

# LA CARTA DEI SERVIZI

## INTERVENTI EDUCATIVI PROFESSIONALI DOMICILIARI-TERRITORIALI

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> 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><b>Continuità</b> 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>
---	--

## 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 del Servizio	<p><b>INTERVENTI EDUCATIVI PROFESSIONALI DOMICILIARI-TERRITORIALI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Progetti preventivi mirati alternativi all’inserimento in struttura</li> <li>- Progetti domiciliari ad alta intensità</li> <li>- Sostegno alle famiglie affidatarie</li> <li>- Accompagnamenti per progetti di autonomia, post-dimissioni</li> <li>- Progettazioni riferite al programma P.I.P.P.I.</li> </ul>
Tipologia di autorizzazione	<p>Accreditamento sociale/Iscrizione Albo Fornitori Sezione D, sottosezione D1 “Strutture e servizi per minori e genitori con bambini”</p> <p>Servizi e interventi socioeducativi domiciliari/territoriali, semiresidenziali, residenziali, diritto-dovere di visita e relazione per minori e nuclei d’origine</p>
Descrizione generale del Servizio	<p>Il Servizio, rivolto ai minori e alle loro famiglie, si occupa di progetti di prevenzione, cura e reinserimento sociale. Garantisce risposte tempestive e specializzate a sostegno della famiglia, accogliendo il bisogno nel suo continuo divenire.</p> <p>Parallelamente ad una presa in carico individuale dei minori, il servizio predispone una serie di attività di gruppo (sostegno scolastico, laboratori sportivi ed espressivi, progetti di promozione alla salute) nelle quali i beneficiari possono relazionarsi tra loro nel loro territorio di residenza e, con l’aiuto degli operatori di riferimento, sperimentare un’alternativa all’isolamento e agli scambi virtuali.</p> <p>In base alla domanda verranno proposte diverse modalità di approccio, in funzione sia del tipo di problema (con particolare attenzione agli aspetti evolutivi), sia dei contesti ambientali e relazionali specifici (la famiglia, il gruppo dei pari, la scuola e il lavoro).</p>
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. 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.</p>
Destinatari	Minori e famiglie in situazioni di vulnerabilità residenti o domiciliati nell’ambito dell’area metropolitana di Torino.
Accesso	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).
Orari d’accesso telefonico	Dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì
Responsabili Contatti	<p>Michela Albertini 340-5341741 <a href="mailto:michela.albertini@stranaidea.it">michela.albertini@stranaidea.it</a></p> <p>Andrea Cassiani 348-7735382 <a href="mailto:andrea.cassiani@stranaidea.it">andrea.cassiani@stranaidea.it</a></p>
Specificità prevalente della ‘mission’: tipologia di bisogni a cui i progetti sono prevalentemente dedicati	<p>Grazie alla significativa esperienza maturata su di un’ampia gamma di criticità e bisogni nell’ambito del sostegno a minori e nuclei familiari, il Servizio può offrire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osservazione/valutazione educativa delle capacità/responsabilità genitoriali</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostegno alla genitorialità e alle funzioni di accudimento primario</li> <li>• Sostegno al minore e agli adulti nel rientro presso la propria famiglia di origine dopo inserimento eterofamiliare</li> <li>• Sostegno ai minori e alle famiglie straniere</li> <li>• Supporto/sostegno a minori presso famiglie affidataria</li> <li>• Supporto al minore e attivazione di risorse mirate all'autonomia</li> <li>• Sostegno ai minori e alle famiglie multiproblematiche con complessità sanitarie degli adulti (DSM, SerD)</li> <li>• Interventi mirati rivolti a minori e famiglie ad alta conflittualità</li> <li>• Minori vittime di maltrattamento e abuso, violenza assistita</li> <li>• Sostegno agli adulti vittime di violenza con figli minori</li> <li>• Supporto ai minori per attività di sostegno alla prevenzione dell'abbandono scolastico</li> <li>• Gestione gruppi minori (Linee guida ministeriali - Famiglie Vulnerabili)</li> <li>• Gestione gruppi genitori (Linee guida ministeriali - Famiglie Vulnerabili)</li> <li>• Supporto a minori a rischio di devianza etc</li> <li>• Supporto a minori a rischio di psicopatologie</li> <li>• Minori con disturbi del comportamento alimentare</li> <li>• Minori che presentano problematiche legate alle nuove dipendenze e/o all'uso di sostanze</li> <li>• Minori a rischio di ritiro sociale</li> <li>• Minori vittime o autori di bullismo</li> <li>• Minori vittime o autori di cyber bullismo</li> <li>• Sostegno ai minori e alle loro famiglie per tematiche relative all'identità di genere.</li> </ul>
Fasce di età	Minori dai 6 ai 17 anni e Famiglie
