

LA CARTA DEI SERVIZI

SET - Servizio Educativo Territoriale

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

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.

	<p>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.</p> <p>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.</p>
--	---

ARGOMENTO	DESCRIZIONE
<i>Denominazione della sede dove si svolgono le attività</i>	SET (Servizio Educativo Territoriale)
<i>Descrizione generale del servizio</i>	Il Servizio offre un accompagnamento educativo a sostegno della crescita e del benessere di bambini e adolescenti coinvolgendo attivamente i familiari. I bisogni delle famiglie sono considerati il più importante riferimento per dare vita ai progetti educativi. I progetti prevedono il coinvolgimento dei servizi del territorio e si svolgono nei luoghi della quotidianità.
<i>Indirizzo</i>	Via Bogetto 12, Torino
<i>Come si raggiunge con i mezzi pubblici</i>	Raggiungibile con i mezzi pubblici: linee 3, 16, 59, 29, 71, 13 A pochi isolati di distanza si trova anche la fermata "Principi D'Acaja" della Metropolitana.
<i>Il servizio è disponibile ad accogliere persone provenienti da...</i>	Per la sua collocazione territoriale il servizio si rivolge prevalentemente ai cittadini residenti nelle circoscrizioni 4 e 5. Tuttavia, data la facilità di accesso, il servizio può accogliere beneficiari da tutta la città.
<i>Referente o Coordinatore</i>	GASPARE D'ESTE Responsabile di Servizio DANIELA MANINI Referente Operativa di Servizio
<i>Telefono, fax, e-mail</i>	Gaspare D'Este 3498774434 gaspare.deste@stranaidea.it daniela.manini@stranaidea.it cooperativa@stranaidea.it Ogni educatore è provvisto di un telefono cellulare dedicato ed è facilmente raggiungibile dalle famiglie.

<i>Orari d'accesso telefonico</i>	Dalle 12.00 alle 19.00 da lunedì a venerdì
<i>Specificità della "mission": tipologia di bisogni a cui prevalentemente è dedicato</i>	<p>Gli interventi educativi territoriali hanno l'obiettivo del sostegno del benessere dei minori e delle loro famiglie. Sono realizzati attraverso attività educative professionali che si svolgono nei luoghi di vita dei beneficiari. In dettaglio, il servizio può offrire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnamento alle risorse del territorio per minori e adulti di riferimento. • Mediazione del rapporto genitori/figli • Mediazione del conflitto fra gli adulti di riferimento • Sostegno alle famiglie straniere con minori • Attività di sostegno alla prevenzione dell'abbandono scolastico • Attivazione di risorse mirate all'autonomia • Sostegno ai minori e alle loro famiglie per tematiche relative all'identità di genere • Sostegno a minori presso famiglia affidataria • Sostegno al minore nel rientro presso la propria famiglia di origine
<i>Altre tipologie "vocazionali"</i>	<p>Il servizio considera il gruppo come un'importante risorsa per l'apprendimento dei bambini, degli adolescenti e anche degli adulti. Per questo motivo propone l'opportunità di realizzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attività che coinvolgono insieme genitori e figli ("Fare insieme") • attività di gruppo per ragazzi ("Gruppo di sostegno agli apprendimenti") • attività per genitori ("Progetto Famiglie")
<i>Fasce di età dei beneficiari</i>	Famiglie con figli dagli 0 ai 17 anni.
<i>Possibilità di progetti individualizzati e modalità di coinvolgimento dell'interessato e della sua famiglia</i>	<p>I "progetti individualizzati", cioè la definizione di proposte di attività specifiche per ogni famiglia, in funzione dei suoi bisogni, sono la modalità normale di funzionamento del servizio.</p> <p>L'interessato e i familiari sono coinvolti sia nella definizione degli obiettivi del "progetto", sia nella condivisione delle attività proposte; inoltre è svolta congiuntamente la valutazione dei risultati ottenuti, durante e a termine del progetto.</p>
<i>Attività specifiche con le famiglie</i>	<p>Per le famiglie è possibile attivare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un "Progetto Famiglie" che propone incontri di gruppo tematici di formazione e riflessione sulla genitorialità. • "Laboratori Genitori-Figli" di sviluppo delle interazioni positive fra le generazioni.
<i>Attività di integrazione sociale</i>	<p>Il servizio promuove e propone la collaborazione con le iniziative presenti sul territorio come occasione per costruire relazioni di vicinanza e sostegno fra cittadini. Gli educatori facilitano le relazioni e accompagnano genitori e figli verso i contesti più adeguati alle loro necessità.</p>
<i>Progetti di accompagnamento all'autonomia</i>	<p>La cooperativa Stranaidea opera nell'ambito delle Politiche Attive del Lavoro con un'equipe multidisciplinare, che si occupa in particolare di: bilancio</p>

	<p>di competenze ed orientamento; rinforzo di competenze; accompagnamento al lavoro e tutoring.</p> <p>Gli operatori di servizio possono dunque avvalersi, per la pianificazione dei percorsi individuali, di opportunità segnalate dai colleghi del settore Politiche Attive del Lavoro.</p>
<i>Proposte innovative</i>	<p>La cooperativa consente l'accesso dei beneficiari del servizio alla molteplicità delle proposte innovative proprie dei suoi diversi servizi, di volta in volta comunicate attraverso il sito internet www.stranaidea.it</p>
<i>Tipologia degli spazi interni e esterni, destinazione d'uso e capienza</i>	<p>La sede si compone dei seguenti locali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● destinato a ufficio ● un locale d'ingresso, laboratorio, ed esposizione artigiana ● un laboratorio dove lavorare la creta, dotato di forno e dove poter svolgere attività creative e manuali ● due spazi destinati agli incontri, al gioco, allo studio. ● Un salone più ampio e una sala più piccola dove è presente anche un computer utilizzabile dai minori
<i>Professionalità impiegate nel servizio</i>	<p>Nell'erogazione delle attività "dirette" di servizio sono impiegati educatori professionali.</p> <p>Nello svolgimento delle funzioni gestionali e di controllo sono impiegate funzioni tecniche amministrative.</p>
<i>Volontari e realtà associative che collaborano con il servizio</i>	<p>Il servizio si caratterizza per il suo rapporto con il territorio che prevede la collaborazione con numerose realtà associative.</p>
<i>Modalità di gestione dei dati e di tutela della privacy</i>	<p>Il trattamento dei dati dei fruitori del servizio è effettuato rispettando le normative vigenti.</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 Gaspare D'Este.</p>
<i>Regolamento interno</i>	<p>Le regole generali di funzionamento del servizio sono già esplicitate nell'Avviso pubblico di Accreditamento.</p> <p>Le regole di rapporto interne al servizio sono ricomprese nel "Patto Educativo di Corresponsabilità".</p>

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.