STUDIO PROGETTO
COOPERATIVA SOCIALE

CARTA SERVIZIO

Indice

Presentazione	3
Riferimenti normativi	4
Finalità	5
I principi di erogazione del servizio	6
Informazioni al cittadino	7
Tutela	7
Reclami	7
Risarcimenti	8
Validità della Carta	8
Presentazione della Cooperativa	9
Area Disabilità	12
Area Salute Mentale	15
Area Infanzia-Minori-Giovani-Formazione	18
Area Sanità	34
Area Inserimento Lavorativo	39

Presentazione

La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici.

La presente Carta del Servizio nasce non solamente allo scopo di rispondere ad una precisa legge ma, soprattutto, per migliorare la qualità del servizio erogato ed implementare il dialogo con l'utenza, le famiglie e gli enti pubblici.

Non si tratta quindi di un punto d'arrivo, ma essenzialmente di un percorso attento alle evoluzioni giuridico-normative e alle esigenze dei cittadini ai quali il servizio si rivolge.

Cooperativa Studio Progetto

Il Presidente

Andrea Rilievo

Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi è stata redatta in coerenza a quanto contenuto nei seguenti riferimenti normativi:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, che istituisce per la prima volta in Italia la carta dei Servizi;

2. Legge 273/95, che prevede la pubblicazione di schemi generali di riferimento per le Carte dei Servizi;

3. Legge 328/00, che prevede l'adozione della Carta dei Servizi come requisito necessario ai fini dell'accreditamento e dà un particolare impulso alla sua diffusione;

4. Legge Regionale 22/02, che fissa le norme generali in tema di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali;

5. DGR n. 2473/2004 e 2501/2004, che contiene gli standard per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali e attribuisce alla Carta dei servizi valenza autorizzativa definendone, mediante specifico requisito, i contenuti essenziali;

6. DGR n. 2288 del 18 luglio 2006, che contiene gli standard per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali a conclusione della sperimentazione attuata con DGR n. 3855 del 3 dicembre 2004 e successivo DGR n. 4261 del 30 dicembre 2005 con il quale è stato prorogato il termine per la chiusura della sperimentazione al 30/06/06.

Finalità

La Carta del Servizio intende essere:

- Un patto tra Cooperativa e cittadini-utenti dei servizi in relazione ai principi generali, alle modalità di erogazione dei servizi, agli standard di qualità garantiti, alle forme di tutela dell'utente: la Carta diviene luogo e strumento di scambio, riflessione, riprogettazione del servizio;
- Un patto tra Cooperativa ed Enti pubblici con riferimento al loro ruolo di garanti e regolatori delle modalità di accesso alla rete territoriale dei servizi;
- Un patto tra Cooperativa e Servizi Pubblici per sviluppare la collaborazione e l'integrazione sul principio condiviso della centralità del cittadino utente;
- Una guida che indica le attività ed i servizi gestiti dalla Cooperativa anche come strumento d'orientamento per gli utenti e gli operatori pubblici nella ricerca di servizi appropriati rispetto ai bisogni.

La sottoscrizione della presente Carta del Servizio rappresenta dunque un impegno:

- A migliorare i servizi e rendere la struttura sempre più efficace ed efficiente con il contributo attivo dei diversi soggetti coinvolti (operatori, utenti, famiglie, servizi pubblici) in modo che il dialogo e la partecipazione possano essere una costante occasione di miglioramento;
- A collaborare con i diversi soggetti per affrontare costruttivamente le attuali esigenze socio-sanitarie della collettività e per contribuire alla crescita, in tale campo, di una più generale cultura dei diritti e dei doveri.

Principi di erogazione dei servizi

I principi generali che guidano la progettazione, la programmazione e le attività della Cooperativa, in linea con la Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

Eguaglianza

"….nessuna distinzione nell'erogazione del servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità del servizio prestato, a parità di condizioni del servizio prestato…."[1]

Imparzialità

Gli operatori ispireranno i loro comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

Continuità

L'erogazione dei servizi sarà regolata nei tempi e nei modi dalla convenzioni in essere con gli Enti Pubblici. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione dei servizi si adotteranno misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione e diritto di scelta

L'utente e la famiglia saranno invitati ad esprimere il proprio parere rispetto alla qualità del servizio offerto attraverso momenti di discussione di gruppo, interviste, questionari, colloqui individuali.

Efficienza e efficacia

La qualità professionale degli operatori, il lavoro dell'equipe nella progettazione e nell'esplicazione pratica del servizi, la collaborazione fra soggetti pubblici e privati del territorio e la valutazione dei servizi offerti sono tesi a mantenere e migliorare gli obiettivi dei progetti.

