



LA CARTA DEI SERVIZI

L'Orobilugio

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/delle utenti a richiedere i servizi di cui necessitano;
- tutelare la reputazione della Cooperativa, descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- promuovere la partecipazione attiva degli/delle 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/delle responsabili delle attività, degli/delle operatori/operatrici coinvolti/e, del/la Responsabile Compliance, della Direzione. I/Le beneficiari/e sono parte attiva e integrante dei processi di erogazione dell'attività: pertanto, Stranaidea stabilisce con essi/e 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</p>	<p>Eguaglianza ed equità I servizi sono erogati secondo regole e criteri uguali per tutti/e, 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/a beneficiario/a.</p> <p>Imparzialità Gli/Le operatori/operatrici nei propri comportamenti nei confronti degli/delle utenti, si rifanno a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ciò significa attribuire a ciascun/a beneficiario/a pari opportunità di accesso al servizio e di fruizione delle prestazioni erogate.</p> <p>Partecipazione e informazione Il/La beneficiario/a 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>
---	--

interventi e servizi sociali.

Diritto di scelta

I/Le cittadini/e possono scegliere, secondo le normative vigenti, diverse proposte di servizi presenti sul territorio. Questo diritto di scelta è tutelato quando la cooperativa fornisce al/la 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, Sicurezza e Parità di Genere certificato da Parte Terza in conformità agli standard internazionali e nazionali di riferimento (ISO9001, ISO14001, ISO45001, UNI PDR 125:2022) per tutti i servizi.

La cooperativa, tutela il/la cliente mediante:

- La progettazione e il miglioramento dei servizi ponendo al centro i bisogni e le aspettative dei/delle beneficiari/e e committenti oltre al proprio personale;
- 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/la 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: compliance@stranaidea.it vi risponderà un/a operatore/operatrice dell'area Compliance che prenderà in carico la vostra segnalazione.

La valutazione

Ogni segnalazione è presa in carico e valutata settimanalmente dai/dalle funzionari/e 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

<p style="text-align: center;">Servizio Dove siamo Come raggiungerci Contatti</p>	<p style="text-align: center;">Servizio Socio-Educativo-Riabilitativo (S.E.R.) L'OROBIOLOGIO</p> <p>Sede operativa</p> <p>Via delle Pervinche 2 – 10151 Torino</p> <p>Il Servizio è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici: Autobus Linee 29 – 75 – VE1. Tram: Linea 3 A poca distanza sono presenti alcune delle principali vie di accesso alla Città (tangenziale, autostrade).</p> <p>Responsabile del Servizio Maria Pia Schiavone Cell. +39 333.2892449</p> <p>Recapiti telefonici Tel. 011.4559616</p> <p>E-mail ser@stranaidea.it</p>
<p style="text-align: center;">Descrizione breve del servizio</p>	<p>Operativo dal 1994, il nostro servizio si rivolge a persone con disabilità con l'obiettivo di strutturare interventi educativi in maniera sinergica con le altre risorse presenti in rete.</p> <p>Si caratterizza per essere un servizio di transizione finalizzato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● acquisire competenze; ● mantenere e potenziare abilità; ● cambiare la visione che il contesto ha della persona (ruolo sociale e aspettative del contesto); ● individuare una risorsa idonea ad accogliere successivamente la persona. <p>L'agire educativo utilizza come strumenti di lavoro: l'osservazione, il "fare concreto" e la relazione. La flessibilità è prassi del Servizio in quanto permette di progettare più efficacemente gli interventi, personalizzandoli sulla base delle esigenze del singolo e dell'intero nucleo familiare.</p>
<p style="text-align: center;">A chi è rivolto</p>	<p>Il servizio si rivolge ad utenti insufficienti mentali ultra-sedicenni con problematiche inerenti all'area dello sviluppo cognitivo e alla sfera emozionale. La vocazione prevalente del servizio riguarda quindi la disabilità intellettiva e disabilità intellettiva con disturbo della relazione e del comportamento. Il servizio è a valenza cittadina. Ad oggi, le Circostrizioni di provenienza degli utenti sono: IV, V, VI e VII.</p>
<p style="text-align: center;">Come essere ammessi/e</p>	<p>L'accesso al Servizio avviene su segnalazione da parte dei Servizi Sociali, in seguito all'approvazione del progetto da parte della commissione di Unità</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

	Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità (U.M.V.D.).
Periodo di apertura	Il servizio è aperto dalle 9.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì tutto l'anno tranne il mese di agosto. 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 ed allestita sulla base dei bisogni educativi-riabilitativi del Servizio. Sono presenti: un ampio salone in cui poter svolgere laboratori, attività strutturate e libere che prevedono la partecipazione di piccoli/medi gruppi; una cucina in cui svolgere il laboratorio di cucina; divide i due ambienti principali un corridoio in cui si trovano i bagni per gli/le ospiti e quello per gli/le educatori/educatrici. Inoltre, l'edificio si caratterizza per avere un ampio cortile, totalmente privato.
Quali attività offre	<p>Il perseguimento degli obiettivi del progetto individualizzato si avvale degli strumenti del "fare concreto" che si articola in laboratori, percorsi, attività.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Laboratori: sono stati pensati per stimolare la capacità organizzativa degli/delle utenti e per incrementare la loro abilità nel costruire sequenze logiche di lavoro, competenze che riteniamo essere utili nei vari campi della vita quotidiana. Ad esempio: laboratorio di cucina, di creazione, teatro, di educazione-psicomotoria (danza). ▪ Percorsi: vengono attivati per l'apprendimento di abilità specifiche con tempi solitamente circoscritti ed obiettivi uguali per tutti/e. Alcuni esempi sono i percorsi sull'apprendimento dell'utilizzo del denaro, dell'orologio e dei mezzi pubblici. ▪ Attività: hanno una forma più 'agile', in cui prevale l'aspetto ludico/piacevole immediato per gli/le utenti. Sullo sfondo è comunque sempre presente l'intento educativo e il ruolo dell'educatore/educatrice è legato maggiormente all'osservazione di aspetti dell'utente che solitamente non emergono nell'organizzazione quotidiana di laboratori e percorsi. Un esempio sono l'attività ludico-motoria (ginnastica) e l'attività "Stra-fare", volta allo svolgimento di piccole attività quotidiane o di supporto a realtà commerciali all'interno della delibera del Comune di Torino Ci sono anch'io: Utili Esperienze. <p>Il servizio prevede un Progetto Famiglie, che si articola in una serie di incontri a cadenza mensile in cui gli/le operatori/operatrici del servizio si confrontano con i genitori degli/delle utenti su tematiche relative alla genitorialità, alla disabilità, al Dopo di noi.</p> <p>Inoltre, il Servizio, qualora vi siano le coperture economiche necessarie, organizza un soggiorno, che rappresenta per l'utenza un'occasione di svago e di socializzazione e nel contempo per gli/le educatori/educatrici la possibilità di osservare i/le ragazzi/e nella gestione delle proprie autonomie.</p> <p>Da alcuni anni, L'Orobilogio ha la possibilità di accogliere al proprio interno, oltre a volontari/e del Servizio Civile Nazionale, giovani volontari/e provenienti da paesi europei: a partire dalla conoscenza del Servizio, delle sue finalità e delle sue modalità di lavoro, i/le volontari/e sono accompagnati/e dall'equipe nella costruzione di laboratori/attività in cui coinvolgere gli/le utenti, fornendo come valore aggiunto la ricchezza dello scambio culturale.</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

<p>Figure professionali coinvolte</p>	<p>L'équipe del Servizio è composta da educatori/educatrici professionali con esperienza nel campo della disabilità. È prevista la figura di un/a Responsabile di servizio che ha il compito specifico di pianificare e risolvere questioni di tipo organizzativo e educativo in supporto agli/alle operatori/operatrici, di interfacciarsi con l'esterno (Servizi Socio-Assistenziali, risorse del territorio, famiglie), di curare l'inserimento di nuove figure professionali, di volontari/e e di tirocinanti.</p> <p>L'équipe si avvale di una di supervisione pedagogica continua e di incontri periodici di formazione documentata e registrata. Il nuovo personale è selezionato secondo una procedura codificata.</p> <p>Per la realizzazione di attività laboratoriali e riabilitative il Centro si avvale anche di volontari/e e di figure professionali specialistiche quali consulenti di attività (tecnico artistico e tecnico teatrale).</p>
<p>Quali procedure regolano il servizio</p>	<p>Il servizio è regolato dalle apposite procedure del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza e Parità di Genere. Il trattamento dei dati dei/delle beneficiari/e è effettuato nel rispetto delle vigenti normative per la privacy. Il/la Responsabile incaricato/a del trattamento dati sensibili dei/delle fruitori/fruitori del servizio è il/la Coordinatore/Coordinatrice del Servizio.</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