

Centro  
Attività  
Diurne

Carta  
dei  
Servizi

LABORATORIO  
ZANZARA

PROGETTO  
DI CITTADINANZA  
CREATIVITÀ E LAVORO

DECORAZIONE  
D'INTERNO  
GRAFICA E LUCE

MICRO AGENZIA TERRITORIALE  
PER IL SEGNO, LA GRAFICA  
E LA COMUNICAZIONE

## **PREMESSA**

Questa Carta descrive il servizio offerto dalla cooperativa Laboratorio Zanzara - Onlus presso l'omonimo Centro di Attività Diurne, e le garanzie offerte a coloro che tale servizio utilizzano.

La nostra Carta è conforme alla direttiva che dispone i “principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici”.

Copia della Carta è consegnata a tutti gli utenti e loro familiari all'ingresso nel servizio, agli enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta.

A ogni revisione il documento viene ridiffuso.

Nel centro diurno la “Carta del Servizio” aggiornata è sempre consultabile.

La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del responsabile del progetto ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione di questionari e/o interviste ed eventuali reclami pervenuti.

## **PRESENTAZIONE MISSION DEL SERVIZIO**

Il “Laboratorio Zanzara” ha come metodologia di lavoro quella della presa in carico complessiva della persona: questa è volta a favorire la crescita delle autonomie e la possibilità di reggere la relazione negli altri contesti di vita.

Il servizio non si limita a fornire pratiche laboratoriali, mensa, ecc., ma si pone l'obiettivo di massimizzare le. Il servizio vuole promuovere forme di mutuo e auto sia tra i disabili che partecipano al Centro sia tra i loro familiari. Fondamentale è in questo senso il ruolo dell'educatore istruttore che deve avere particolare capacità di osservazione e fantasia per individuare i percorsi più utili per innescare processi virtuosi.

## **DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE**

Al fine di garantire ammissioni compatibili con il resto degli ospiti e con le necessità del soggetto richiedente, la cooperativa attua la seguente procedura a seguito di una domanda di ammissione:

- richiesta produzione relazioni cliniche del soggetto da inserire;
- valutazione e verifica della compatibilità del soggetto con i criteri sopra citati, da parte di equipe, coordinatrice equipe, referenti clinici interni, presidente del consiglio di amministrazione;
- accettazione/non accettazione;
- in caso di accettazione, formulazione del progetto educativo e della retta diaria;
- richiesta all'Ente Pubblico inserente di delibera d'inserimento, impegno di spesa;

- viene poi elaborato un progetto personalizzato per ogni singolo soggetto.

La scelta degli obiettivi è una parte essenziale del progetto ed è la prima cosa da stabilire, mediante una forma di contratto approvato da tutti coloro che lavorano e interagiscono col soggetto.

La presa in carico avverrà a cura di un'equipe multidisciplinare costituita da:

- il coordinatore;
- gli educatori;
- i tecnici di laboratorio;
- gli addetti ai servizi generali e amministrativi.

