

# LA CARTA DEI SERVIZI

## SISTEMA - interventi psicoeducativi domiciliari/territoriali, sostegno psicologico e psicoterapia

### 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 di Gestione del Sistema Qualità aziendale, 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

<p>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</p>	<p><b>Eguaglianza ed equità</b> 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.</p> <p><b>Imparzialità</b> 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.</p> <p><b>Partecipazione e informazione</b> 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.</p>
---	---

#### STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale

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

## interventi e servizi sociali.

### **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 è certificata ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 per tutti i suoi servizi. Il proprio “Sistema di Gestione della Qualità e dell’Accreditamento” è verificato annualmente da “parte terza”, e mantiene registrazione di ogni attività di erogazione e dei rispettivi esiti.

La cooperativa, inoltre, tutela il cliente attraverso:

- La facoltà dell’utente di comunicare tempestivamente con la Direzione della cooperativa, al fine di segnalare qualsiasi disservizio 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 “Qualità e Cura del Cliente”, che dell’esito della valutazione tengono apposita registrazione.

### **Le azioni preventive e correttive**

I funzionari dell’Area “Qualità e Cura del Cliente”, in accordo con la Direzione della cooperativa, provvedono a mettere in atto, **entro 15 giorni lavorativi dalla data di segnalazione**, gli interventi di contrasto o prevenzione del disservizio, o 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](mailto:info@stranaidea.it) pec: stranaidea@legalmail.it  
P. IVA e CF 05188910011  
[www.stranaidea.it](http://www.stranaidea.it)

ARGOMENTO	DESCRIZIONE
<b>Denominazione del Servizio</b>	Interventi psico-educativi territoriali Progetti domiciliari ad alta intensità Sostegno al ruolo genitoriale Sostegno psicologico Psicoterapia a prezzi calmierati su base ISEE Valutazioni psicodiagnostiche Valutazione disturbo specifico dell'apprendimento
<b>Tipologia di autorizzazione</b>	Ogni richiesta di intervento viene autorizzata secondo le modalità specifiche. Per la committenza pubblica <ul style="list-style-type: none"> <li>• a fronte di segnalazione da parte della N.P.I. o C.S.M. e degli Enti Gestori Socio Assistenziali, in seguito all'approvazione del progetto da parte della commissione di Unità Multidisciplinare di Valutazione</li> </ul> Per la Committenza privata: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sottoscrizione contratto da parte della famiglia, in caso di minore</li> <li>• Sottoscrizione contratto diretta per i giovani adulti e adulti.</li> </ul>
<b>Descrizione generale del Servizio</b>	Il Servizio si occupa di progetti di prevenzione, cura e reinserimento sociale, di sostegno psicologico e di percorsi di Psicoterapia (in presenza e on line). Dopo una prima fase di accoglimento della domanda, che si articola in alcuni colloqui finalizzati a raccogliere il vissuto emotivo ed esperienziale delle persone coinvolte, viene determinato il dispositivo più idoneo per la successiva presa in carico. Stranaidea garantisce risposte tempestive e specializzate a sostegno della persona e della famiglia, accogliendo il bisogno nel suo continuo divenire. Parallelamamente ad una presa in carico individuale, il servizio propone una serie di attività di gruppo (laboratori sportivi ed espressivi, progetti di promozione alla salute) nelle quali i beneficiari possono relazionarsi tra loro grazie alla mediazione degli operatori di riferimento e sperimentare un'alternativa all'isolamento. Una parte dell'intervento è rivolta al nucleo familiare, mira a generare un cambiamento nelle dinamiche interne e a fornire ai familiari nuovi strumenti utili. In base alla domanda verranno proposte diverse modalità di approccio, in funzione sia del tipo di fragilità (con particolare attenzione agli aspetti evolutivi), sia dei contesti ambientali e relazionali specifici (la famiglia, il gruppo dei pari, la scuola e il lavoro). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetti preventivi mirati, alternativi all'inserimento in struttura</li> <li>• Progetti domiciliari ad alta intensità</li> <li>• Sostegno alle famiglie affidatarie</li> <li>• Accompagnamenti per progetti di autonomia, post-dimissioni</li> <li>• Prese in carico di educativa territoriale di minori e giovani adulti;</li> <li>• Sostegno psicologico;</li> <li>• Spazi di psicoterapia a prezzi calmierati (ISEE);</li> <li>• Possibilità di inserimento nei diversi laboratori esperienziali attivi;</li> <li>• Possibilità di proseguire interventi in carico al servizio pubblico dopo il compimento del 18° anno di età;</li> <li>• Valutazioni psicodiagnostiche;</li> </ul>
<b>Indirizzo</b>	La Cooperativa e gli Uffici amministrativi hanno sede in Via Paolo Veronese 202. Le sedi operative e delle attività sono dislocate sul territorio di Torino e Provincia, individuate ad hoc in base alle richieste e al progetto specifico.
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minori e giovani adulti a rischio evolutivo;</li> <li>• minori e giovani adulti in difficoltà scolastica;</li> </ul>

**STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale**

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● adulti che attraversano periodi di fragilità e sofferenza;</li> <li>● genitori in difficoltà rispetto al ruolo e alle proprie competenze;</li> <li>● personale scolastico che richiede approfondimenti e supporto in situazioni specifiche o tematiche generali;</li> <li>● professionisti delle relazioni di aiuto,</li> <li>● operatori sociali interessati a prese in carico multidisciplinari;</li> <li>● aziende motivate ad investire nel benessere dei propri dipendenti.</li> </ul>
<b>Accesso</b>	Tramite contatto via mail o telefonico con le Responsabili del Servizio.
<b>Orari d'accesso telefonico</b>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00
<b>Responsabili Contatti</b>	<p>Michela Albertini 340.5341741 <a href="mailto:michela.albertini@stranaidea.it">michela.albertini@stranaidea.it</a></p> <p>Rossana Tosco 346.8668216 <a href="mailto:rossana.tosco@stranaidea.it">rossana.tosco@stranaidea.it</a></p> <p>Link: <a href="https://www.stranaidea.it/sistema">https://www.stranaidea.it/sistema</a></p>
<b>Specificità prevalente della 'mission': tipologia di bisogni a cui i progetti sono prevalentemente dedicati</b>	<p>Grazie alla significativa esperienza maturata in questi anni di intervento su di un'ampia gamma di criticità e bisogni nell'ambito del sostegno di adolescenti, giovani adulti, adulti e nuclei familiari, il Servizio può offrire progetti mirati in base al profilo del beneficiario.</p> <p>A titolo esemplificativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Osservazione/valutazione delle risorse genitoriali</li> <li>● Sostegno al ruolo genitoriale e alle funzioni di accudimento primario</li> <li>● Sostegno al minore e agli adulti nel rientro presso la propria famiglia di origine dopo inserimento etero-familiare</li> <li>● Sostegno ai minori e alle famiglie straniere</li> <li>● Supporto/sostegno a minori presso famiglie affidataria</li> <li>● Supporto al minore e attivazione di risorse mirate all'autonomia</li> <li>● Sostegno ai minori e alle famiglie multiproblematiche con complessità sanitarie degli adulti (DSM, SerD)</li> <li>● Interventi mirati rivolti a minori e famiglie ad alta conflittualità</li> <li>● Minori vittime di maltrattamento e abuso, violenza assistita</li> <li>● Sostegno agli adulti vittime di violenza con figli minori</li> <li>● Supporto ai minori per attività di sostegno alla prevenzione dell'abbandono scolastico</li> <li>● Gestione gruppi minori (Linee guida ministeriali - Famiglie Vulnerabili)</li> <li>● Gestione gruppi genitori (Linee guida ministeriali - Famiglie Vulnerabili)</li> <li>● Supporto a minori con ideazione suicidaria e/o attacco al corpo</li> <li>● Supporto a minori a rischio di psicopatologie</li> <li>● Minori con disturbi del comportamento alimentare</li> <li>● Minori che presentano problematiche legate alle nuove dipendenze e/o all'uso di sostanze</li> <li>● Minori a rischio di ritiro sociale</li> <li>● Minori vittime o autori di bullismo</li> <li>● Minori vittime o autori di cyber bullismo</li> <li>● Sostegno ai minori e alle loro famiglie per tematiche relative all'identità di genere.</li> <li>● interventi mirati ai minori che presentano disturbi del neurosviluppo</li> </ul>
<b>Fasce di età</b>	Il servizio Sistema si rivolge a tutte le fasce di età, grazie alla possibilità di attivare progetti individuali personalizzati. In seguito ad un primo momento di accoglimento della domanda viene definito il progetto più idoneo.

