LA CARTA DEI SERVIZI

El Duende

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

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 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.

Servizio Dove siamo Come raggiungerci Contatti	**Centro Addestramento Disabili Diurno (C.A.D.D.) EL DUENDE** Sede operativa Via Paolo Veronese 108 – 10148 Torino Il Servizio è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici: **Autobus**: 2 – 21 – 52- 62. A poca distanza è presente la stazione ferroviaria metropolitana Rebaudengo. Responsabile del Servizio Martina Albrile Cell. +39 3457601441 Recapiti telefonici Tel. +39 3476208300 - Cell. +39 3457601441 E-mail caddelduende@stranaidea.it martina.albrile@stranaidea.it
Descrizione breve del servizio	Il servizio si propone come **Centro di Addestramento Disabili Diurno** indirizzato a utenti con pluridisabilità, con possibilità di inserimento per utenti che presentino una disabilità intellettiva e/o lievi problemi comportamentali. La struttura, di nuova costruzione, dispone di più vani e di spazi confortevoli e consoni alle attività da svolgere nelle varie fasce della giornata. La metodologia del servizio si basa sui seguenti presupposti: ▪ un equilibrio di offerta fra **attività laboratoriali** volte al potenziamento di abilità personali socialmente spendibili (produzione di monili, creazione di manufatti artstici, ecc.) ed **attività di tipo terapeutico** volte alla cura del benessere fisico e psichico degli ospiti (musicoterapia, psicomotricità, attività di danza, percorsi sensoriali, ecc.); ▪ **un'offerta articolata di attività**, che consente di differenziare le proposte sulla base della lettura dei bisogni specifici dei singoli; ▪ **un'organizzazione dei tempi rispettosa** dei ritmi dei singoli utenti, suddivisi tra momenti strutturati e altri più informali, spazi privilegiati per la costruzione di relazioni e per la promozione dell'iniziativa degli ospiti; ▪ **un clima accogliente** delle diversità e delle unicità delle persone con disabilità. ▪ una **personalizzazione degli spazi** da parte degli utenti per favorirne il senso di appartenenza; ▪ una **gestione partecipata**, coinvolgendo gli utenti sia nella preparazione di atti quotidiani che nei processi decisionali legati alle attività strutturate e di tempo libero; ▪ l'attivazione di **percorsi individuali di autonomia**, in particolare incentrati sul potenziamento delle capacità.

A chi è rivolto	Il servizio è rivolto a persone con disabilità ultraquattordicenni: nello specifico, El Duende si connota come centro destinato preferenzialmente alla fascia di età giovanile (fino ai 35 anni) e ai minori in uscita dai percorsi scolastici secondari (14-19 anni). Questo comporta una centratura del lavoro sul potenziamento delle abilità personali e delle autonomie. La vocazione prevalente del servizio è la pluridisabilità (p), la disabilità intellettiva (I) e problemi comportamentali lievi (C).
Come essere ammessi	L'accesso al Servizio avviene su segnalazione da parte dei Servizi Sociali, in seguito all'approvazione del progetto da parte della commissione di Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità (U.M.V.D.) Lo staff del servizio si riserva la possibilità di valutare le richieste di inserimento, sulla base degli specifici progetti; della compatibilità con il gruppo di utenti presenti e della presenza di posti disponibili.
Periodo di apertura	Il servizio è aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,30. È prevista l'erogazione dei trasporti per il raggiungimento del Centro e per il ritorno a casa degli ospiti. Il **servizio di trasporto**, nei limiti del rispetto dell'orario di apertura e chiusura del Centro, è concordato con le famiglie tenendo conto degli impegni professionali di ognuna. I trasporti vengono effettuati a partire dalle 7.00-7.15 per garantire la puntualità dell'arrivo e dalle 16.30 in uscita e prevedono l'utilizzo di mezzi attrezzati corrispondenti alle esigenze. La gestione dei trasporti è interna: il mezzo è guidato da personale con la qualifica di autista ed è presente la figura dell'accompagnatore per garantire la sicurezza e il sostegno degli ospiti. 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 polivalente destinato ad attività strutturate per il gruppo allargato e a momenti di relax/socializzazione; una parte del salone è destinata a locale per i pasti - cucina dedicata al ricevimento e sporzionamento dei pasti veicolati - sala musica - sala artistica - ufficio - palestrina - servizi igienici per utenti ed operatori - sala cambi per gli utenti - magazzino