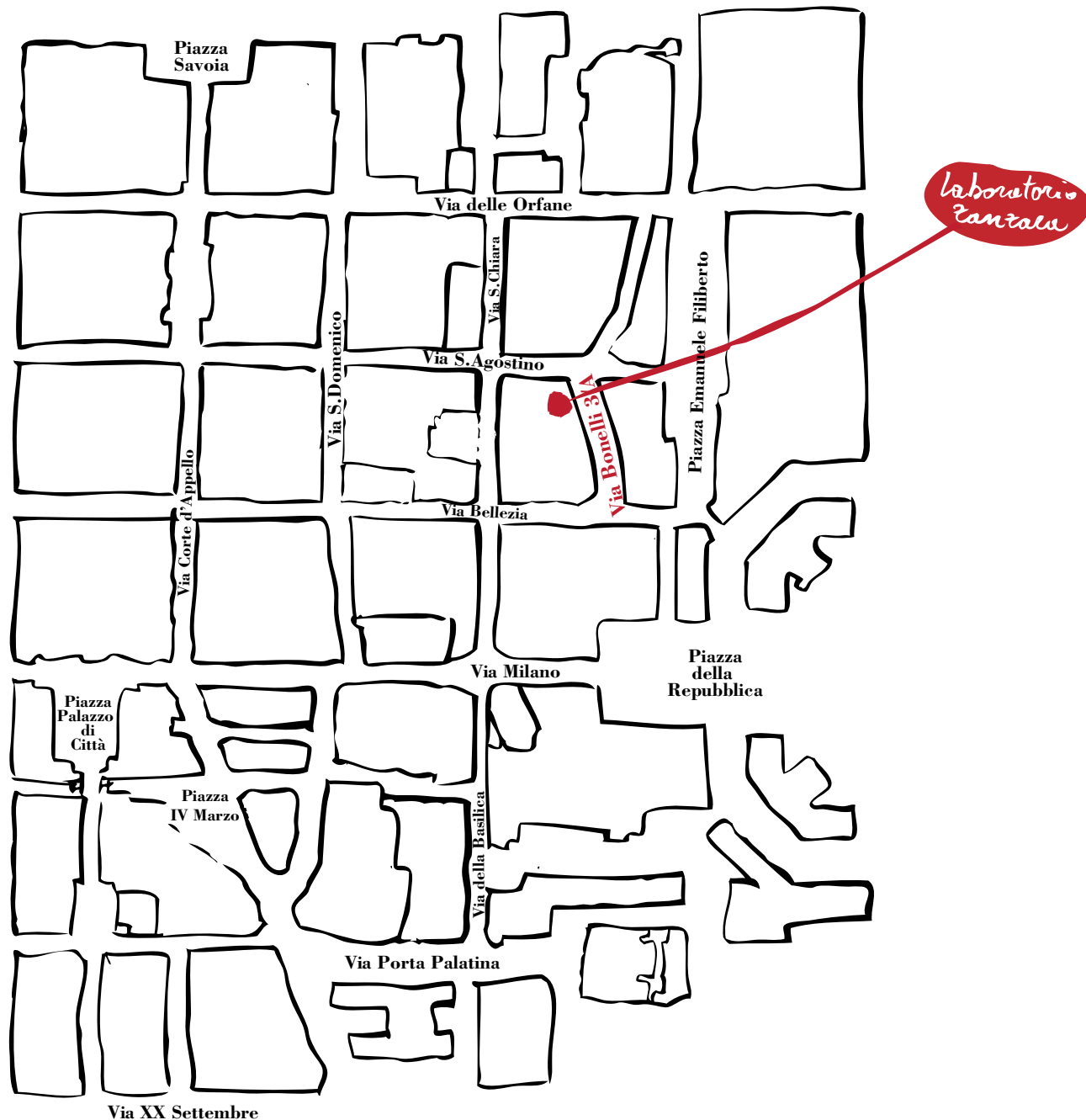
## **GESTIONE DATI E TUTELA DELLA PRIVACY**

La gestione dei dati e la tutela dalla Privacy avvengono in osservanza di quanto disposto dall'Art. 13 D.lgs. 196/2003. I dati personali, sensibili e non, archiviati su supporto cartaceo, sono conservati in appositi armadietti con chiusura a chiave, il cui accesso è consentito esclusivamente al personale di servizio e unicamente per ragioni riguardanti il corretto adempimento delle normali attività sanitarie. I dati personali, sensibili e archiviati su supporto informatico, sono protetti da password, rinnovata ogni sei mesi e nota solo al personale del servizio.

Il trasferimento dei dati personali all'esterno è consentito solo per ragioni riguardanti il corretto adempimento delle attività di servizio. Il controllo della corretta esecuzione e conservazione dei dati sensibili e non, sarà a cura del responsabile interno della privacy, che eseguirà delle verifiche semestrali interne e consegnerà report al C.d.A. della cooperativa.

## LA COLLOCAZIONE, COME SI ARRIVA

Laboratorio Zanzara è situato nel centro storico di Torino e precisamente in via Franco Bonelli, 3/a, all'angolo con Via Sant'Agostino, nel cuore del Quadrilatero Romano.



Il Centro è servito da tutte le principali linee del servizio pubblico di trasporto e in particolare:

- autolinee GTT 11-12-27-51-55-56-57-58-63-72-linee star 2;
- tramvie GTT 4-13-15-16;
- linee extraurbane Autostazione di via Focchetto.

## ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA

Il Centro è composto dalle seguenti unità di personale:

- 1 Educatrice e Coordinatore;
- 1 Educatore;
- 1 Educatrice;
- 1 Educatrice Tecnico di laboratorio;
- 1 Educatore Tecnico di laboratorio.

## DISTRIBUZIONE QUOTIDIANA DEI TURNI

Tutto il personale è presente in servizio dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.30/17.00.