### **STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale**

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

<p><b>Possibilità di progetti individualizzati e modalità di coinvolgimento dell'interessato e della sua famiglia</b></p>	<p>Il Servizio propone un Progetto Individualizzato volto al benessere e all'inclusione sociale, in considerazione delle reali possibilità di autonomia della persona stessa.</p> <p>Sono previsti momenti periodici di confronto e di verifica.</p> <p>Nel progetto territoriale l'operatore si pone, nei confronti del beneficiario, come compagno adulto. Una sorta di lo ausiliario che pazientemente aiuta e sostiene la capacità di pensiero, di critica e di giudizio, ma anche e soprattutto che osserva, incoraggia e partecipa attivamente alle loro azioni.</p> <p>L'incontro con l'educatore o psicologo diventa occasione di usufruire di nuove opportunità di confronto e di identificazione.</p> <p>Contemporaneamente all'intervento individuale, l'educatore/psicologo accompagnerà i genitori nel prendersi cura dei propri figli, imparando a riconoscerne i bisogni e successivamente a rispondere in modo sufficientemente adeguato a essi in modo da garantire un sano sviluppo evolutivo. Il progetto è volto a sostenere la famiglia, attraverso colloqui, incontri mediati con i propri figli, attività di gruppo rivolte in modo specifico ai genitori, incontri genitori/figli in cui vivere esperienze costruttive insieme.</p>
<p><b>Attività specifiche con le famiglie</b></p>	<p>L'accompagnamento educativo e/o il sostegno psicologico è mirato a valorizzare le capacità e le risorse del beneficiario e della famiglia, nel loro ambiente di vita ordinario. I genitori, in situazioni di crisi, si trovano in un uno stato di fragilità emotiva che mette in scacco il loro equilibrio e la stima del valore del ruolo genitoriale. Il Servizio potrà attivare, oltre al confronto e sostegno quotidiano, un progetto parallelo per i genitori.</p> <p>Dall'esperienza del lavoro e dalla letteratura si evince che affinché l'intervento sia efficace, è necessario intraprendere percorsi integrati che coinvolgano tutti i membri del sistema familiare. Il sostegno è al ruolo genitoriale, ai cambiamenti da affrontare, ad una quotidianità spesso ingestibile. Un aiuto a comprendere, ma anche uno spazio in cui poter esprimere la sofferenza e i differenti sguardi della coppia.</p> <p>I genitori vengono accolti separatamente da un operatore a loro dedicato che in equipe integrerà il suo sguardo a quello dei colleghi che hanno lavorato con il resto della famiglia. Tale area prevede quindi i seguenti interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● sostegno alla genitorialità;</li> <li>● consulenza;</li> <li>● incontri tematici aggregativi;</li> <li>● terapia;</li> <li>● gruppi di parola e supporto;</li> </ul>
<p><b>Attività di integrazione sociale (raccordo con le risorse del territorio)</b></p>	<p>Nel realizzare gli interventi si utilizzano le risorse interne all'organizzazione e quelle messe a disposizione dal territorio, in modo da favorire la conoscenza e l'utilizzo autonomo delle risorse fruibili da parte del nucleo.</p> <p>Il progetto Sistema in questi anni è stato attivato nel Comune di Torino e Città Metropolitana e nel territorio di Alba e del Cuneese.</p> <p>Il professionista che segue il progetto si occupa anche di mantenere i contatti con la rete di riferimento dell'utente, in sinergia con i familiari e gli operatori che lo sostengono.</p> <p>È previsto che il Servizio supporti l'istituzione scolastica anche negli interventi di rete con le altre istituzioni e agenzie educative del territorio, soprattutto nella gestione congiunta dei casi di maggior rischio di ritiro o dispersione scolastica.</p>
<p><b>Progetti di accompagnamento all'autonomia</b></p>	<p>L'obiettivo generale dei progetti psico-educativi, di cui il servizio si fa promotore, è quello di offrire un accompagnamento per valorizzare le risorse e le potenzialità del minore o giovane adulto e della sua famiglia, in un'ottica di empowerment delle autonomie, di promozione della salute e di miglioramento della qualità della vita.</p> <p>La Cooperativa attiva percorsi di mappatura delle competenze ed orientamento</p>

**STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale**

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

	<p>scolastico e/o professionale avvalendosi di tirocini formativi e di orientamento che possano essere propedeutici a progetti di autonomia dei minori e di futura emancipazione dal nucleo.</p> <p>Stranaidea opera nell'ambito della promozione della Cittadinanza Attiva con un'equipe multidisciplinare che si occupa anche di Politiche Attive del Lavoro. Per i beneficiari del Servizio si proporranno, su richiesta degli operatori e fatta salva la disponibilità di progetti finanziati attivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminari od occasioni informali di conoscenza ed approfondimento del mercato del lavoro;</li> <li>• Accompagnamento alla stesura del Curriculum Vitae in formato europeo;</li> <li>• Percorsi di Bilancio di competenze ed orientamento, in particolare finalizzati al completamento del percorso scolastico o alla scelta di formazione professionale specifica;</li> <li>• Ricerca ed attivazione di tirocini formativi e di orientamento, e di tirocini estivi, ai sensi della normativa vigente.</li> </ul>
<p><b>Ulteriori proposte innovative</b></p>	<p><b>PSICOTERAPIA</b>  a prezzi calmierati su fasce ISEE di appartenenza  Con la parola psicoterapia – etimologicamente "cura dell'anima" – si definisce un'area della psicologia in cui la parola, l'ascolto, l'elaborazione emotiva, la relazione con lo psicologo diventano strumenti di crescita, sviluppo e consapevolezza. Una terapia relazionale focalizzata sull'aiutare il paziente a comprendere i sentimenti e le fantasie che influiscono sui suoi sintomi e comportamenti, risultato finale di esperienze soggettive e personali, che vanno ricercate nel mondo interno e relazionale del paziente. Una psicologia orientata a comprendere il soggetto nella sua individualità e di aiutarlo a risolvere in maniera più adeguata disagi e problemi derivanti dalla sua difficoltà nell'armonizzare bisogni, affetti, desideri del mondo interno ed adattamento al mondo esterno.</p> <p>Nello specifico tale area comprende i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• psicoterapia individuale;</li> <li>• psicoterapia di coppia;</li> <li>• psicoterapia familiare;</li> <li>• consultazione partecipata;</li> <li>• gruppi terapeutici.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA' di LABORATORIO</b>  che permettono di lavorare sulle aree fragili del percorso di crescita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teatro, laboratorio teatrale che ha come obiettivo l'integrazione e il confronto in un percorso di sviluppo di competenze e socialità.</li> <li>• In ConTatto con la musica, laboratorio musicale volto a favorire la relazione tra pari tramite l'utilizzo di uno strumento musicale. Oltre all'acquisizione delle tecniche base dello strumento scelto o canore, verrà favorita la crescita delle abilità emotive e sociali.</li> <li>• Arteterapia, attività di stimolazione sensoriale in movimento e produzione artistica.</li> <li>• Sex education, corso di educazione alla sessualità e all'affettività.</li> <li>• Scrittura Creativa, attività di Storytelling ed esercizi di scrittura guidata per mantenere in allenamento la fantasia e sfruttare la scrittura come strumento di comunicazione.</li> <li>• Ippoterapia, attività di rieducazione equestre presso l'Associazione Rubens di Torino.</li> <li>• Connettersi insieme, relazioni e mondo virtuale, sostenere la crescita dei nativi digitali.</li> <li>• Piccole donne crescono, adattarsi al cambiamento attraverso la cura</li> </ul>

**STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale**

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

	<p>della propria immagine corporea.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il contrario di uno, gruppo esperienziale di psicodramma rivolto ad adolescenti che si avvicinano alla maggiore età/chiusura progetto.</li> </ul>
<b>Professionalità impiegate</b>	<p>L'equipe multidisciplinare è composta da psicologi, psicoterapeuti ed educatori professionali che possiedono competenze maturate in anni di attività su progetti analoghi.</p> <p>Per la realizzazione di attività laboratoriali e riabilitative il Servizio si avvale inoltre di consulenti tecnici specializzati (istruttori sportivi, tecnico di teatro, psicomotricista, chef, riabilitatori equestri, psicoterapeuti, TRP, arteterapeuta).</p>
<b>Quali attività offre</b>	<p>Le attività e le iniziative svolte sono finalizzate alla risocializzazione, alla riappropriazione dell'autonomia, alla strutturazione di un progetto scolastico o lavorativo per il futuro del giovane.</p> <p>Esempi di attività/laboratori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kickboxing</li> <li>• Hip Hop</li> <li>• Calcetto</li> <li>• Arrampicata Sportiva</li> <li>• Canottaggio</li> <li>• Capoeira</li> <li>• Cinema</li> <li>• Fotografia</li> <li>• Cucina</li> <li>• Pet therapy</li> </ul> <p>Oltre a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spazio compiti condotto da professionisti esperti in tema di apprendimento con l'obiettivo di individuare e potenziare gli stili cognitivi individuali, di elaborazione dell'informazione, di autonomia e di supporto al processo di apprendimento.</li> <li>• Tutor dell'apprendimento: affiancamento specializzato allo studio ai processi di apprendimento e potenziamento delle abilità specifiche, individuale o di piccolo gruppo.</li> <li>• Attività di avvicinamento al lavoro</li> </ul> <p>Le attività si svolgono in strutture e spazi idonei ed appositamente individuati, per sviluppare la connessione con il territorio per costruire reti relazionali sicure e protette.</p> <p>Il Servizio, inoltre, partecipa a tutte le iniziative promosse da servizi interni alla Cooperativa Stranaidea, coerenti con i progetti dei singoli beneficiari.</p>
<b>Volontari e realtà associative che collaborano con il Servizio</b>	<p>Il servizio si avvale di tutta la rete delle collaborazioni e delle risorse comunitarie della Cooperativa, ampiamente descritte nel Bilancio Sociale aziendale, disponibile sul sito Internet.</p> <p>In particolare, nel servizio operano, a supporto degli operatori previsti dalla D.G.R n. 25-5079 del 18/12/2012. "Conclusione fase sperimentale e aggiornamento fabbisogno regionale. Integrazione requisiti di cui alla D.G.R. n. 25-5079 del 18/12/2012 e s.m.i.", anche giovani del Corpo Europeo di Solidarietà e del Servizio Civile Universale, al fine di ampliare le opportunità relazionali dei giovani beneficiari.</p>
<b>Quali procedure regolano il servizio</b>	<p>Le procedure che regolano il servizio sono ispirate alle "Linee Nazionali di Indirizzo per gli interventi in favore di bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità" emanate in data 21/12/2017 dal Ministero Lavoro e delle Politiche Sociali. Inoltre, il progetto si avvale di una supervisione clinica condotta dai colleghi dell'Istituto Minotauro, Istituto di Analisi dei codici affettivi. Il Servizio si attiene alle apposite procedure del Sistema di Gestione della Qualità, della</p>

### **STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale**

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

	Salute e della Sicurezza aziendale, nonché a specifiche procedure e istruzioni proprie del servizio, derivanti dalla particolare tipologia di beneficiari.
<b>Modalità di gestione dei dati e di tutela della privacy</b>	<p>Il trattamento dei dati dei fruitori del servizio è effettuato rispettando le vigenti normative per la privacy.</p> <p>I documenti cartacei sono custoditi in armadi con chiave, in locali accessibili solo in presenza degli operatori del Servizio.</p> <p>I documenti digitali sono custoditi in server apposito, con accesso regolato da password. Il Responsabile del trattamento è Stranaidea scs Impresa Sociale nella persona del suo Legale Rappresentante con sede in Via Paolo Veronese, 202 - 10148 Torino.</p> <p>Il Responsabile di Servizio è nominato “Soggetto Designato” al trattamento dati dei fruitori del servizio.</p>
<b>Regolamento interno circa diritti, doveri e regole</b>	Le regole di rapporto interne al servizio, fra clienti/beneficiari e operatori della cooperativa, sono ricomprese nel contratto sottoscritto da Stranaidea e dalla famiglia all’atto dell’avvio dell’erogazione del servizio oltre che dai codici deontologici delle categorie professionali di riferimento.
<b>Eventuale presenza di progetti di controllo della qualità</b>	Stranaidea è certificata ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 per tutti i suoi servizi. Il proprio “Sistema di Gestione della Qualità e dell’Accreditamento” è verificato annualmente da “parte terza”, e mantiene registrazione di ogni attività di erogazione e dei rispettivi esiti.

**STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale**

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