SERVIZI PER **ADULTI IN DIFFICOLTÀ E CON FRAGILITÀ SOCIALE**

Carta Del Servizio

Riabilitazione Domiciliare

ASL TO5

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.

Cooperativa sociale
P.G. Frassati
Servizi alla persona

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 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.

Riabilitazione Domiciliare ASL TO5

Tipo d'intervento

Il servizio svolge attività di riabilitazione nei confronti di persone seguite dai Centri di Salute Mentale (C.S.M.) di Moncalieri e di Nichelino dell'A.S.L. TO5 per conto della quale la cooperativa svolge il servizio all'interno di un Raggruppamento Temporaneo di Intesa costituito con la Cooperativa Sociale Animazione Valdocco.
Gli interventi sono sempre individualizzati. Il tempo dell'assistenza varia secondo i bisogni.

Per chi

Il servizio si rivolge a cittadini dei Comuni serviti, di entrambi i sessi, con età superiore ai 18 anni, seguiti dai Centri di Salute Mentale (C.S.M.).
La convenzione con l'A.S.L. TO5 prevede l'erogazione di 519 ore mensili, comprensive di interventi alla persona, formazione degli operatori e riunioni.
L'inserimento nel servizio avviene su proposta degli operatori dei Centri di Salute Mentale, convalidata dal medico psichiatra di riferimento del paziente.

Comuni serviti

Candiolo, La Loggia, Moncalieri, Nichelino, None, Vinovo, Trofarello.

Chi ci lavora

Nel servizio operano:

- 3 O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari);
- 2 educatori;
- 1 coordinatore.

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

Qualità

Il servizio si basa su un progetto aggiornato nel 2013.
Con ogni persona accolta è stipulato un "contratto" che regola i suoi diritti e i suoi doveri riguardo alla vita del servizio.
Ogni persona accolta dal servizio ha un operatore di riferimento.
Per ogni persona, a seguito della presa in carico, è redatto un progetto terapeutico di intervento individuale che è verificato ogni mese con tutti gli operatori del CSM (medici, infermieri, assistente sociale ed educatori del csm). In tal senso la riunione assume una valenza formativa.
La cooperativa programma altri momenti di formazione e aggiornamento permanente per i propri operatori.

Qualità

La cooperativa opera dal 2007 conformemente alla normativa EN ISO 9001. Oggi il nostro Sistema di Gestione Qualità è certificato EN ISO 9001:2008 per il campo applicativo "progettazione, programmazione ed erogazione di servizi educativi, socio-assistenziali, animativi, socio-sanitari, sanitari, presidi sanitari e servizi alberghieri".

La soddisfazione di bisogni

Cibo

Le persone seguite a domicilio gestiscono autonomamente l'acquisto, la preparazione e la conservazione dei cibi.
Sono effettuate verifiche e controlli sul menù e sul rispetto di diete alimentari eventualmente prescritte dal medico in caso di specifiche malattie: ad esempio il diabete.
Gli operatori hanno ricevuto adeguata formazione in materia di igiene alimentare.

Casa

Anche se questa non è la funzione prevalente del servizio, le persone assistite a domicilio sono aiutate dagli operatori nel mantenere o nel rendere decoroso, pulito ed accogliente l'ambiente in cui vivono.
L'obiettivo è far vivere alle persone seguite la dimensione della "casa", del luogo in cui abitare e non solo la dimensione del "posto letto", del luogo in cui stare.
Le persone sono aiutate anche nel disbrigo delle pratiche burocratiche legate alla casa (pagamento bollette, affitto…) ed orientate nella ricerca delle soluzioni abitative più idonee.

Igiene

Le persone assistite sono stimolate nella cura nell'igiene personale, rispettando le esigenze particolari di ciascuno.
Gli operatori stimolano al mantenimento dell'autonomia nella cura della persona, del vestiario e della casa.
Gli interventi sono condivisi e programmati con l'utente per favorire l'interiorizzazione delle regole.

Salute

Gli operatori aiutano ed accompagnano le persone nelle pratiche sanitarie e nelle visite mediche specialistiche.
Le informazioni sulla condizione di salute delle persone assistite sono archiviate e aggiornate in cartelle individuali.

La soddisfazione di bisogni

Gli operatori collaborano nel controllo costante delle condizioni organiche generali e segnalano al terapeuta il sopravvenire di patologie correlate e di stati di crisi.
Si pone attenzione particolare al controllo e all'aiuto nella gestione della terapia farmacologia.
All'insorgere di situazioni psichicamente critiche si attua un sostegno più intenso al fine di rallentare o se possibile evitare il ricovero nei reparti psichiatrici (S.P.D.C.) ospedalieri.

Autonomia

Si rispetta la facoltà di ciascuno di scegliere come vivere, in tutte le dimensioni dell'esistenza. Il programma di aiuto è sempre concordato, nel limite del possibile, tra l'équipe psichiatrica e il paziente.
Le persone sono affiancate, stimolate e sostenute nella cura del sé, nelle relazioni familiari e sociali dagli operatori che diventano, a volte, unico riferimento per la persona stessa. L'obiettivo è quello di mantenere e dove è possibile migliorare i livelli di performance del paziente. Nello specifico ci si occupa di attività più di tipo assistenziale o più di tipo riabilitativo-sociale attraverso l'aiuto:

- nella gestione del denaro;
- nella capacità di muoversi ed orientarsi (uso dei mezzi pubblici, conoscenza delle strade e delle sedi dei servizi di pubblica utilità, negozi…);
- nella capacità di attivarsi all'uso corretto delle risorse del territorio;
- nell'instaurare relazioni sociali.

Relazione ed appartenenza a reti

Gli operatori hanno la funzione di stimolare, attivare ed essere trait d'union fra il paziente e le sue reti formali e informali (famiglia, amicizie, parrocchia, associazioni, ecc.) individuando luoghi e ambienti adatti a dare risposte al bisogno del paziente, ad esempio fornendo occasioni di aggregazione o di attività ricreative.
In alcuni casi l'unica rete per il paziente è l'operatore.

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

Sicurezza

Gli operatori, che hanno ricevuto un'adeguata formazione sui temi della sicurezza, consigliano, qualora sia necessario, le persone assistite perché mettano in sicurezza gli impianti domestici e assumono le precauzioni relative ad eventuali rischi chimici (ad es. detersivi) o biologici.

Data di aggiornamento:

09/09/16

Riabilitazione Domiciliare

ASL TO5

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

Periodo di attivazione:
tutto l'anno

Orario:
dalle 6.00 alle 22.00, dal lunedì al venerdì

Telefono e Fax:
335.57.61.783 – 335.60.06.076

E-mail:
c.destefano@coopfrassati.com

Coordinatore:
Carmen De Stefano

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: posta@coopfrassati.com
PEC: scs@pec.coopfrassati.com

www.coopfrassati.com

www.facebook.com/cooperativafrassati

@FrassatiCoop