

# 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)

## DESTINATARI E TIPOLOGIA DEI SERVIZI

I servizi della cooperativa sociale P.G. Frassati Servizi alla persona si rivolgono a:

- **minori, giovani e famiglie:** comunità alloggio, gruppi appartamento, servizi educativi territoriali domiciliari e scolastici, centri diurni, luoghi neutri, Centri di Aggregazione Giovanile (C.A.G.)
- **disabili:** comunità alloggio, gruppi appartamento, Residenze Assistenziali Flessibili (R.A.F.) residenziali e diurne, centri di attività diurna, educativa territoriale e progetti occupazionali
- **anziani:** Residenze Assistenziali (R.A.), Residenze Assistenziali Alberghiere (R.A.A.), Residenze Assistenziali Flessibili (R.A.F.), Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.), servizi di assistenza infermieristica e tutelare, riabilitazione e animazione
- **adulti in difficoltà e con fragilità sociale:** centri per l'accoglienza notturna, servizi per le dipendenze (comunità terapeutiche), servizi per la salute mentale (gruppi appartamento, centri diurni e di accoglienza, progetti occupazionali, servizi riabilitativi territoriali e domiciliari)
- **persone che necessitano di assistenza al domicilio:** servizi socio-assistenziali e socio-sanitari di assistenza e cura domiciliare e di accompagnamento
- **persone che necessitano di assistenza sanitaria:** servizi di organizzazione e gestione di strutture sanitarie ospedaliere e hospice.

La sede amministrativa



## STANDARD QUALITATIVI

Per la reale  
soddisfazione  
delle necessità  
degli utenti.



La cooperativa sociale P.G. Frassati Servizi alla persona progetta e gestisce i propri servizi mirando alla reale soddisfazione delle necessità degli utenti e alla realizzazione di interventi professionalmente qualificati attraverso l'applicazione dei seguenti standard qualitativi:

- ciascun servizio nasce sulla base di un **accurato ed esplicito progetto** periodicamente revisionato e integrato
- ciascun servizio è dotato di un **coordinatore responsabile** e di un'équipe professionale composta da operatori qualificati
- per ogni singolo utente, ove previsto, è formulato un **progetto individuale**, verificato e integrato in base alle necessità
- ogni singolo utente, per quanto possibile, partecipa a definire il **proprio "contratto"**, ossia l'accordo che regola la propria relazione con il servizio
- ogni singolo utente ha come **riferimento privilegiato** un singolo operatore o l'intera équipe professionale.

### Certificazione del Sistema Qualità

Dopo un lungo percorso formativo e di riorganizzazione la cooperativa, nel 2007, ha ottenuto la certificazione del proprio sistema gestionale ai sensi della norma **UNI EN ISO 9001:2008**, rilasciata dalla società QS Schaffhausen AG per la **progettazione, programmazione ed erogazione di servizi educativi, socio-assistenziali, animativi, socio-sanitari e servizi alberghieri**.

### Valutazione periodica

La cooperativa svolge costantemente un'attenta valutazione del funzionamento dei propri servizi attraverso:

- incontri periodici tra l'**équipe professionale** e il **coordinatore responsabile**
- incontri periodici tra il **coordinatore responsabile** e lo **Staff di Direzione**
- incontri specifici con gli **Enti Pubblici** committenti
- attività di verifica sulle metodologie di intervento svolta da **professionisti incaricati della supervisione** dalla cooperativa (ove previsto dai singoli progetti)
- somministrazione agli utenti o ai loro familiari di **questionari di rilevazione della qualità percepita**
- **rilevazione annuale** sulla corretta gestione del servizio da parte degli **Enti Pubblici** committenti
- audit interni a cura del **Sistema Qualità**.

## 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.

**Cooperativa Sociale P.G. Frassati  
s.c.s. Onlus**

Strada della Pellerina 22/7  
10146 Torino  
Tel. 011/710114  
Fax 011/7792785

[www.coopfrassati.com](http://www.coopfrassati.com)  
[posta@coopfrassati.com](mailto:posta@coopfrassati.com)

PEC (Posta Elettronica Certificata)  
[scs@pec.coopfrassati.com](mailto:scs@pec.coopfrassati.com)

Il servizio di Segreteria è disponibile nei seguenti orari:  
dal lunedì al venerdì: 08,30 – 13.30/14,30 – 17,30.  
La sede centrale è raggiungibile con i mezzi GTT 40 e 62.



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