Possibilità di progetti individualizzati e modalità di coinvolgimento dell'interessato e della sua famiglia	<p>Il Servizio propone per ogni persona ad esso affidata, l'attuazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) volto all'inclusione sociale, in considerazione delle reali possibilità di autonomia della persona stessa. Il "Progetto" è costruito su obiettivi condivisi (NPI, Servizi Sociali, Famiglia) che prevedono tempi di realizzazione e di verifica.</p> <p>L'operatore si pone nei confronti del minore come compagno adulto. Una sorta di lo ausiliario che pazientemente aiuta e sostiene la capacità di pensiero, di critica e di giudizio, ma anche e soprattutto che osserva, incoraggia e partecipa attivamente alle loro azioni. L'incontro con l'educatore diventa occasione per i ragazzi di usufruire di nuove opportunità di confronto ed identificazione.</p> <p>Contemporaneamente all'intervento individuale, l'educatore accompagnerà i genitori nel prendersi cura dei propri figli imparando a riconoscerne i bisogni e successivamente a rispondere in modo sufficientemente adeguato a essi in modo da garantire un sano sviluppo psico-fisico.</p> <p>Il progetto è volto a 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.</p>
Attività specifiche con le famiglie	<p>L' accompagnamento educativo è mirato a valorizzare le capacità e le risorse del minore e della famiglia, nel loro ambiente di vita ordinario. Il Servizio potrà attivare, oltre al confronto e sostegno quotidiano, i seguenti interventi complementari, rivolti nello specifico alle famiglie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spazio d'ascolto per le famiglie volto a sostenere e implementare le capacità genitoriali valorizzando le risorse e le competenze educative, potenziare abilità comunicativo-relazionali in famiglia, fornire nuovi strumenti nel gestire le situazioni.</li> <li>• Gruppo giovani genitori: percorso condotto con la tecnica dello psicodramma, metodo di approccio che consente alla persona di esprimere, attraverso la messa in atto sulla scena, i diversi aspetti della propria vita e di stabilirne collegamenti costruttivi. Il percorso si struttura in un ciclo di incontri</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratorio “Prove ed errori perfetti genitori”: un ciclo di tre incontri di tipo esperienziale in cui i partecipanti esplorano possibili strategie innovative sul tema dell’errore.</li> <li>• Incontri tematici: ciclo di incontri condotto da professionisti del settore psico-educativo su tematiche quali <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ruolo genitoriale e nuove sfide</li> <li>○ Paure dei grandi e paure dei piccoli</li> <li>○ Diventare grandi: gioie e fatiche</li> <li>○ Creatività nell’era digitale</li> <li>○ Genitori e figli a confronto</li> </ul> </li> </ul>
<p>Attività di integrazione sociale (raccordo con le risorse del territorio)</p>	<p>Nel realizzare gli interventi si utilizzano le risorse interne all’organizzazione e quelle messe a disposizione dal territorio, in modo da favorire la conoscenza e l’utilizzo autonomo delle risorse fruibili da parte del nucleo.</p> <p>Il professionista che segue il progetto si occupa anche di mantenere i contatti con la rete di riferimento dell’utente, in sinergia con i familiari e gli operatori che lo sostengono.</p> <p>È previsto che il Servizio supporti l’istituzione scolastica anche negli interventi di rete con le altre istituzioni e agenzie educative del territorio, soprattutto nella gestione congiunta dei casi di maggior rischio di ritiro o dispersione scolastica.</p>
<p>Progetti di accompagnamento all’autonomia</p>	<p>L’obiettivo generale dei progetti educativi, di cui il servizio si fa promotore, è quello di offrire un accompagnamento per valorizzare le risorse e le potenzialità del minore e della sua famiglia, in un’ottica di empowerment delle autonomie, di promozione della salute e di miglioramento della qualità della vita.</p> <p>La Cooperativa attiva percorsi di mappatura delle competenze ed orientamento scolastico e/o professionale avvalendosi di tirocini formativi e di orientamento che possano essere propedeutici a progetti di autonomia dei minori e di futura emancipazione dal nucleo.</p> <p>Stranaidea opera nell’ambito della promozione della Cittadinanza Attiva con un’equipe multidisciplinare che si occupa anche di Politiche Attive del Lavoro.</p> <p>Per i beneficiari del Servizio si proporranno, su richiesta degli operatori e fatta salva la disponibilità di progetti finanziati attivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminari od occasioni informali di conoscenza ed approfondimento del mercato del lavoro;</li> <li>• Accompagnamento alla stesura del Curriculum Vitae in formato europeo;</li> <li>• Percorsi di Bilancio di competenze ed orientamento, in particolare finalizzati al completamento del percorso scolastico o alla scelta di formazione professionale specifica;</li> <li>• Ricerca ed attivazione di tirocini formativi e di orientamento, e di tirocini estivi, ai sensi della normativa vigente.</li> </ul>
<p>Ulteriori proposte innovative</p>	<p>La Cooperativa attiva laboratori che permettono di lavorare sulle aree fragili del percorso di crescita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “CONNETTERSI INSIEME”. Relazioni e mondo virtuale, sostenere la crescita dei nativi digitali.</li> <li>• “PICCOLE DONNE CRESCONO”. Adattarsi al cambiamento attraverso la cura della propria immagine corporea.</li> <li>• “SEX EDUCATION”. Corso di educazione alla sessualità e all’affettività.</li> <li>• “IL CONTRARIO DI UNO”. Gruppo esperienziale di psicodramma rivolto ad adolescenti che si avvicinano alla maggiore età/chiusura progetto.</li> <li>• “VOLONTARIATO”. Rivolto ai ragazzi maggiori di 16 anni, si pone come obiettivo quello di dialogare con le Istituzioni del territorio per</li> </ul>

