

# LA CARTA DEI SERVIZI

## IN&OUT

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.

ARGOMENTO	DESCRIZIONE
Denominazione della sede in cui si svolgono le attività	<b>Centro Diurno Socio-Riabilitativo (CDSR) "IN&amp;OUT"</b>
Presentazione del Servizio in generale	<p>Il Servizio si configura come una struttura flessibile finalizzata a rispondere ai bisogni terapeutici e riabilitativi di minori con patologia psichiatrica per i quali non è necessario un inserimento residenziale.</p> <p>L'obiettivo primario del Centro è il miglioramento della qualità della vita del minore e della sua famiglia con la conseguente diminuzione delle istituzionalizzazioni e dei ricoveri ospedalieri.</p> <p>Grazie ad una rete già presente da anni sul territorio, il minore avrà la possibilità di sperimentare diverse proposte educative e socializzanti, distribuite durante la settimana.</p> <p>"IN&amp;OUT" propone:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interventi sulle autonomie e sulle funzioni adattive;</li> <li>• training per la gestione del controllo emotivo;</li> <li>• esperienze finalizzate alla condivisione e allo "stare insieme";</li> <li>• terapie occupazionali, attività espressive, attività sportive, anche a valenza terapeutica.</li> </ul> <p>La modalità di intervento è prevalentemente basata sull'affiancamento individualizzato e sull'inserimento in piccoli gruppi protetti.</p>
Destinatari	Il Servizio è rivolto a beneficiari di età compresa fra i 10 e i 18 anni, residenti o domiciliati nell'ambito dell'area metropolitana di Torino, che presentino disturbi della condotta, del comportamento, disordini alimentari, dipendenze da sostanze o internet, psicosi da innesto, schizofrenie.
Indirizzo	Corso Racconigi 26, Torino
Come si raggiunge con i mezzi pubblici	<p>Il Servizio è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: linee 55 e 68.</p> <p>Ad un isolato di distanza si trova la fermata "Racconigi" della linea Metropolitana M1.</p> <p>Il Servizio assicura con mezzi propri il collegamento, all'occorrenza, con il luogo di residenza o domicilio del minore, qualora questo non possa essere garantito dalla famiglia.</p>
Accesso	<p>Il territorio di riferimento del Centro "IN&amp;OUT" è quello della Città di Torino, e stante l'ubicazione, sarà principalmente disponibile per le Circoscrizioni 2,3 4 e 5.</p> <p>L'accesso avviene tramite invio da parte dei Servizi Territoriali competenti, previa autorizzazione da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare della Disabilità Minori.</p>
Orari di funzionamento	<p>Il Centro è aperto <u>dal lunedì al venerdì</u> con <u>orario 10.00/18.00</u>.</p> <p>Sulla base di richieste specifiche da parte delle famiglie, e in accordo con esse ed i servizi invianti, sono possibili variazioni/deroghe all'orario giornaliero, compresa la possibile apertura il sabato mattina.</p>

Responsabile	Andrea Cassiani – Responsabile di Servizio Michela Albertini – Responsabile di Servizio
Contatti	Servizio "IN&OUT" 011 4086237 Andrea Cassiani: 348-7735382 <a href="mailto:andrea.cassiani@stranaidea.it">andrea.cassiani@stranaidea.it</a>
Spazi	Il Servizio si compone dei seguenti locali: <ul style="list-style-type: none"> <li>• un'area Welcome per l'accoglienza</li> <li>• una zona soggiorno e una zona tisaneria</li> <li>• un locale ufficio del personale</li> <li>• due locali per attività occupazionali/laboratori</li> <li>• un locale per riunioni/ricevimento famiglie/colloqui di gruppo</li> <li>• un locale per assistenza sanitaria di primo intervento</li> <li>• un locale servizio igienico per il personale</li> <li>• 3 servizi igienici per utenti, di cui uno attrezzato per la non autosufficienza</li> </ul>
Progetti individualizzati e modalità di coinvolgimento dell'interessato e della sua famiglia	I Progetti Educativi Individualizzati dei singoli sono articolati integrando diverse aree di intervento (operativa, educativa, clinica) e si pongono obiettivi di inclusione sociale condivisi con Famiglia, Servizi Sociali, NPI. Le attività e i laboratori sono orientati a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migliorare le competenze degli ospiti affetti da disturbi psichici attraverso il potenziamento delle funzioni di base e delle abilità socio-relazionali di ciascuno</li> <li>• Migliorare le abilità legate alla cura di sé e del proprio spazio</li> <li>• Fornire opportunità riabilitative attraverso proposte operative e laboratoriali</li> <li>• Orientare gli ospiti all'esercizio ed al consolidamento di forme di autonomia</li> <li>• Sensibilizzare il territorio al rispetto delle diversità individuali e all'accoglienza della fragilità psichica superando forme di pregiudizio</li> <li>• Avviare e mantenere interventi rivolti ad incrementare attività aggiuntive di socializzazione, integrazione ed utilizzo del proprio tempo libero</li> <li>• 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.</li> </ul>
Quali attività offre	Le attività e le iniziative svolte all'interno del Centro sono finalizzate alla risocializzazione, alla riappropriazione dell'autonomia, alla strutturazione di un progetto scolastico o lavorativo per il futuro del giovane. Esempi di attività/laboratori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• attività sportive</li> <li>• arteterapia</li> <li>• teatro</li> <li>• laboratori multimediali</li> <li>• laboratori di psicodramma</li> <li>• arti marziali</li> <li>• cucina</li> <li>• pet therapy</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• attività di avvicinamento al lavoro</li> </ul> <p>Alcune delle attività si svolgono all'esterno del Centro, in strutture e spazi idonei ed appositamente individuati, per sviluppare la connessione con il mondo esterno e 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> <p>Per i beneficiari è possibile usufruire degli spazi della tisaneria e della zona pranzo, per consumare un pasto portato da casa, preparato dai familiari, oppure pasti veicolati, con costo a carico degli utenti (o in convenzione fra ASL e Servizi Sociali invianti), al costo indicativo di 5€/a pasto.</p>
Figure professionali coinvolte	<p>Le figure professionali presenti all'intero del Centro sono quelle dell'Educatore Professionale, dell'Operatore Socio-Sanitario (OSS) e del Tecnico della riabilitazione psichiatrica.</p> <p>Sono inoltre presenti esperti 'tecnici' in relazione alle attività di laboratorio previste dal progetto di servizio.</p>
Volontari e realtà associative che collaborano con il Servizio	<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>
Quali procedure regolano il servizio	<p>Il servizio è regolato dalle apposite procedure del Sistema di Gestione della Qualità, della Salute e della Sicurezza aziendale, nonché da specifiche procedure e istruzioni proprie del servizio, derivanti dalla particolare tipologia di beneficiari.</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>Titolare del trattamento dei dati è Azienda Sanitaria Locale "Città di Torino" nella persona del suo Legale Rappresentante con sede in Via San Secondo, 29 - Torino, e Città di Torino Divisione Servizi Sociali – Area Politiche Sociali – Servizio Minori e Famiglie nella persona del suo Legale Rappresentante, con sede in via Carlo Ignazio Giulio 22 – Torino.</p> <p>Il Responsabile del trattamento è Stranaidea scs Impresa Sociale Onlus 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>