi esterni della struttura
- piscina presso impianti del territorio (nella stagione estiva)
- laboratorio di cucina
- abilitazione cognitiva



laboratorio permanente di In Genio (costruzione di manufatti in legno)

laboratorio Fiaba Colore (con preparazione di supporti di arredamento)

laboratorio teatrale spazio bar

laboratorio scenografia

danzaterapia

danza in carrozzina

laboratorio musicale

yoga

vasca farfalla

ginnastica dolce

Ogni anno viene organizzato un soggiorno estivo, secondo delibera comunale, in località marittima o montana, decisa in accordo con il gruppo famiglie.

## La Struttura



L'edificio, di recente costruzione, è di proprietà del Comune di Torino, in concessione ventennale.

La RAF DIURNA è situata al piano terra dove sono ubicati gli spazi laboratoriali, la zona pranzo, la lavanderia, le zone dei servizi igienici, un bagno assistito, mentre al piano interrato c'è la palestra ed i locali della vasca a farfalla.

Sul tetto piano della costruzione è presente un grande terrazzo con zone d'ombra, dove nel periodo estivo vengono organizzate feste ed eventi.

Intorno alla struttura c'è un'area esterna, in parte verde, utilizzabile nella bella stagione

La RAF è dotata di una cucina professionale dove vengono preparati i pasti.

La manutenzione ordinaria e straordinaria è a carico della Cooperativa: viene effettuata attraverso ditte specializzate, così come i controlli e le verifiche periodiche previste per legge sugli impianti di emergenza ed ascensore.

## Per chi

La RAF diurna di tipo A ha come vocazione prevalente la pluridisabilità (persone con deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica) e disabilità intellettiva (persone con insufficienza mentale e difficoltà di apprendimento accompagnate a limitazioni di sviluppo cognitivo e della sfera emozionale) e disturbi comportamentali

È autorizzata per 20 posti.



## **Ammissioni**

La famiglia o il tutore che desidera far frequentare un Centro diurno al proprio familiare o tutelato deve presentare domanda al Servizio Sociale del proprio territorio: su progetto della commissione UVH verranno proposte alla famiglia alcune possibili soluzioni.

In seguito alla richiesta di inserimento, il Servizio Sociale e gli operatori della Cooperativa invitano la famiglia e la persona disabile per una visita del Centro, durante la quale vengono date tutte le informazioni necessarie al fine di valutare se la risorsa offerta può corrispondere alle esigenze della famiglia e del disabile stesso. Se sussistono le condizioni favorevoli, la persona viene inserita, programmando per ognuno un tipo di percorso di avvicinamento più adatto possibile.

## **Dimissioni**

Le dimissioni sono concordate con la famiglia ed il Servizio Sociale possono avvenire per:

- cambiamento del progetto di vita;
- peggioramento delle condizioni psico-fisiche tale da rendere il servizio non idoneo alla prosecuzione dell'intervento;
- scelta della famiglia;
- scelta dei servizi sociali;
- incompatibilità tra persona inserita e servizio.

## **Chi ci lavora**

Nel servizio attualmente operano le seguenti figure professionali:

- 10 Educatori professionali
- 7 OSS (Operatore Socio-Sanitario);
- 1 Responsabile di Cooperativa;
- 4 animatori
- 2 addette alle pulizie
- 3 cuoche
- 2 consulenti attività (teatro, danza terapeutica,)
- 1 supervisore sull'equipe di operatori della Cooperativa Frassati
- 1 infermiere professionale
- 1 fisioterapista (secondo piani riabilitativi)
- 1 medico referente sanitario (2 ore settimanali) della Cooperativa Paradigma.



**Politica  
Qualità** della

Il servizio è gestito dall'ATI Cooperativa Frassati- per la partecipazione al Bando di Concessione dei locali ed in seguito, per l'Accreditamento con la Città di Torino nell'Albo fornitori.

Ogni utente accolto nel servizio ha un operatore di riferimento.

I progetti individuali sono elaborati a seguito di un periodo di osservazione di sei mesi circa.

Il progetto è concordato con l'utente stesso (quando è possibile), con la famiglia o il tutore e con gli operatori dei Servizi Sociali che seguono il caso con verifiche annuali o, in caso di eventi significativi, qualora si renda necessaria un momento di confronto.

