



LA CARTA DEI SERVIZI

Il Cormorano

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 interventi e servizi sociali.</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> <p>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 potenziale cliente informazioni pertinenti ed esecutive che consentono di</p>
---	---

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 suoi 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.

Servizio
Dove siamo
Come raggiungerci
Contatti

Servizio Socio Educativo Riabilitativo (S.E.R.) Minori IL CORMORANO

Sede operativa

Via Paolo Veronese 108 – 10148 Torino

Il Servizio è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

Autobus: Linea 62

Responsabile del Servizio

Giorgio Codias

Recapiti telefonici

Cell. +39 335.7973848

E-mail

giorgio.codias@stranaidea.it

serbimbi@stranaidea.it

Descrizione breve del servizio

Il servizio si definisce come un Servizio Socio-Educativo-Riabilitativo Minori (S.E.R. Minori), condotto in contesti familiari, extrafamiliari e laboratoriali, rivolto a minori affetti/e da patologie e disturbi psicopatologici significativi, con particolare attenzione a situazioni familiari complesse.

Per la specifica tipologia di utenza cui è rivolto, il Servizio assume carattere di "transitorietà", con una durata da individuare sulla base degli sviluppi individuali e delle indicazioni della Neuropsichiatria Infantile e del Servizio Sociale di riferimento.

La presa in carico e gli interventi sono caratterizzati da un'organizzazione elastica e flessibile che consente di passare da un rapporto utente-educatore/educatrice individuale e privilegiato, all'inserimento in piccoli e medi gruppi a seconda degli obiettivi prefissati attraverso il Progetto Educativo Individuale (P.E.I.), pur mantenendo una proporzione operatore/operatrice:utente di 1:1.

La permanenza dei/delle minori è limitata nel tempo ed è finalizzata a:

- individuare e fare emergere le competenze comunicative e relazionali del/la minore;
- instaurare una relazione significativa che aiuti il/la bambino/a o l'adolescente a pensare e ad utilizzare strategie accettate di autocontrollo emotivo, in particolare in situazioni di vita caratterizzate da stress e disagio;
- rinforzare specifiche aree (cognitiva, affettiva, relazionale, autonomia) con percorsi individualizzati;
- implementare le competenze genitoriali presenti nel nucleo;
- sostenere le figure genitoriali nell'individuazione di strategie educative adeguate e costruttive.

Il Cormorano opera in un'ottica di lavoro di rete che richiede un costante aggiornamento non solo con i familiari e gli enti committenti, bensì anche con insegnanti, logopedisti, affidatari/e, psicomotricisti/e, etc..

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>Affinché venga agevolato questo scambio tra i vari attori, il Servizio sceglie di farsi carico dei trasporti (andare a prendere, spesso a scuola, e riportare a casa il/la minore). L'inizio e il termine di ogni intervento consentono dunque un confronto settimanale con insegnanti e familiari, ma anche un monitoraggio costante dell'ambiente domestico e delle dinamiche attive al suo interno.</p> <p>Il rapporto con la famiglia dei/delle minori in carico si sviluppa inoltre anche attraverso dei colloqui individuali tra genitori (o chi ne fa le veci) ed educatori/educatrici di riferimento, che hanno lo scopo di supportarli/e nelle difficoltà quotidiane relative alla gestione del/la figlio/a e di implementare le risorse presenti, condividendo strategie e strumenti educativi adeguati al singolo minore.</p>		
A chi è rivolto	<p>Il Servizio S.E.R. Minori è destinato a minori con disabilità, in età compresa tra i 5 e i 17 anni, con specifico riferimento ai disturbi della condotta, del comportamento (D.C.), della sfera emozionale, disturbi depressivi e pervasivi dello sviluppo (D.P.S.), con particolare attenzione a quelli che l'ICF definisce fattori ambientali.</p>		
Come essere ammessi/e	<p>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).</p> <p>L'équipe del S.S.E.R. Minori accoglie utenti segnalati/e dai Servizi di Neuropsichiatria Infantile (N.P.I.) dell'ASL TO2 e dai Servizi Sociali (S.S.) delle Circoscrizioni che afferiscono a suddetta ASL.</p> <p>La presa in carico dei/delle minori da parte del Il Cormorano avviene a fronte di una verifica dei criteri di ammissibilità: età, che deve essere compresa tra i 5 e i 17 anni, e diagnosi di Disturbo del Comportamento o Disturbo Pervasivo dello Sviluppo.</p>		
Periodo di apertura			
	Periodo	Giorno della settimana	Orario
	Tutto l'anno escluso il mese di Agosto	Lunedì	12.00 – 20.30
		Martedì	12.00 – 20.30
		Mercoledì	12.00 – 20.30
		Giovedì	12.00 – 20.30
Venerdì		12.00 – 20.30	
A cadenza mensile è attivo il Progetto famiglie.			
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.			

<p>Spazi</p>	<p>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 dedicato al gioco libero e strutturato, e a laboratori che prevedono la partecipazione di piccoli/medi gruppi; due postazioni per il lavoro a tavolino con bimbi/e affetti/e da DPS; palestra per le sedute di Psicomotricità e laboratori di movimento corporeo; sala artistica per attività manuali ed espressive; sala musica per le sedute di musicoterapia e attività che prevedono l'utilizzo di strumenti musicali; ufficio destinato agli/alle operatori/operatrici; bagno dedicato ai/alle minori.</p>
<p>Quali attività offre</p>	<p>Il Servizio ritiene che un intervento di tipo educativo-riabilitativo efficace debba declinarsi su tre livelli:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuale: la valorizzazione delle risorse del/la minore è perseguita avvalendosi degli strumenti del "fare concreto", ovvero le attività riabilitative e laboratoriali svolte all'interno della propria sede o avvalendosi di professionisti/e e spazi presenti sul territorio; ▪ Familiare: il Servizio offre incontri di gruppo, condotti da tre operatori/operatrici, a cadenza mensile rivolti ai genitori o a chi ne fa le veci (Progetto Famiglie); ▪ Territoriale: L'impiego delle risorse sul territorio si modifica a seconda degli obiettivi da perseguire definiti, in accordo con la committenza, nel Progetto Educativo Individuale. <p>Nei periodi di chiusura delle scuole, Il Cormorano organizza gite e uscite sul territorio, spesso in raccordo con enti e associazioni che operano anche fuori dal contesto cittadino.</p> <p>Da alcuni anni, Il Cormorano ha la possibilità di accogliere al proprio interno 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> <p>Inoltre, il Servizio è anche sede di tirocinio per gli/le studenti dell'Interfacoltà dell'Università di Torino.</p>
<p>Figure professionali coinvolte</p>	<p>L'équipe de Il Cormorano è composta da educatori/educatrici professionali, psicologi/psicologhe e psicoterapeuti/e con esperienza nel campo della disabilità, specializzati in ambiti di intervento che riguardano in particolare i DPS e DC.</p> <p>Per la realizzazione di attività laboratoriali e riabilitative il Servizio si avvale anche di consulenti tecnici specializzati (musicoterapista, tecnico di teatro, psicomotricista, Tecnico TMA, arteterapeuta).</p> <p>È presente la figura del/la Responsabile di servizio che ha il compito specifico di pianificare e risolvere questioni di tipo organizzativo ed 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, volontari/e e di tirocinanti. Per l'équipe è prevista una formazione continua documentata e registrata e il nuovo personale è selezionato secondo una procedura codificata.</p>

Quali procedure
regolano il servizio

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/frutrici del servizio è il/La Coordinatore/Coordinatrice 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