

# LA CARTA DEI SERVIZI

## Casa di Zenzero

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 interventi e servizi sociali.</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> <p><b>Diritto di scelta</b> 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.</p> <p><b>Efficienza ed efficacia</b></p>
---	--

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.

<p>Servizio Dove siamo Come raggiungerci Contatti</p>	<p style="text-align: center;"><b>Centro Attività Diurne (C.A.D.) CASA DI ZENZERO</b></p> <p>Sede operativa Via Carlo Bossoli 97-99 – 10135 Torino</p> <p>Il Servizio è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici: <b>Treno</b> fermata Stazione Ferroviaria Lingotto; <b>Bus</b>: linee 14-18-74-63.</p> <p>Responsabile del Servizio Chiara Bechis cell. +39 3316200414</p> <p>Recapiti telefonici Cell Servizio +39 3348100557</p> <p>E-mail <a href="mailto:casadizenzero@stranaidea.it">casadizenzero@stranaidea.it</a></p>						
<p>Descrizione breve del servizio</p>	<p>Il Servizio è gestito in collaborazione con la Cooperativa RES e le Associazioni "L'Ancora" e "Punto Diapason".</p> <p>Si tratta di un Centro Attività Diurne rivolto a persone con disabilità che trasforma le capacità individuali in creazioni collettive. Casa di Zenzero ha uno spirito educativo ed uno stile artigianale: in un ambiente accogliente si impara a credere nelle proprie capacità, ad esprimere la creatività attraverso il lavoro e a diventare autonomi.</p> <p>La tipologia di intervento è di carattere educativo-riabilitativo, con finalità educative, produttive ed espressive. Il processo produttivo è articolato e coinvolge attivamente i beneficiari del servizio in tutte le fasi.</p>						
<p>A chi è rivolto</p>	<p>Il Servizio si propone a persone in condizione di disabilità ultrasedecenni, 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).</p>						
<p>Come essere ammessi</p>	<p>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.).</p> <p>Accessi con privati su progetti individualizzati.</p> <p>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.</p>						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Periodo</th> <th style="width: 33%;">Giorno della settimana</th> <th style="width: 33%;">Orario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Giorno della settimana	Orario			
Periodo	Giorno della settimana	Orario					

Periodo di Apertura	Tutto l'anno	<i>Lunedì</i>	<b>8,45-16,15</b>
		<i>Martedì</i>	<b>8,45-16,15</b>
		<i>Mercoledì</i>	<b>8,45-16,15</b>
		<i>Giovedì</i>	<b>8,45-16,15</b>
		<i>Venerdì</i>	<b>8,45-16,15</b>
<p>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.</p> <p>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.</p>			
Spazi	<p>La struttura, in concessione dal Comune di Torino, è stata progettata e allestita sulla base dei bisogni educativi-produttivi del Servizio.</p> <p>Sono presenti i seguenti ambienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- al numero civico 97, la metratura più ampia del salone permette lo svolgimento delle attività di accoglienza, laboratoriali ed educative dirette all'utenza. Sono state ricavate zone specificamente allestite per i macchinari per la sartoria e per l'esposizione dei prodotti finiti.</li> <li>Vi è una zona spogliatoio in cui gli utenti hanno il loro spazio personale in cui lasciare i propri indumenti ed oggetti personali. Un piccolo spazio adibito ad ufficio operativo.</li> <li>- Al numero civico 99, si svolgono tutte le attività di colloquio (con gli utenti, con i Servizi Sociali, con i soggetti della rete, ecc.). Inoltre, in questi spazi, l'Associazione L'Ancora svolge la propria attività di ufficio e sportello rivolto al territorio. Vi è uno spazio adibito a magazzino per i materiali destinati alla produzione.</li> </ul>		
Quali attività offre	<p>La prassi operativa del nostro Servizio prevede un lavoro su più livelli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soggetto,</li> <li>- famiglia,</li> <li>- territorio</li> </ul> <p>e utilizza come strumenti l'<b>osservazione</b>, il <b>'fare concreto'</b> e la <b>relazione</b>.</p> <p>Gli utenti vengono inseriti presso i laboratori produttivi, al fine di osservare, accrescere e consolidare competenze e autonomie, in specifiche aree di riferimento, a seconda degli obiettivi da raggiungere.</p> <p>Il Servizio si articola in laboratori produttivi di Sartoria, Monili e Grafica, i cui prodotti finali sono frutto <u>dell'espressione creativa e manuale</u> di ciascun soggetto.</p> <p><b>Laboratorio di monili:</b> creazioni di collane, bracciali e accessori.  <b>Laboratorio di sartoria:</b> creazione di capi di abbigliamento per bambini ed adulti, arredo giochi ed accessori  <b>Laboratorio di grafica:</b> creazione di etichette, quaderni, segnalibri, rilegatoria di questi con tecniche diverse.</p> <p>Gli utenti sono coinvolti nell'intero processo produttivo che, oltre alla fase di confezionamento del prodotto prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- approvvigionamento delle materie prime</li> <li>- creazione di schede tecniche che descrivano il processo di lavoro</li> <li>- produzione del manufatto e promozione/vendita dello stesso</li> <li>- allestimento vetrine del servizio</li> </ul>		

	<p>- promozione presso negozi/risorse esterne al Centro - vendita diretta dei prodotti durante eventi, mostre o mercati</p> <p>Sono attivati momenti formativi/esperienziali interni al centro o esterni in realtà con cui si collabora e che permettono di sperimentare nuovi materiali e tecniche in ambiti lavorativi di tipo artigianale che valorizzano anche il potenziale espressivo dei beneficiari.</p> <p>Da alcuni anni, Casa di Zenzero 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.</p> <p>I beneficiari possono partecipare, oltre alle attività socializzanti e ricreative offerte dal Servizio stesso, a quelle organizzate dall'Associazione "L'Ancora" e ai percorsi terapeutici e riabilitativi attivati dall'Associazione "Punto Diapason" negli orari di chiusura del Servizio. L'Associazione "L'Ancora" cura anche il rapporto con le famiglie su tematiche precise di supporto alla funzione genitoriale, attraverso incontri collettivi e con le singole famiglie.</p>
<p>Figure professionali coinvolte</p>	<p>L'équipe di Casa di Zenzero è composta da educatori professionali, psicologi e tecnici specializzati con esperienza nel campo della disabilità.</p> <p>Per la realizzazione di attività laboratoriali temporanee il Servizio si avvale anche di consulenti tecnici specializzati (tecnico di teatro, tecnico nuoto, esperto nel vetro, tecnico falegnameria).</p> <p>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. Per l'équipe è prevista una formazione continua documentata e registrata e il nuovo personale è selezionato secondo una procedura codificata.</p>
<p>Quali procedure regolano il servizio</p>	<p>Il servizio è regolato dalle apposite procedure del Sistema di Gestione della Qualità, della Salute e della Sicurezza aziendale.</p> <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.</p> <p>Il Responsabile incaricato del trattamento dati sensibili dei fruitori del servizio è il Coordinatore del Servizio.</p> <p>Il Responsabile incaricato del trattamento dati sensibili dei fruitori del servizio è il Coordinatore del Servizio.</p>