La progettazione e gli interventi vengono verificati attraverso:

- le riunioni di equipe, a cui partecipano periodicamente anche le figure professionali sanitarie e di supporto;

- la supervisione e la formazione garantiscono l'elaborazione dell'agire quotidiano di ciascun operatore;

- gli audit interni del Sistema Qualità della Cooperativa

- la somministrazione ogni due anni di questionari sulla qualità percepita, con conseguente raccolta dei dati emersi;

- gli incontri di verifica periodici sui singoli utenti inseriti e/o sul servizio con gli Enti territoriali ed i Servizi Centrali monitorano l'efficacia e la coerenza delle prestazioni erogate;

- gli incontri con le singole famiglie (ogni volta che sentono il desiderio di confrontarsi con gli operatori su questioni relative al proprio familiare) o con il gruppo delle famiglie (almeno 2 incontri l'anno) o con le Associazioni di tutela, ci aiutano nella verifica di ciò che facciamo e ci stimolano al miglioramento attraverso la sollecitazione e la collaborazione attiva.

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

### Cibo

Il momento dedicato al pasto è importante nella giornata delle persone, poiché risponde al bisogno di nutrirsi ma anche di vicinanza, affettività, contenimento, relazione.

L'obiettivo è quello di consumare il pasto in un clima sereno e protetto.

I pasti sono cucinati internamente dalla cuoca.

L'approvvigionamento degli alimenti necessari avviene attraverso alcuni fornitori certificati a domicilio.

Gli operatori provvedono a fare le porzioni, ad aiutare nell'assunzione dei cibi a seconda dell'autonomia delle persone.

I pasti vengono preparati sulla base di un menù redatto da un dietista, in versione estiva ed invernale, che viene consegnato alle famiglie affinché sappiano quale tipo di alimento è stato consumato durante il pasto di mezzogiorno; sono previste variazioni per diete specifiche prescritte dal dietologo ove sussistano problematiche sanitarie, cibi sminuzzati o frullati per problematiche legate alla masticazione, deglutizione e disfagia.

L'orario del pranzo, salvo attività particolari, è alle 12,30.

Nel servizio è attiva una procedura di autocontrollo dell'igiene alimentare nel rispetto delle norme H.A.C.C.P. previste dalla legge e conseguentemente gli operatori hanno ricevuto adeguata formazione in materia.

### Casa

Il Centro diurno è un luogo alternativo alla propria casa, dalla quale si esce la mattina e si rientra la sera per "fare delle cose con gli altri", quando è possibile, in una dimensione condivisa con finalità orientate al fare e non tanto allo stare, ma comunque in un contesto in cui l'atmosfera "del fare" che si respira possa essere un stimolante "atto di cura". Non può e non deve sostituire la casa ed i propri affetti ma deve aiutare e completare la crescita delle persone che lo frequentano, offrendo un supporto alle famiglie affinché possano dedicare alcune ore della giornata alle proprie esigenze, sapendo che il proprio familiare disabile sta bene.

Per questo crediamo che il luogo dove si trascorre gran parte della giornata, sia da intendere non solo come spazio fisico, ma un posto dove esprimere le proprie emozioni, ottenere l'aiuto e le risposte necessarie, essere "ascoltati e capiti" anche senza comunicazione verbale, che permetta di contenere ansie e paure: e tutto questo richiede uno sforzo continuativo da parte di tutti ed un lavoro quotidiano per creare un clima che riduca al minimo tensioni e conflitti per lasciare spazio ad ognuno di esprimere al meglio le proprie caratteristiche personali.

**La soddisfazione  
di bisogni**

Per qualcuno la frequenza di un Centro diurno è il primo tassello di un percorso di "distacco" dal proprio nucleo familiare, che permette anche di pensare la persona disabile in una dimensione futura autonoma, sganciato dalla famiglia, anche attraverso periodi di lontananza dal nucleo (soggiorni o brevi periodi di tregua in servizi residenziali).

**Igiene**

È sempre garantito l'aiuto ed il controllo degli operatori nella cura dell'igiene personale e negli accompagnamenti in bagno, nel rispetto della privacy e delle esigenze personali, secondo il grado di autonomia.

Per le persone disabili adulte non deambulanti, se la famiglia lo desidera, gli operatori sono disponibili ad effettuare una doccia settimanale, approfittando della barella doccia e degli ausili presenti nella RAF, che consentono di effettuare in sicurezza e minor sforzo, le operazioni di igiene che a casa risultano solitamente di difficile gestione.

I prodotti per l'igiene sono a carico dei familiari. La famiglia interviene anche nella fornitura di ausili, presidi e prodotti particolari (pannoloni, traverse, bavagli, creme ecc.).

**Salute**

La presenza dell'infermiera professionale durante la settimana e di un medico referente della struttura garantiscono il monitoraggio e la tutela degli aspetti riguardanti la salute e la prevenzione.

Operatori e familiari possono interpellare e confrontarsi con il sanitario referente di struttura per problemi particolari, terapie farmacologiche, indicazioni varie, per una più accurata presa in carico anche delle problematiche sanitarie presenti.

È possibile ed auspicabile che le famiglie mantengano i contatti con il medico della struttura, fin dal primo incontro dove viene aperta la cartella. Il referente si pone, a richiesta delle famiglie, come supporto e nel coordinamento dei percorsi di cura e riabilitativi.

