



# LA CARTA DEI SERVIZI

## Servizi alle Scuole

### 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 Compliance, 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><b>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.</b></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</p>
--	---

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 adotta un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza certificato da Parte Terza in conformità agli standard internazionali di riferimento (ISO9001, ISO14001, ISO45001) per tutti i suoi servizi.

- La cooperativa, tutela il cliente mediante:
- La progettazione e il miglioramento dei servizi ponendo al centro i bisogni e le aspettative dei beneficiari e committenti;
- La facoltà dell'utente di comunicare tempestivamente con qualsiasi livello dell'organizzazione, compresa la Direzione, al fine di segnalare qualsiasi esigenza 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 Compliance, che dell'esito della valutazione tengono apposita registrazione.

### **Le azioni di miglioramento**

L'Area Compliance, con il supporto di Servizio coinvolto, provvede a mettere in atto, gli interventi 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**

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)  
info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it  
P. IVA e CF 05188910011  
[www.stranaidea.it](http://www.stranaidea.it)

<p style="text-align: center;"><b>Servizio Dove siamo Come raggiungerci Contatti</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Servizi alle Scuole</b></p> <p><b>Sede operativa</b> <b>Via Paolo Veronese, 202</b></p> <p><b>Responsabile del Servizio</b> Elena Gianella</p> <p><b>Recapiti telefonici</b> <b>3479148979</b></p> <p><b>E-mail</b> elena.gianella@stranaidea.it</p>
<p style="text-align: center;"><b>Descrizione breve del servizio</b></p>	<p>L'operatore individuato, educatore professionale, psicologo o O.S.S., in accordo con il corpo docenti e in relazione al bisogno espresso dalla scuola, svolge il monte ore stabilito all'interno dell'aula scolastica o in spazi dedicati. Egli si configura sia come facilitatore e sostegno all'attività didattica e alla tipologia di apprendimento del minore sia come mediatore tra gli insegnanti e il gruppo classe.</p> <p>Ciò prevede il trasferimento di strumenti e competenze all'alunno e ai docenti, aiutandoli sia nella sfera relazionale, sia nell'utilizzo di conoscenze specifiche spendibili durante il percorso scolastico. I progetti possono prevedere attività individuali, in piccolo gruppo o in forma laboratoriale.</p> <p>Le disabilità e/o le situazioni problematiche prese in considerazione possono riguardare gli ambiti del Disturbo dello spettro autistico, dell'Apprendimento, del Comportamento, Disabilità fisiche e Sindromi specifiche.</p>
<p style="text-align: center;"><b>A chi è rivolto</b></p>	<p>Essa è rivolta a studenti con disabilità certificata, fisica e/o psichica, caratterizzandosi come un intervento che si integra con il lavoro di sostegno del docente referente. In seguito alla richiesta del progetto da parte dell'Istituto Scolastico, la Cooperativa collabora con lo stesso alla creazione di un percorso psico-educativo specifico sul minore, condividendo obiettivi, strumenti e strategie utili alla sua permanenza all'interno della classe</p>
<p style="text-align: center;"><b>Come essere ammessi</b></p>	<p>Contatto telefonico o via e-mail Richiesta da parte dell'Istituto Comprensivo del preventivo di costo</p>

**STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale**

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)  
info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it  
P. IVA e CF 05188910011  
[www.stranaidea.it](http://www.stranaidea.it)

<b>Periodo di Apertura</b>	<b>Periodo</b>	<b>Giorno della settimana</b>	<b>Orario</b>
	Tutto l'anno	<i>Lunedì</i>	<b>8,00-16,30</b>
		<i>Martedì</i>	<b>8,00-16,30</b>
		<i>Mercoledì</i>	<b>8,00-16,30</b>
		<i>Giovedì</i>	<b>8,00-16,30</b>
		<i>Venerdì</i>	<b>8,00-16,30</b>
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.			
<b>Spazi</b>	Le attività si svolgono presso Scuole e Istituti Comprensivi della Città Metropolitana di Torino		
<b>Quali attività offre</b>	<p>Gli strumenti forniti dall'operatore spaziano da conoscenze teoriche specifiche sulla disabilità trattata a tecniche pratiche di gestione della difficoltà e del comportamento problema, valorizzando parallelamente l'integrazione dell'alunno, la cura delle relazioni e della sua sfera emotiva.</p> <p>Sono previsti, qualora richiesti, incontri di rete con gli operatori del territorio al fine di condividere obiettivi e modalità di intervento in un'ottica multidisciplinare.</p> <p>Dove sollecitato vengono erogati incontri per i docenti, con supervisor specializzati, in merito alle situazioni problematiche o alle caratteristiche della disabilità relativa.</p> <p>Al termine della realizzazione del progetto viene consegnata all'Istituto Scolastico una relazione inerente al lavoro svolto.</p> <p>A seconda delle necessità delle scuole e degli alunni presi in carico, vengono proposte le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servizio di assistenza a studenti in vari momenti della giornata scolastica come l'accoglienza nei diversi orari d'ingresso, l'accompagnamento in classe, l'assistenza durante l'orario di ricreazione e del pasto, l'accompagnamento all'utilizzo dei servizi; assistenza negli orari di uscita da scuola.</li> <li>-Servizio di assistenza educativo-assistenziale a studenti finalizzata alla realizzazione dell'azione educativa volti a promuovere processi di crescita individuali e personalizzati. Obiettivi di autonomia della persona, integrazione e comunicazione dell'alunno disabile.</li> <li>-Progetti laboratoriali su tematiche specifiche.</li> </ul>		
<b>Figure professionali coinvolte</b>	Le figure coinvolte in questo servizio sono principalmente educatori professionali, psicologi, psicoterapeuti formati o in formazione, tecnici terapeutici specializzati (musicoterapeuti, arteterapeuti, ecc), OSS.		
<b>Quali procedure regolano il servizio</b>			

**STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale**

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)  
 info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it  
 P. IVA e CF 05188910011  
[www.stranaidea.it](http://www.stranaidea.it)

Il servizio è regolato dalle apposite procedure del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza.  
Il trattamento dei dati dei beneficiari è effettuato nel rispetto delle vigenti normative per la privacy.  
Il Responsabile incaricato del trattamento dati sensibili dei fruitori del servizio è il Coordinatore del Servizio.

**STRANAIDEA S.C.S. Impresa Sociale**

Via Paolo Veronese 202 - 10148 Torino (TO)  
info@stranaidea.it pec: stranaidea@legalmail.it  
P. IVA e CF 05188910011  
[www.stranaidea.it](http://www.stranaidea.it)