Quali attività offre	Il servizio offre sia **attività di tipo laboratoriale** volte a valorizzare le capacità creative, espressive e manipolative delle persone disabili (quali i laboratori di monili e découpage, manipolazione e pittura, giardinaggio) sia **attività di tipo terapeutico** volte a favorire un più generale benessere ed una più complessiva riabilitazione (quali musicoterapia, teatro, nuoto, massaggi). Inoltre, nel caso in cui se ne rilevi l'esigenza, possono essere attivati **percorsi individuali** volti a potenziare le autonomie dei singoli, in particolare sul fronte delle capacità comunicative. Parallelamente il servizio è aperto al territorio al fine di ricercare occasioni di **integrazione sociale,** attraverso la realizzazione di feste, mostre, concerti, in cui presentare i lavori svolti dagli ospiti nel centro, e la ricerca di occasioni socializzanti con figure esterne (volontari, strutture presenti sul territorio, ecc…). Il Centro provvede giornalmente alla fornitura dei pasti, con particolare attenzione alle diete personalizzate (celiachia, in bianco, prive di grassi). Il pasto stesso è un momento di relazione e di sviluppo di competenze per l'autonomia, attraverso il coinvolgimento degli ospiti nelle attività complementari ad esso (preparazione, servizio ai tavoli, riordino). Il servizio si propone di instaurare una costante **collaborazione con le famiglie**, valorizzando le capacità e le potenzialità del singolo e del nucleo familiare, attraverso una modalità basata sulla negoziazione e sulla responsabilizzazione. Il servizio prevede un **Progetto famiglie**, una serie di incontri a cadenza mensile condotti da due specialisti esperti nella conduzione dei gruppi. Tale gruppo si pone come obiettivo il sostegno alla genitorialità. Inoltre, il Servizio, qualora vi siano le coperture economiche necessarie, organizza, un **soggiorno** presso una località marina e uno invernale presso una località montana. Tale momento rappresenta per l'utenza un'occasione di svago e di socializzazione e, allo stesso tempo, per gli educatori la possibilità di osservare i ragazzi/e nella gestione delle proprie autonomie. Da alcuni anni, El Duende ha la possibilità di accogliere al proprio interno, oltre a volontari del Servizio Civile Nazionale, 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 sede di tirocinio per studenti provenienti da percorsi di Laurea attinenti a profili educativi e da scuole per il conseguimento della qualifica professionale di O.S.S.
Figure professionali coinvolte	L'equipe del Servizio è composta da **educatori professionali** e **operatori socio-sanitari** (O.S.S.) con esperienza nel campo della disabilità, in rapporto al numero degli ospiti. È prevista la figura di un **Responsabile di servizio** che ha il compito specifico di pianificare e risolvere questioni di tipo organizzativo e 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. È prevista una formazione continua documentata e registrata e il nuovo personale è selezionato secondo una procedura codificata.

	Per la realizzazione di attività laboratoriali e terapeutiche il Centro si avvale anche di **figure professionali specialistiche** quali consulenti di attività (tecnico artistico, musicoterapista, massaggiatore), animatori, e, su necessità specifiche, di terapisti della riabilitazione e della comunicazione.
Quali procedure regolano il servizio	Il servizio è regolato dalle apposite procedure del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza. Il trattamento dei dati dei beneficiari è effettuato rispettando le vigenti normative per la privacy. Il Responsabile incaricato del trattamento dati sensibili dei fruitori del servizio è il Coordinatore del Servizio.