Il fisioterapista esegue i trattamenti riabilitativi prescritti dal fisiatra dell'ASL a seconda delle necessità.

Gli operatori, insieme all'infermiere, si occupano della somministrazione della terapia farmacologica, qualora venga presentata una prescrizione medica.

**Autonomia**

Il progetto personale ha come finalità il mantenimento o il potenziamento delle autonomie, anche piccole, secondo le capacità di ognuno.

## La soddisfazione di bisogni

Questo avviene attraverso la partecipazione alle diverse attività proposte, alle relazioni personali che si instaurano all'interno dei gruppi, alla partecipazione nelle piccole cose quotidiane rivolte alla cura di sé, nell'utilizzo degli spazi e delle attrezzature messe a disposizione, e nelle possibilità che ciascuno può mettere nella cura e nella collaborazione di piccole mansioni al centro. L'operatore affianca l'ospite in un percorso di maggiore autonomia, attraverso piani di lavoro e agende iconografiche.

### Informazione

Nella relazione con i disabili e con le famiglie pensiamo che la trasparenza e la conoscenza di ciò che si fa e ciò che avviene sia lo strumento indispensabile per affrontare ogni situazione e per raggiungere risultati soddisfacenti, in una reciproca chiarezza ed impegno.

Gli operatori si impegnano a fornire tutte le informazioni quotidiane attraverso il quaderno delle comunicazioni, con le telefonate o durante gli accompagnamenti.

Rispetto alle iniziative o alle verifiche che riguardano la vita e l'organizzazione del Centro si effettuano riunioni collettive con le famiglie.

### Relazione ed appartenenza a reti

La Carta dei servizi è l'impegno a promuovere e costruire relazioni e reti.

Nei primi anni abbiamo lavorato per individuare le risorse formali ed informali per la gestione delle attività, creando contatti con gli altri servizi rivolti ai disabili, e non solo, in particolar modo nella Circostrizione 8, e per aderire, coerentemente con le caratteristiche dell'utenza e i tempi di attività del servizio, alle iniziative proposte dalle associazioni di "motore di Ricerca", prevalentemente nell'ultimo triennio con In Genio.

Continuiamo a lavorare per costruire una rete di relazioni, con associazioni di promozione culturale e di cittadinanza attiva e circoli didattici, che possa rendere il Centro una realtà aperta, dinamica, diventando risorsa per il territorio.

### Istruzione, formazione, lavoro

È possibile promuovere progetti individualizzati che permettano percorsi di formazione o passaggi a servizi diversificati o ambiti di lavoro protetto per le persone che vengono inserite al Centro e che hanno competenze ed abilità necessarie.

Per tutti è garantita una pianificazione di attività quotidiane che, partendo dalle esigenze dei singoli, si trasformi in percorsi di apprendimento e sviluppo complessivi ed articolati, composti non

**La soddisfazione di bisogni**

da tanti interventi singoli e frammentati ma pensati per creare la continuità necessaria a “dare senso” alle cose che si fanno durante la giornata e nell’anno.

**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 tutela ha a che fare anche con l’esigibilità dei diritti che riguardano la sfera della protezione dei cittadini in situazione di disagio.

**Sicurezza**

Gli operatori hanno ricevuto una formazione in materia di pronto soccorso, sicurezza sul lavoro, precauzioni antincendio e antinfortunistiche secondo le prescrizioni di legge.

Le emergenze vengono gestite a seconda della tipologia:

emergenza sanitaria

chiamata del 118 avvertendo prima la famiglia

emergenza incendio, allagamento

documento e formazione sulle procedure di evacuazione.



Data di aggiornamento:

08/08/2019

Residenza  
Assistenziale  
Flessibile  
Diurna tipo A  
**Momenti  
Familiari**



**Indirizzo:**

via Pio VII 61 angolo via Casorati

**Periodo di attivazione:**

tutti i giorni feriali dell'anno

**Orario:**

dalle 9,00 alle 16,30

**Telefono** 011/3035428 - 011/3110387

**Fax:**

011/ 7792785

**E-mail:**

r.crippa@coopfrassati.com

**Responsabile della Cooperativa Frassati:**

Roberta Crippa

**Responsabile della Cooperativa Paradigma:**

Gabriele Tosso

**Coordinatore del servizio:**

Daniele Bellasio - 3755582422

**Mezzi pubblici per arrivare al servizio:**

autobus GTT 14, 18, 74. Stazione Lingotto a 500mt.

**L'accesso alla struttura** non ha particolari vincoli di orario: i famigliari possono accedere alla struttura nel rispetto dell'intimità della vita degli utenti; è gradito un preavviso telefonico per non interferire nelle attività

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



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



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