## I SERVIZI EROGATI

Informazioni generali e specifiche;

**STUDIO.** L'attività di formazione, l'insegnamento di nuove tecniche lavorative e la conoscenza del territorio costituiscono a nostro avviso una parte importante del progetto del Centro per attività diurne/laboratori socio riabilitativi e rappresentano un momento di confronto su un piano di realtà finalizzato al consolidamento di abilità e di giudizio critico, di crescita della capacità di concentrazione e di elaborazione teorica delle pratiche lavorative.

**PROPOSTA AL PUBBLICO DELLE PRODUZIONI.** Il Laboratorio Zanzara ponendo alla base delle attività del Centro la valorizzazione del singolo, la capacità di far emergere abilità e attitudini, ha sempre puntato a svolgere attività lavorative i cui risultati fossero qualitativamente apprezzabili per poterli esporre e commerciare, per consentire al disabile di confrontare le proprie realizzazioni con il mondo esterno, traendone anche un beneficio economico.

**SOCIALIZZAZIONE.** Il Centro è un servizio aperto, in cui è previsto il confronto con la realtà a tutti i livelli e dove all'educatore-istruttore spetta un ruolo di mediazione, pianificazione e costruzione del rapporto con l'esterno. Questa dimensione può essere attuata sia in forma strutturata (momenti legati alla commercializzazione e alla valorizzazione del lavoro, mappatura delle risorse, commissioni, ecc.) sia in forma non strutturata (feste, gite, momenti ludici, frequentazione luoghi pubblici, ecc.) per allargare gli orizzonti relazionali e per favorire la capacità di essere cittadini nel pieno dei propri diritti.

Sulla scorta dell'esperienza e della professionalità maturate nel corso degli anni, il Laboratorio Zanzara predispone nella propria sede, le seguenti attività:

- laboratorio di carta pesta: per la produzione con materiali atossici di vasi ed elementi di arredo;
- laboratorio sui segni e grafica: la ricerca e la valorizzazione del segno, la serigrafia, la realizzazione di prodotti grafici come agende, calendari, poster;
- laboratorio informatico: gli elaborati grafici realizzati dagli ospiti vengono poi digitalizzati e rielaborati. L'introduzione di questa tecnica ha consentito di ampliare le conoscenze dei partecipanti e di introdurre tecniche informatizzate;
- piccola falegnameria leggera: orientata alla produzione di supporti per il laboratorio di oggetti d'arredo;
- laboratorio di manipolazione a freddo del ferro: orientato alla realizzazione di supporti e materiale che viene in seguito arricchito e trasformato in oggetti d'arredo;
- laboratorio di oggetti d'arredo: produzione con materiale di recupero di piccola oggettistica, cornici, porta foto, vasi, lampade, ecc.;

### **PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA A CARICO UTENTE**

Il servizio comprende le seguenti prestazioni:

- pranzo;
- assistenza e aiuto nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane;
- attività sociali e di animazione adeguate alle caratteristiche degli ospiti, tesse al mantenimento delle relazioni con l'esterno, con i familiari, il gruppo amicale e con i gruppi di volontariato locale, volte a favorire le capacità affettivo-relazionali;
- possibilità d'integrazione sociale, attivando opportunità di rapportarsi all'ambiente.

### **SISTEMA DI CONTROLLO QUALITA'**

Il C.d.A. della cooperativa vuole garantire il soddisfacimento delle aspettative implicite ed esplicite dei clienti (utente e committente) attraverso la realizzazione di un obiettivo strategico interno: la gestione affidabile ed efficiente del proprio servizio in un ambito generale di miglioramento continuo.

Gli obiettivi che caratterizzano la politica della qualità del Laboratorio Zanzara srl Onlus riguardano:

- l'effettuazione di un'analisi costante del modo di operare e il monitoraggio di tutte le fasi delle proprie attività;
- un'immagine trasparente verso i propri interlocutori interni ed esterni;
- il controllo dei processi svolti e lo stimolo per un miglioramento continuo e graduale del servizio offerto;

- la conduzione dei servizi erogati in modo pianificato e organizzato, promuovendo i valori sociali fondanti della società, mutualistica e cooperativa, nell'attenzione della richiesta sociale e della committenza;
- impegno a promuovere attività collettive per la creazione di un clima di collaborazione volto all'ottenimento e mantenimento degli obiettivi aziendali.

## **DOCUMENTO CONTENENTE I DIRITTI DEGLI OSPITI, CRITERIO DI TUTELA E MODALITA' DI VERIFICA**

La cooperativa s'impegna a:

- garantire quanto previsto e proposto dal momento della presa incarico;
- tutelare i diritti personali dell'ospite per quanto riguarda, oltre il diritto civile, anche ogni orientamento soggettivo;
- tutelare la privacy e il godimento, ove previsti, di diritti inerenti invalidità, situazione di handicap psico-fisico e/o ogni altra situazione di necessario supporto;
- tutelare il diritto alla salute ed all'accesso ai servizi necessari ad una soddisfacente condizione di vita tendente al reinserimento sociale e al miglioramento delle condizioni soggettive.