	<p>individuare azioni che possano favorire l'impegno sociale e la cittadinanza attiva in un'ottica di autonomizzazione.</p>
<p>Professionalità impiegate</p>	<p>L'equipe è composta da professionisti che possiedono competenze multidisciplinari maturate in anni di attività su progetti analoghi. Per la realizzazione di attività laboratoriali e riabilitative il Servizio si avvale inoltre di consulenti tecnici specializzati (istruttori sportivi, tecnico di teatro, psicomotricista, chef, riabilitatori equestri, psicoterapeuti, TRP, arteterapeuta).</p>
<p>Quali attività offre</p>	<p>Le attività e le iniziative svolte 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kickboxing</li> <li>• Hip Hop</li> <li>• Calcetto</li> <li>• Arrampicata Sportiva</li> <li>• Capoeira</li> <li>• Ippoterapia</li> <li>• Arteterapia</li> <li>• Teatro</li> <li>• Laboratori multimediali</li> <li>• Laboratori di psicodramma</li> <li>• Cucina</li> <li>• Pet therapy</li> <li>• Attività di avvicinamento al lavoro</li> </ul> <p>Le attività si svolgono in strutture e spazi idonei ed appositamente individuati, per sviluppare la connessione con il territorio per costruire reti relazionali sicure e protette. Il Servizio, inoltre, partecipa a tutte le iniziative promosse da servizi interni alla Cooperativa Stranaidea, coerenti con i progetti dei singoli beneficiari.</p>
<p>Volontari e realtà associative che collaborano con il Servizio</p>	<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. 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>
<p>Quali procedure regolano il servizio</p>	<p>Le procedure che regolano il servizio sono ispirate alle "Linee Nazionali di Indirizzo per gli interventi in favore di bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità" emanate in data 21/12/2017 dal Ministero Lavoro e delle Politiche Sociali. Inoltre, il servizio si attiene alle apposite procedure del Sistema di Gestione della Qualità, della Salute e della Sicurezza aziendale, nonché a specifiche procedure e istruzioni proprie del servizio, derivanti dalla particolare tipologia di beneficiari.</p>
<p>Modalità di gestione dei dati e di tutela della privacy</p>	<p>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. 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>
Regolamento interno circa diritti, doveri e regole	<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, fra clienti/beneficiari e operatori della cooperativa, sono ricomprese nel "Patto Educativo di Corresponsabilità", sottoscritto da Stranaidea e dalla famiglia all'atto dell'avvio dell'erogazione del servizio.</p>
Eventuale presenza di progetti di controllo della qualità	<p>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.</p>