



LA CARTA DEI SERVIZI

L'Orobilogio

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>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Efficienza ed efficacia</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>Servizio Socio-Educativo-Riabilitativo (S.E.R.) L'OROBIOLOGIO</p> <p>Sede operativa Via delle Pervinche 2 – 10151 Torino</p> <p>Il Servizio è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici: Autobus Linee 29 – 75 – VE1. Tram:Linea 3 A poca distanza sono presenti alcune delle principali vie di accesso alla Città (tangenziale, autostrade)..</p> <p>Responsabile del Servizio Maria Pia Schiavone Cell. +39 333.2892449</p> <p>Recapiti telefonici Tel. 011.4559616</p> <p>E-mail ser@stranaidea.it</p>
<p>Descrizione breve del servizio</p>	<p>Operativo dal 1994, il nostro servizio si rivolge a persone con disabilità con l'obiettivo di strutturare interventi educativi in maniera sinergica con le altre risorse presenti in rete.</p> <p>Si caratterizza per essere un servizio di transizione finalizzato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● acquisire competenze; ● mantenere e potenziare abilità; ● cambiare la visione che il contesto ha della persona (ruolo sociale e aspettative del contesto); ● individuare una risorsa idonea ad accogliere successivamente la persona. <p>L'agire educativo utilizza come strumenti di lavoro: l'osservazione, il 'fare concreto' e la relazione.</p> <p>La flessibilità è prassi del Servizio in quanto permette di progettare più efficacemente gli interventi, personalizzandoli sulla base delle esigenze del singolo e dell'intero nucleo familiare.</p>
<p>A chi è rivolto</p>	<p>Il servizio si rivolge ad utenti insufficienti mentali ultra sedicenni con problematiche inerenti all'area dello sviluppo cognitivo e alla sfera emozionale. La vocazione prevalente del servizio riguarda quindi la disabilità intellettiva e disabilità intellettiva con disturbo della relazione e del comportamento. Il servizio è a valenza cittadina. Ad oggi, le Circostrizioni di provenienza degli utenti sono: IV, V, VI e VII.</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>Periodo di apertura</p>	<p>Il servizio è aperto dalle 9.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì tutto l'anno tranne il mese di agosto. In occasione di particolari progetti o momenti dell'anno, potranno esserci delle variazioni nell'orario di funzionamento</p>

	del Servizio, di cui verrà data tempestiva comunicazione.
Spazi	<p>La struttura, di proprietà della Cooperativa, è stata progettata ed allestita sulla base dei bisogni educativi-riabilitativi del Servizio.</p> <p>Sono presenti: un ampio salone in cui poter svolgere laboratori, attività strutturate e libere che prevedono la partecipazione di piccoli /medi gruppi; una cucina in cui svolgere il laboratorio di cucina; divide i due ambienti principali un corridoio in cui si trovano i bagni per gli ospiti e quello per gli educatori.</p> <p>Inoltre l'edificio si caratterizza per avere un ampio cortile, totalmente privato.</p>
Quali attività offre	<p>Il perseguimento degli obiettivi del progetto individualizzato si avvale degli strumenti del 'fare concreto' che si articola in laboratori, percorsi, attività.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Laboratori: sono stati pensati per stimolare la capacità organizzativa degli utenti e per incrementare la loro abilità nel costruire sequenze logiche di lavoro, competenze che riteniamo essere utili nei vari campi della vita quotidiana. Ad esempio: laboratorio di cucina, di creazione, teatro, di educazione-psicomotoria (danza). ▪ Percorsi: vengono attivati per l'apprendimento di abilità specifiche con tempi solitamente circoscritti ed obiettivi uguali per tutti. Alcuni esempi sono i percorsi sull'apprendimento dell'utilizzo del denaro, dell'orologio e dei mezzi pubblici. ▪ Attività: hanno una forma più 'agile', in cui prevale l'aspetto ludico/piacevole immediato per gli utenti. Sullo sfondo è comunque sempre presente l'intento educativo e il ruolo dell'educatore è legato maggiormente all'osservazione di aspetti dell'utente che solitamente non emergono nell'organizzazione quotidiana di laboratori e percorsi. Un esempio sono l'attività ludico-motoria (ginnastica) e l'attività "Stra-fare", volta allo svolgimento di piccole attività quotidiane o di supporto a realtà commerciali all'interno della delibera del Comune di Torino Ci sono anch'io: Utili Esperienze. <p>Il servizio prevede un Progetto Famiglie, che si articola in una serie di incontri a cadenza mensile in cui gli operatori del servizio si confrontano con i genitori degli utenti su tematiche relative alla genitorialità, alla disabilità, al Dopo di noi.</p> <p>Inoltre, il Servizio, qualora vi siano le coperture economiche necessarie, organizza un soggiorno, che rappresenta per l'utenza un'occasione di svago e di socializzazione e nel contempo per gli educatori la possibilità di osservare i ragazzi/e nella gestione delle proprie autonomie.</p> <p>Da alcuni anni, L'Orobilogo 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.</p>
Figure professionali coinvolte	<p>L'équipe del Servizio è composta da educatori professionali con esperienza nel campo della disabilità.</p> <p>È prevista la figura di un Responsabile di servizio che ha il compito specifico di pianificare e risolvere questioni di tipo organizzativo e 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</p>

volontari e di tirocinanti.

L'équipe si avvale di una di supervisione pedagogica continua e di incontri periodici di formazione documentata e registrata. Il nuovo personale è selezionato secondo una procedura codificata.

Per la realizzazione di attività laboratoriali e riabilitative il Centro si avvale anche di volontari e di **figure professionali specialistiche** quali consulenti di attività (tecnico artistico e tecnico teatrale).