



LA CARTA DEI SERVIZI

Artemista

Premessa: Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra chi usa i Servizi di Stranaidea e la cooperativa, utile per:

- ☐ tutelare il diritto degli utenti a richiedere i servizi di cui necessitano;
- ☐ tutelare la reputazione della Cooperativa, descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- ☐ promuovere la partecipazione attiva degli utenti, al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni grazie alle loro osservazioni.

La presente Carta dei Servizi è redatta e periodicamente verificata grazie al contributo dei responsabili delle attività, degli operatori coinvolti, del Responsabile Compliance, della Direzione.

I beneficiari sono parte attiva e integrante dei processi di erogazione dell'attività: pertanto, Stranaidea stabilisce con essi un rapporto basato sulla collaborazione, mettendo a disposizione adeguati strumenti di comunicazione per raccogliere le loro opinioni e i loro suggerimenti.

I principi dei Servizi di Stranaidea

I servizi sociali si ispirano ai principi fondamentali previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e nella Legge Quadro n° 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.	Eguaglianza ed equità I servizi sono erogati secondo regole e criteri uguali per tutti, senza alcuna preferenza o discriminazione; nel contempo gli interventi sono progettati in modo individualizzato tenendo conto, nei limiti del possibile, delle condizioni, delle esigenze e delle richieste di ogni singolo beneficiario. Imparzialità Gli operatori nei propri comportamenti nei confronti degli utenti, si rifanno a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ciò significa attribuire a ciascun beneficiario pari opportunità di accesso al servizio e di fruizione delle prestazioni erogate. Partecipazione e informazione Il beneficiario ha diritto di avere, su richiesta, informazioni e chiarimenti circa il servizio erogato, in particolare per quanto riguarda gli interventi direttamente rivolti all'utente. La Cooperativa, inoltre, si impegna ad accogliere in modo costruttivo reclami, suggerimenti, valutazioni sul servizio erogato, rendendo in tal modo l'utente partecipe dell'erogazione e del miglioramento delle prestazioni. Diritto di scelta
--	---

	I cittadini possono scegliere, secondo le normative vigenti, diverse proposte di servizi presenti sul territorio. Questo diritto di scelta è tutelato quando la cooperativa fornisce al potenziale cliente informazioni pertinenti ed esaustive, che consentono di articolare valutazioni oggettive. Efficienza ed efficacia Per l'erogazione dei servizi la cooperativa mette in campo, in considerazione degli obiettivi e dei risultati attesi, gli interventi più adeguati e le migliori risorse a sua disposizione, secondo criteri di efficienza ed efficacia. Continuità I Servizi sono erogati con continuità e regolarità, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzioni o funzionamento irregolare del servizio.
--	---

Il sistema di “cura del Cliente”

Stranaidea adotta un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza certificato da Parte Terza in conformità agli standard internazionali di riferimento (ISO9001, ISO14001, ISO45001) per tutti i suoi servizi.

- ☐ La cooperativa, tutela il cliente mediante:
- ☐ La progettazione e il miglioramento dei servizi ponendo al centro i bisogni e le aspettative dei beneficiari e committenti;
- ☐ La facoltà dell'utente di comunicare tempestivamente con qualsiasi livello dell'organizzazione, compresa la Direzione, al fine di segnalare qualsiasi esigenza o possibile criticità;
- ☐ L'impegno della cooperativa a valutare in tempi brevi ogni segnalazione proveniente dal cliente;
- ☐ L'impegno della cooperativa ad attuare gli interventi atti a eliminare o ridurre i disservizi segnalati, tenuto conto della loro urgenza.

La comunicazione

Ogni cliente può segnalare alla cooperativa disservizi o proposte di miglioramento del servizio:

- ☐ Telefonicamente al numero **0113841531**: dalle 9 alle 13, da 14 a 17, risponde la Reception della cooperativa, che raccoglie la segnalazione;
- ☐ Via mail all'indirizzo: **francesca.garau@stranaidea.it**;
- ☐ Via scritta, lasciando un messaggio nell'apposita cassetta “Segnalazioni” posta in ogni servizio.

La valutazione

Ogni segnalazione è presa in carico e valutata settimanalmente dai funzionari dell'Area Compliance, che dell'esito della valutazione tengono apposita registrazione.

Le azioni di miglioramento

L'Area Compliance, con il supporto di Servizio coinvolto, provvede a mettere in atto, gli interventi di miglioramento, ritenuti adeguati a ripristinare o garantire la migliore erogazione dei servizi. Delle azioni messe in atto è tenuta registrazione.

STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)
 info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it
 P. IVA e CF 05188910011
www.stranaidea.it

Servizio Dove siamo Come raggiungerci Contatti	Centro Attività Diurne (C.A.D.) ARTEMISTA Sede operativa : Via Principessa Clotilde n. 74, ang. Via Bogetto n. 12 - 10144 Torino Il Servizio è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici: 3, 16, 13, 59, 29, 71 A pochi isolati di distanza si trova anche la fermata “Principi D’Acaja” della Metropolitana Responsabile del Servizio Chiara Bechis. +39 3316200414 Recapiti telefonici Tel. +39 011 4373206 E-mail: artemista@stranaidea.it
Descrizione breve del servizio	Il Servizio ha finalità di potenziamento e mantenimento delle abilità pre-professionali, professionali e sociali, attraverso la sperimentazione di attività lavorative di tipo artigianale che valorizzino anche il potenziale espressivo dei beneficiari. Il Servizio si propone come un laboratorio sociale in cui sviluppare pratiche che favoriscano il benessere e l'apprendimento dei beneficiari, focalizzandosi sulla cura dei fattori relazionali (relazione operatore-beneficiario, relazione con le famiglie, con il territorio, relazione all'interno del gruppo dei pari), ambientali (ambiente strutturato ed adeguato) e progettuali (presa in carico individualizzata e organizzazione flessibile delle attività in base ai bisogni e alle competenze che via via emergono). La tipologia di intervento è quindi di carattere educativo-riabilitativo, con finalità educative, produttive ed espressive. Il processo produttivo coinvolge attivamente i beneficiari del servizio in tutte le fasi. L'attività è infatti orientata alla creazione di situazioni in cui la persona possa sperimentarsi come soggetto attivo nell'interazione con il territorio e con la Città. La partecipazione a mostre, eventi, mercati e attività culturali è programmata e sostenuta nella prassi operativa. La prassi operativa del Servizio prevede quindi un lavoro su più livelli (soggetto, famiglia, territorio) che utilizza come strumenti l'osservazione, il 'fare concreto' e la relazione. La presa in carico e le strategie di intervento sono individualizzate: ogni proposta nasce sempre da un riferimento agli obiettivi e all'analisi delle strategie e delle risorse.
A chi è rivolto	Il Servizio si propone a persone in condizione di disabilità ultrasedicenni, dichiarati non idonei ad una collocazione lavorativa nel mercato del lavoro. La vocazione prevalente del servizio si rivolge alla disabilità intellettiva (I), prevedendo anche la possibilità di inserimento di utenti con lievi problemi comportamentali (C).
Come essere ammessi	L'accesso al Servizio avviene su segnalazione da parte dei Servizi Sociali, in seguito all'approvazione del progetto da parte della commissione di Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità (U.M.V.D.).

STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)
 info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it
 P. IVA e CF 05188910011
www.stranaidea.it

	Accessi con privati su progetti individualizzati. L'equipe del Servizio si riserva la possibilità di valutare le richieste di inserimento, sulla base degli specifici progetti, della compatibilità con il gruppo di persone in carico e della presenza di posti disponibili.														
Periodo di Apertura	<table><tr><th>Periodo</th><th>Giorno della settimana</th><th>Orario</th></tr><tr><td rowspan="5">Tutto l'anno</td><td>Lunedì</td><td>8,45-16,15</td></tr><tr><td>Martedì</td><td>8,45-16,15</td></tr><tr><td>Mercoledì</td><td>8,45-16,15</td></tr><tr><td>Giovedì</td><td>8,45-16,15</td></tr><tr><td>Venerdì</td><td>8,45-16,15</td></tr></table> Orario di accesso fisico e telefonico dalle ore 9.00 alle ore 16.00. Uscite serali e nel week end a seconda di specifiche attività. In occasione di particolari progetti o momenti dell'anno, potranno esserci delle variazioni nell'orario di funzionamento del Servizio, di cui verrà data tempestiva comunicazione.	Periodo	Giorno della settimana	Orario	Tutto l'anno	Lunedì	8,45-16,15	Martedì	8,45-16,15	Mercoledì	8,45-16,15	Giovedì	8,45-16,15	Venerdì	8,45-16,15
Periodo	Giorno della settimana	Orario													
Tutto l'anno	Lunedì	8,45-16,15													
	Martedì	8,45-16,15													
	Mercoledì	8,45-16,15													
	Giovedì	8,45-16,15													
	Venerdì	8,45-16,15													
Spazi	Il Servizio si compone dei seguenti locali: • un ufficio • un laboratorio in cui lavorare la creta, dotato di forno per la cottura dei manufatti, e in cui poter svolgere altre attività creative e manuali • un laboratorio destinato ad attività artigianali di piccolo restauro di oggetti, comprendente una parte espositiva • un salone polivalente destinato a momenti di socializzazione, laboratori cognitivi, attività di gruppo più allargato e riunioni/incontri con famiglie • un locale con PC per attività informatiche/laboratori cognitivi/colloqui • servizi igienici • un locale spogliatoio per gli utenti														
Quali attività offre	Il Servizio si articola in laboratori produttivi ed espressivi i cui prodotti finali sono frutto <u>dell'espressione creativa e manuale</u> di ciascun soggetto. Gli utenti sono inseriti in laboratori e attività al fine di osservare, accrescere e consolidare competenze e autonomie, in specifiche aree di riferimento, a seconda degli obiettivi da raggiungere. Sono coinvolti nell'intero processo produttivo, che oltre alla fase di confezionamento del prodotto prevede: - approvvigionamento delle materie prime - creazione di schede tecniche che descrivano il processo di lavoro - produzione del manufatto e promozione/vendita dello stesso - allestimento vetrine del servizio - promozione presso negozi/risorse esterne al Centro - vendita diretta dei prodotti durante eventi, mostre o mercati Artemista propone, in collaborazione con gli altri Servizi della Cooperativa o con risorse territoriali esterne:														

STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)
 info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it
 P. IVA e CF 05188910011
www.stranaidea.it

	- laboratori di produzione artigianale quali: <i>Laboratorio di ceramica e Restyling/restauro piccoli oggetti</i> - attività a carattere terapeutico-espressivo e cognitivo quali: <i>Teatro, Danza, Pittura, Musicoterapia, Ippoterapia, Brain Gym</i> - attività legate maggiormente al benessere fisico quali: <i>Nuoto, Ginnastica, Yoga</i> La collaborazione con realtà presenti sul territorio permette inoltre di sperimentare l'integrazione in contesti non specificatamente rivolti alla disabilità e di ampliare il ventaglio delle attività proposte, in un'ottica di scambio reciproco con le altre risorse. Le uscite diventano momenti di ricerca attiva di nuovi spunti per i laboratori produttivi e occasioni per accrescere la conoscenza del proprio territorio e della propria città. Da alcuni anni, Artemista ha la possibilità di accogliere al proprio interno, oltre a volontari del Servizio Civile Nazionale, giovani volontari provenienti da paesi europei: a partire dalla conoscenza del Servizio, delle sue finalità e delle sue modalità di lavoro, i volontari sono accompagnati dall'equipe nella costruzione di laboratori/attività in cui coinvolgere gli utenti, fornendo come valore aggiunto la ricchezza dello scambio culturale. Inoltre il Servizio è sede di tirocinio per studenti provenienti da percorsi di Laurea attinenti a profili educativi. Le famiglie partecipano agli incontri di verifica dei progetti individuali e alle riunioni in cui vengono presentati laboratori, attività ed appuntamenti dell'anno. L'aspetto relazionale viene inoltre rafforzato dal coinvolgimento in eventi quali mostre, mercati e performance finali delle attività. Il Servizio, infine, si fa promotore di iniziative promosse da risorse territoriali e/o cittadine ritenute di interesse per la tipologia di attività offerte.
Figure professionali coinvolte	L'équipe di Artemista è composta da educatori professionali e tecnici specializzati con esperienza nel campo della disabilità. Per la realizzazione di particolari attività laboratoriali (quali ad esempio teatro, nuoto, ippoterapia) il Servizio si avvale anche di consulenti tecnici specializzati. È presente la figura del Responsabile di servizio che ha il compito specifico di pianificare e risolvere questioni di tipo organizzativo ed educativo in supporto agli operatori, di interfacciarsi con l'esterno (Servizi Socio-Assistenziali, risorse del territorio, famiglie), di curare l'inserimento di nuove figure professionali, di volontari e di tirocinanti. L'équipe si avvale di incontri periodici di formazione documentata e registrata. Il nuovo personale è selezionato secondo una procedura codificata.
Quali procedure regolano il servizio	Il servizio è regolato dalle apposite procedure del Sistema di Gestione della Qualità, della Salute e della Sicurezza aziendale. Il trattamento dei dati dei fruitori del servizio è effettuato rispettando le vigenti normative per la privacy. Il Responsabile incaricato del trattamento dati sensibili dei fruitori del servizio è il Coordinatore del Servizio.

STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)
 info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it
 P. IVA e CF 05188910011
www.stranaidea.it