## **ORARI DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il Centro ha i seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì      dalle ore 09,00 alle ore 16,30.

## **LABORATORI ED ATTIVITA' RICREATIVE**

Le attività di laboratorio sono l'essenza del Centro: si rimanda al par. "SERVIZI EROGATI" in cui vengono già ampiamente descritti i progetti, le metodologie di verifica e valutazione per ogni attività.

Le attività ricreative del Centro hanno un rilievo particolare, sia nella quotidianità, sia nel corso delle attività programmate durante l'anno.

I momenti ricreativi sono alla base della socializzazione tra ospiti e verso il mondo esterno:

la posizione strategica della struttura (il centro storico di Torino), favorisce un semplice approccio alla città e alle dinamiche proprie di un cittadino a tutto tondo.

Le uscite organizzate (visite ai musei, alle mostre o semplicemente alle piazze, vie e monumenti di Torino) diventano momenti dal forte impatto educativo e allo stesso tempo ricreativo.

Il Centro, appoggiandosi all'Associazione Culturale Zanzara, pianifica e attiva an-

nualmente laboratori di teatro e fotografia, che nel corso degli anni si sono dimostrati importanti momenti di socializzazione e ottimi strumenti per lo sviluppo e la crescita dell'individuo, oltre ad avere indubbiamente spiccate caratteristiche ricreative.

## **MODALITA' DI COINVOLGIMENTO VOLONTARI**

Sono attive delle collaborazioni con le associazioni culturali in particolare con l'Associazione Culturale Zanzara che nel corso degli anni ha dato un contributo importante in termini di restituzione di cittadinanza agli ospiti del Centro.

Inoltre la collocazione della sede nel cuore del Quadrilatero Romano, costituisce un valore sociale importante e ci ha consentito di costruire una rete formale e informale di rapporti e sinergie locali e di quartiere.

## **INDICAZIONE NATURA GIURIDICA DELLA STRUTTURA LABORATORIO ZANZARA**

Società Cooperativa Sociale a Responsabilità Limitata – Onlus

“Laboratorio Zanzara” - Centro per attività diurne/laboratori socio riabilitativi.

Vocazione prevalente:

Disabilità intellettiva: I

Disabilità intellettiva con disturbi della relazione e del comportamento: C

## **ESTRATTO STATUTO SOCIETARIO**

Nella presente sezione sono citati gli articoli più significativi relativamente allo scopo del presente documento.

### **Titolo II - SCOPO ED OGGETTO**

Art. 4 - La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi sociali orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni di persone, come definito dalla legge 8 novembre 1991 n. 381 ed eventuali modificazioni e integrazioni, attuando, in forma mutualistica e senza fini speculativi, l'autogestione dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

Inoltre la cooperativa ha come finalità la gestione dei servizi alla persona, come previsto all'art. 1 comma 1 della L.R. 18/94 così come modificato dall'art. 32 della L.R. 30/2009.

Coerentemente con i propri scopi sociali la cooperativa potrà gestire attività socio-assistenziali, socio-sanitarie, educative e sanitarie nell'ambito del trasporto sanita-



rio, dell'assistenza domiciliare, della residenzialità in strutture a elevata intensità assistenziale, di ambulatori in cui si erogano prestazioni sanitarie. Le attività sanitarie saranno rese prevalentemente a integrazione di quelle socio assistenziali e, in via prioritaria, finalizzate alla tutela e supporto degli anziani, dei minori e dei cittadini in stato di disagio psichico, fisico e sensoriale nell'ambito di specifici progetti assistenziali. In relazione a quanto sopra la Cooperativa potrà gestire stabilmente o temporaneamente, in conto proprio o per conto terzi:

- a) servizi socio-assistenziali, sanitari e educativi, anche a carattere residenziale, rivolti a cittadini svantaggiati; compresa la promozione e gestione di corsi di formazione volti alla qualificazione umana, culturale e professionale degli stessi soggetti svantaggiati e non;
- b) nell'ambito delle attività di cui al precedente punto, la cooperativa potrà curare, quali attività complementari e accessorie, la gestione di servizi e strutture di ritrovo e ristorazione (bar, ristoranti, mense, circoli, ecc.), di ricezione (campeggi, ostelli, aziende agricole, ecc.), trasporto persone;
- c) attività di comunicazione di tipo librario, editoriale, musicale, teatrale, grafica e fotografica, cinematografico, radiotelevisivo, informatico, in relazione alle tematiche dell'oggetto sociale;
- d) attività laboratoriali di lavorazione e di realizzazione di manufatti artigianali e non, che prevedano la compartecipazione di soggetti con svantaggio prevalentemente intellettuale nelle diverse fasi di lavorazione, sia nei locali della cooperativa che presso altre strutture;
- e) attività laboratoriali di stampa, composizione, impaginazione, serigrafia e ogni altra forma di riproduzione grafica, che prevedano la compartecipazione di soggetti con svantaggio prevalentemente intellettuale;
- f) ideare e organizzare la promozione, commercializzazione e diffusione dei prodotti derivanti dalle attività descritte ai punti d) e e).

La Cooperativa, per il conseguimento dello scopo sociale, potrà svolgere qualunque altra attività connessa e affine a quelle sopra elencate, e compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni contrattuali di natura immobiliare, mobiliare, industriali e finanziarie necessarie o utili alla realizzazione degli scopi sociali e/o comunque direttamente o indirettamente attinenti ai medesimi nonché tra l'altro e solo per indicazione esemplificativa e non limitativa:

- 1) assumere interessenze e partecipazioni, nelle forme consentite dalla legge, in imprese, anche consortili, che svolgano attività analoghe o comunque accessorie all'attività sociale;
- 2) dare adesioni e partecipazioni a Enti e organismi economici, consortili e fide-

iussori diretti a consolidare e sviluppare gli approvvigionamenti ed il credito;

- 3) promuovere o partecipare a consorzi di garanzia fidi;
- 4) costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o il potenziamento aziendale, nonché adottare procedure di programmazione pluriennale, finalizzate allo sviluppo o all'ammmodernamento aziendale ai sensi della legge 59/92 e partecipare allo sviluppo e al finanziamento alle cooperative sociali;
- 5) istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento per la raccolta di prestiti, limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del conseguimento dell'oggetto sociale, il tutto a norma e sotto l'osservanza dell'art. 12 legge 127/71, dell'art. 11 legge 385/93 e di quanto disposto in materia dalla delibera CICR del 3 marzo 1994 e successive norme di attuazione ed applicative.

A tal fine la Cooperativa richiederà le autorizzazioni necessarie e si avvarrà di tutte le provvidenze ed agevolazioni di legge.

## **IL REGOLAMENTO GENERALE DELLA COOPERATIVA**

La Cooperativa è dotata di un regolamento interno ai sensi dell'articolo 6 Legge n. 142 del 3 aprile 2001, approvato dall'Assemblea dei Soci in data 10 agosto 2010.

Tale regolamento determina i rapporti tra i lavoratori e verso gli ospiti. E' affisso alla bacheca della Cooperativa ed è presente in ogni servizio da essa gestito.

Di seguito viene indicato l'Art. 1. del documento poiché rappresenta sinteticamente le finalità del documento:

### **Art.1 - FINALITÀ E FUNZIONI**

Il regolamento disciplina il rapporto tra la Cooperativa ed i Soci lavoratori, determinando i criteri e le regole che devono essere adottate nello svolgimento dell'attività mutualistica tra la Cooperativa ed i Soci, secondo quanto sancito dall'articolo 2521, comma quinto, del Codice Civile.

Ai sensi di quanto previsto dal primo comma dell'articolo 6 della Legge n. 142/2001 il regolamento definisce:

- le tipologie dei rapporti che la Cooperativa intende attuare con i soci che prestano la propria attività lavorativa nella società ai fini del raggiungimento dello scopo sociale;
- i contratti collettivi applicabili ai soci lavoratori subordinati;
- le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative;
- le norme vigenti per i rapporti di lavoro diversi da quello subordinato;
- la facoltà dell'assemblea di deliberare piani di crisi aziendale;
- la facoltà dell'assemblea di deliberare forme di apporto anche economico da par-

- te dei soci lavoratori;
- la facoltà dell'assemblea di deliberare piani di avviamento di nuova imprenditorialità.



**Laboratorio Zanzara s.c.r.l. onlus**  
via Franco Bonelli 3/a, 10122 Torino, Italia  
+ 39 011 02 68 853

[info@laboratoriozanzara.it](mailto:info@laboratoriozanzara.it)  
[www.laboratoriozanzara.it](http://www.laboratoriozanzara.it)

P.iva/C.F. 10356020015