L'organizzazione è verificata costantemente in modo da garantire l'uso ottimale delle risorse umane ed economiche.

---

1 Dalla Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27 gennaio 1994

È garantita professionalità, formazione interna, supervisione e autoformazione degli operatori, in una tensione costante al miglioramento della qualità del lavoro sociale

Informazioni al cittadino

La presente Carta dei Servizi:

- È consegnata a ciascun utente del servizio;
- È messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio;
- È pubblicata sul sito internet della cooperativa: http://www.studioprogetto.org
- È disponibile presso la sede operative della cooperativa stessa.

Tutela

Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla sede amministrativa della cooperativa secondo la modalità definita all'interno del presente documento, la quale provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione. I tempi di risposta alle segnalazioni, ai reclami e alle richieste dei cittadini vengono definiti di seguito alla voce "reclami".

Reclami

I fruitori del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati nella presente carta Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto alla sede amministrativa della Cooperativa, specificando la sede operativa presso cui si svolge il servizio oggetto di reclamo. La cooperativa si impegna a riferire al cliente, con la maggior tempestività possibile e comunque non oltre i 30 giorni dalla ricezione del reclamo, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle irregolarità riscontrate.

Risarcimenti

Tutti gli operatori della cooperativa sono coperti da assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni stabilite, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza o imperizia.

Validità della carta dei servizi

Questo documento potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi almeno ogni tre anni.

Presentazione della Cooperativa Studio Progetto

La Storia

Studio Progetto nasce nel luglio del 1989 a Valdagno con l'avvio del Servizio Informagiovani, rivolto in particolare dei giovani e finalizzato a prevenire il disagio sociale fornendo informazioni e aumentando le competenze dei singoli e dei gruppi informali. Nel corso degli anni si sono attivati altri servizi quali l'Assistenza Domiciliare, l'Animazione di Strada, il Programma Socio-Riabilitativo “Il Faro” per pazienti con disagio psichico e sociale, il Programma Socio-Riabilitativo “No Problem” per pazienti con esiti da trauma cranico e con patologie neurologiche invalidanti di tipo acquisito, per arrivare ai servizi più recenti quali Diversamente Coop per la gestione di corsi formativi e dell'equipe multidisciplinare e Ramo B, finalizzato all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Nel 2002, grazie all'acquisizione di uno stabile nel Comune di Cornedo tutti i settori, ad eccezione dell'Informagiovani, si riuniscono in un'unica sede, aumentando le occasioni di scambio e collaborazione tra i diversi servizi.

Nel 2004, con la ridefinizione della Mission condivisa dall'Assemblea dei Soci, si muovono i primi passi nel percorso che porterà al Bilancio Sociale, pubblicato per la prima volta nel 2007.

Altra pietra miliare nella storia di Studio Progetto è segnata dal 2007, anno in cui la Cooperativa diventa a scopo plurimo e, con decreto regionale n. 263 del 23/07/07, viene approvata l'iscrizione all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali nella sezione "A" e B" di cui all'art. 6 della L.R. 23/2006 ed alla D.G.R. 897/2007.

Nel 2019 Studio Progetto si pone come una realtà solida, riconosciuta e in continua crescita, desiderosa di porsi come interlocutore nelle politiche sociali del territorio.

La Mission

STUDIO PROGETTO Società Cooperativa Sociale:

- Si ispira ai principi del movimento cooperativo mondiale: la **mutualità**, la **solidarietà**, la **democraticità**, l'**impegno**, l'**equilibrio** e **condivisione** delle **responsabilità**, lo **spirito comunitario** ed un equilibrato **rapporto** con lo **Stato** e le **istituzioni pubbliche**;
- Persegue l'interesse generale della comunità alla **promozione umana** e all'**integrazione sociale** dei cittadini attraverso la gestione di **servizi socio-sanitari** ed **educativi** e lo svolgimento di attività imprenditoriali finalizzate all'**inserimento lavorativo** di persone svantaggiate;
- Eroga servizi **centrati sulla persona** (intesa come beneficiario, socio e lavoratore) con particolare attenzione alla **qualità** e alla **professionalità**;
- È inserita nel proprio **territorio** e si propone come antenna in termini di ascolto dei bisogni e come interlocutore/co-progettatore delle politiche sociali;
- Si propone di essere promotore del **benessere** e di una migliore **qualità di vita** dei soci e dei beneficiari, dando impulso a cambiamenti e stimoli nella collettività.
- Agisce mediante uno **sviluppo progettuale** programmato attivando strumenti di ricerca, produzione di idee, confronto e formazione per innovare e creare attività e servizi rimanendo **competitiva** sul mercato;
- Garantisce, tutela e promuove i **diritti dei lavoratori**;
- Si prefigge di condividere un pensiero di cooperativa incoraggiando il senso di **appartenenza** dei soci attuali e futuri;
- Collabora attivamente con soggetti pubblici, privati e del Terzo Settore stimolando il **lavoro di rete**.

