

LA CARTA DEI SERVIZI

Il Cormorano

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.
---	--

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 Onlus

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)

cooperativa@stranaidea.it

pec: stranaidea@legalmail.it P. IVA e CF

05188910011

www.stranaidea.it

Servizio Dove siamo Come raggiungerci Contatti	Servizio Socio Educativo Riabilitativo (S.E.R.) Minori IL CORMORANO Sede operativa Via Paolo Veronese 108 – 10148 Torino Il Servizio è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici: Autobus: Linea 62 Responsabile del Servizio Rossana Tosco Recapiti telefonici Cell. +39 346.8668216 E-mail serbimbi@stranaidea.it
Descrizione breve del servizio	Il servizio si definisce come un Servizio Socio-Educativo-Riabilitativo Minori (S.E.R. Minori), condotto in contesti familiari, extrafamiliari e laboratoriali, rivolto a minori affetti da patologie e disturbi psicopatologici significativi, con particolare attenzione a situazioni familiari complesse. Per la specifica tipologia di utenza cui è rivolto, il Servizio assume carattere di "transitorietà", con una durata da individuare sulla base degli sviluppi individuali e delle indicazioni della Neuropsichiatria Infantile e del Servizio Sociale di riferimento. La presa in carico e gli interventi sono caratterizzati da un'organizzazione elastica e flessibile che consente di passare da un rapporto utente-educatore individuale e privilegiato, all'inserimento in piccoli e medi gruppi a seconda degli obiettivi prefissati attraverso il Progetto Educativo Individuale (P.E.I.), pur mantenendo una proporzione operatore:utente di 1:1. La permanenza dei minori è limitata nel tempo ed è finalizzata a: ● individuare e fare emergere le competenze comunicative e relazionali del minore; ● instaurare una relazione significativa che aiuti il bambino o l'adolescente a pensare e ad utilizzare strategie accettate di autocontrollo emotivo, in particolare in situazioni di vita caratterizzate da stress e disagio; ● rinforzare specifiche aree (cognitiva, affettiva, relazionale, autonomia) con percorsi individualizzati; ● implementare le competenze genitoriali presenti nel nucleo; ● sostenere le figure genitoriali nell'individuazione di strategie educative adeguate e costruttive. Il Cormorano opera in un'ottica di lavoro di rete che richiede un costante aggiornamento non solo con i familiari e gli enti committenti, bensì anche con insegnanti, logopedisti, affidatari, psicomotricisti, etc..

	Affinché venga agevolato questo scambio tra i vari attori, il Servizio sceglie di farsi carico dei trasporti (andare a prendere, spesso a scuola, e riportare a casa il minore). L'inizio e il termine di ogni intervento consentono dunque un confronto settimanale con insegnanti e familiari, ma anche un monitoraggio costante dell'ambiente domestico e delle dinamiche attive al suo interno.		
A chi è rivolto	Il Servizio S.E.R. Minori è destinato a minori con disabilità, in età compresa tra i 5 e i 17 anni, con specifico riferimento ai disturbi della condotta, del comportamento (D.C.), della sfera emozionale, disturbi depressivi e pervasivi dello sviluppo (D.P.S.), con particolare attenzione a quelli che l'ICF definisce fattori ambientali.		
Come essere ammessi	L'accesso al Servizio avviene su segnalazione da parte della N.P.I. e dei Servizi Sociali, in seguito all'approvazione del progetto da parte della commissione di Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità Minori (U.M.V.D. Minori). L'équipe del S.S.E.R. Minori accoglie utenti segnalati dai Servizi di Neuropsichiatria Infantile (N.P.I.) dell'ASL TO2 e dai Servizi Sociali (S.S.) delle Circoscrizioni che afferiscono a suddetta ASL. La presa in carico dei minori da parte del Il Cormorano avviene a fronte di una verifica dei criteri di ammissibilità: età, che deve essere compresa tra i 5 e i 17 anni, e diagnosi di Disturbo del Comportamento o Disturbo Pervasivo dello Sviluppo.		
Periodo di apertura			
	Periodo	Giorno della settimana	Orario
	Tutto l'anno escluso il mese di Agosto	<i>Lunedì</i>	13.00 – 20.30
		<i>Martedì</i>	13.00 – 20.30
		<i>Mercoledì</i>	13.00 – 20.30
		<i>Giovedì</i>	13.00 – 20.30
		<i>Venerdì</i>	13.00 – 20.30
	Un lunedì al mese dalle 9.30 alle 11 è attivo il Progetto famiglie.		
	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.		
Spazi	La struttura, di proprietà della Cooperativa, è stata progettata e allestita sulla base dei bisogni educativi-riabilitativi del Servizio. Sono presenti i seguenti ambienti: salone dedicato al gioco libero e strutturato, e a laboratori che prevedono la partecipazione di piccoli/medi gruppi; due postazioni per il lavoro a tavolino con bimbi affetti da DPS; palestra per le sedute di Psicomotricità e laboratori di movimento corporeo; sala artistica per attività manuali ed espressive; sala musica per le sedute di musicoterapia e attività che prevedono l'utilizzo di strumenti musicali; ufficio destinato agli operatori; bagno dedicato ai minori.		

Quali attività offre	Il Servizio ritiene che un intervento di tipo educativo-riabilitativo efficace debba declinarsi su tre livelli: • Individuale: la valorizzazione delle risorse del minore è perseguita avvalendosi degli strumenti del “fare concreto”, ovvero le attività riabilitative e laboratoriali svolte all'interno della propria sede o avvalendosi di professionisti e spazi presenti sul territorio; • Familiare: il Servizio offre incontri di gruppo, condotti da tre operatori, a cadenza mensile rivolti ai genitori o a chi ne fa le veci (Progetto Famiglie); • Territoriale: L'impiego delle risorse sul territorio si modifica a seconda degli obiettivi da perseguire definiti, in accordo con la committenza, nel Progetto Educativo Individuale. Nei periodi di chiusura delle scuole, Il Cormorano organizza gite e uscite sul territorio, spesso in raccordo con enti e associazioni che operano anche fuori dal contesto cittadino. Da alcuni anni, Il Cormorano ha la possibilità di accogliere al proprio interno 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 anche sede di tirocinio per gli studenti dell'Interfacoltà dell'Università di Torino.
Figure professionali coinvolte	L'équipe de Il Cormorano è composta da educatori professionali, psicologi e psicoterapeuti con esperienza nel campo della disabilità, specializzati in ambiti di intervento che riguardano in particolare i DPS e DC. Per la realizzazione di attività laboratoriali e riabilitative il Servizio si avvale anche di consulenti tecnici specializzati (musicoterapista, tecnico di teatro, psicomotricista, Tecnico TMA, arteterapeuta). 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, volontarie e di tirocinanti. Per l'équipe è prevista una formazione continua documentata e registrata e 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. I documenti cartacei sono custoditi in armadi con chiave, in locali accessibili solo in presenza degli operatori del Servizio. I documenti digitali sono custoditi in server apposito, con accesso regolato da password. Il Responsabile incaricato del trattamento dati sensibili dei fruitori del servizio è il Coordinatore del Servizio.

STRANAIDEAS.C.S. Impresa Sociale Onlus

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)

cooperativa@stranaidea.it

pec: stranaidea@legalmail.it P. IVA e CF

05188910011

www.stranaidea.it