Le aree d'intervento

- **DISABILITA'**
- **SALUTE MENTALE**
- **INFANZIA-MINORI-GIOVANI-FORMAZIONE-MIGRANTI**
- **SANITA'**
- **INSERIMENTO LAVORATIVO**

Denominazione	**SERVIZI PER IL LAVORO**
Finalità di servizio	Il servizio opera dal 2011 (accreditamento per i Servizi per il Lavoro dgr 650/2011) con l'obiettivo di accompagnare i lavoratori a rischio di espulsione dal mercato del lavoro in percorsi di orientamento e riqualificazione professionale attraverso la costruzione di percorsi personalizzati individuali. Finalità del percorso: l'accompagnamento e il successivo inserimento/reinserimento del lavoratore all'interno del mercato del lavoro.
Modalità di erogazione	Per ricevere informazioni ed accedere ai servizi erogati è possibile: - contattare gli operatori di sportello telefonicamente, tramite telefonata o messaggio (sms/whatsapp) - recarsi presso lo Sportello negli orari di apertura al pubblico (lunedi-martedi-giovedi 9.00-12.00) - inviare una mail all'indirizzo spl@studioprogetto.org - inviare un messaggio alla pagina Facebook della Cooperativa "StudioProgetto Cooperativa Sociale" - visitare il sito di cooperativa alla pagina dedicata https://studioprogetto.org/servizi-per-il-lavoro/
Sede del servizio	Studio Progetto soc. Coop. Soc. - Via M.te Ortigara 115/b, Cornedo Vic. (VI) Primo piano, ala sinistra
Recapiti **(telefono, fax, email, sito,...)**	Responsabile di Sede: dott.ssa Alessandra Dal Pozzolo Tel 335 329542 alessandra.dalpozzolo@studioprogetto.org spl@studioprogetto.org www.studioprogetto.org OML Silvia Fugagnollo Tel. 335 329565 silvia.fugagnollo@studioprogetto.org Framarin Farida tel. 335 329498 farida.framarin@studioprogetto.org Fiori Stefania Tel. 3474911991 stefania.fiori@studioprogetto.org
Tipologia utenza	Adulti in Cassa integrazione e mobilità in deroga, disoccupati, inoccupati e disoccupati appartenenti a categorie svantaggiate (come richiesto da bando). Il servizio è rivolto a tutti gli utenti, persone ed imprese che si rivolgono ad esso nel rispetto dei principi di non discriminazione e pari opportunità, con particolare riferimento alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà di inserimento lav
n. utenza	Fino ad un massimo di circa 200 lavoratori (In risposta al fabbisogno)

(recettività massima)	
Territorio **(di provenienza dell'utenza)**	Comuni della vallata dell'Agno e della val del Chiampo
Modalità di funzionamento **(apertura annua, settimanale, orari, ecc.)**	I percorsi, di durata variabile in quanto personalizzati su ciascun beneficiario, si sviluppano durante tutto il corso dell'anno con cadenza giornaliera, bisettimanale o settimanale. A seconda della struttura del progetto sono previsti tirocini di inserimento lavorativo in azienda.
Costi	Tutte le attività dello sportello lavoro a finanziamento regionale sono **completamente gratuite** per i beneficiari coinvolti. A seconda della richiesta dell'utenza è possibile prevedere la costruzione di percorsi di outplacement ad hoc anche a pagamento.
Modalità di accesso	I beneficiari vengono segnalati secondo le modalità previste da relativo decreto regionale (nel caso di finanziamenti pubblici). Accesso libero per le altre attività.

Contatti:

Ragione sociale	**Studio Progetto Societa' Cooperativa Sociale**
Sede legale	**Via Monte Ortigara 115/B**
Telefono/fax	**0445/404629 – 0445/480022**
e_mail	**amministrazione@studioprogetto.org**
Sito	**www.studioprogetto.org**
Partita iva	**00895600245**

La presente Carta è aggiornata al 21/07/2022