



## CARTA DEI SERVIZI

CDS

Rev. 0

Pag. 1 di 6

### INDICE

1. PREMESSA
2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA
3. SEDI DELLA COOPERATIVA
4. ORGANIGRAMMA
5. MISSION DELLA COOPERATIVA
6. PRINCIPI
7. DIRITTI DEGLI UTENTI
8. DOVERI DEGLI UTENTI
9. SERVIZI OFFERTI
10. GESTIONE DELLA PRIVACY
11. GESTIONE DEI RECLAMI
12. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
13. MODULO DI RECLAMO
12. STANDARD QUALITÀ



## CARTA DEI SERVIZI

CDS  
Rev. 0  
Pag. 2 di 6

### PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette ai cittadini di avere tutte le informazioni utili per effettuare in modo consapevole la scelta dei servizi più idonei alle proprie esigenze educative e socio-educative.

Essendo anche un documento che definisce i servizi erogati ed i diritti e doveri degli utenti rispetto ai servizi di cui usufruiscono e degli operatori che li realizzano, la Carta dei Servizi è anche un utilissimo indice di qualità del Servizio offerto a tutela e garanzia di tutti i cittadini ed utenti.

### PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale E.Di.T. –Educazione, Diritti, Territorio- nasce nel 2009 come cooperativa a mutualità prevalente con la finalità di contribuire alla creazione di una società inclusiva ed accogliente attraverso i propri servizi educativi rivolti, inizialmente prevalentemente a minori ed alla popolazione migrante.

Dal 2013, dopo un radicale cambio dirigenziale e societario, la cooperativa amplia il territorio di erogazione dei propri servizi e concentra la propria azione su progetti e servizi educativi e socio-assistenziali, cedendo il ramo d'azienda relativo al centro di attività motorie.

Nel 2022 la cooperativa E.Di.T. conta 19 soci, di cui 2 sono soci sovventori e 3 sono soci volontari, mentre sono 6 i lavoratori non soci. Le attività della cooperativa si svolgono principalmente nelle Province di Terni, Perugia e Viterbo.

La cooperativa E.Di.T. è iscritta:

- all'Albo delle Società Cooperative a mutualità prevalente con n. A198943 dal 5/06/2009;
- al Registro Regionale della Regione Umbria delle cooperative sociali al n. 77 sez. A dal 21/03/2001;
- al Registro delle Imprese della Camera di Commercio di Terni dal 4/06/2009;
- al Registro degli Enti che svolgono attività a favore degli immigrati del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali al n. A-743-2012-TR.
- al RUNTS Registro Unico Nazionale degli Enti del Terzo Settore dal 21/03/2022

### SEDI DELLA COOPERATIVA

La sede legale della cooperativa si trova c/o lo Studio Bicorgna in via G. Borsi, 2 a Terni, le sedi operative della Cooperativa si trovano invece in:

- (DESCRIVERE) via Montegrappa 19/E, Terni;
- Centro Diurno per persone svantaggiate "Pecore Gialle" - Frazione Strettura 76, Spoleto (PG);
- (DESCRIVERE) Corso Garibaldi 151, Orte (VT).

### ORGANIGRAMMA

Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa E.Di.T. è composto, con nomina del 23/06/2021, da:

Elisabetta Giovenali – Presidente

Antonio Germani – Consigliere

Valeria Gubiotti – Consigliera

Francesca Michelini – Consigliera

Silvia Sabatini – Consigliera – Vice presidente

Le cariche sociali della cooperativa hanno una durata di tre esercizi di bilancio.

### MISSION DELLA COOPERATIVA

La cooperativa E.Di.T. imposta la propria attività alla creazione di una società inclusiva, accogliente e promuove la partecipazione attiva dei cittadini, adulti e minori.

I principi generali che ispirano l'agire della cooperativa trovano espressione nel suo stesso nome:

Educazione, intesa come ascolto delle esigenze e dei bisogni, valorizzazione delle diversità ed elaborazione di strategie ed attività che assicurino la piena autonomia e la partecipazione attiva di tutti i soggetti coinvolti nel processo educativo, siano minori che adulti.

Diritti, la cooperativa imposta le proprie attività e la propria azione nell'obiettivo della costruzione di una società in cui ciascuno possa esercitare i propri diritti, prendendo come riferimento la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e la Dichiarazione Universale dei Diritti del Fanciullo.



## CARTA DEI SERVIZI

CDS

Rev. 0

Pag. 3 di 6

Territorio, l'educazione ambientale e la valorizzazione del territorio sono tematiche che trasversalmente attraversano tutto l'agire della cooperativa, poiché è impensabile scindere una comunità dal territorio che abita e dalla sua cura.

### PRINCIPI

Nello scrivere la presente Carta dei Servizi si è fatto riferimento a suggerimenti emanati a livello europeo e a livello istituzionale secondo i seguenti principi:

- a. **Eguaglianza.** L'accesso alla struttura e il trattamento riabilitativo non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.
- b. **Imparzialità.** Il comportamento nei confronti degli Utenti è conforme ai criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni.
- c. **Continuità.** La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo dei servizi evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore. È previsto il coinvolgimento del Committente per garantire la gestione del percorso nelle diverse fasi della malattia e nei diversi setting assistenziali.
- d. **Diritto di scelta.** L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter terapeutico, può accettare o rifiutare le proposte formulate dall'Equipe, esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del Progetto Pedagogico Riabilitativo. Ha inoltre diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.
- e. **Efficienza ed efficacia.** L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità e sicurezza possibile dei servizi per semplificare gli adempimenti amministrativi ed assicurare un'informazione tempestiva e trasparente.
- f. **Partecipazione.** Gli Utenti e le organizzazioni dei cittadini possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. In particolare:
  - è garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e delle norme sulla sicurezza individuale e collettiva;
  - vengono acquisite periodicamente le valutazioni degli utenti e delle altre parti interessate tramite questionari, monitoraggi organizzati e con l'adozione, per quanto applicabile all'analisi partecipata della qualità;
  - viene garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni ricevute.

### DIRITTI DEGLI UTENTI

Gli utenti hanno il diritto di scegliere liberamente il servizio/progetto offerto dalla cooperativa che meglio risponde alle proprie esigenze. Nell'ambito del servizio/progetto scelto l'utente ha il diritto:

- di ricevere la prestazione individuata come rispondente alle proprie esigenze con la massima diligenza, professionalità ed efficacia;
- di esprimere qualsivoglia osservazione e/o reclamo sulla qualità del servizio, tramite le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi;
- alla massima riservatezza rispetto alle informazioni personali e sanitarie eventualmente in possesso della cooperativa,
- ad una corretta, completa ed efficace informazione dell'eventuale intervento di cui è oggetto, in modo da renderlo pienamente consapevole e partecipe.

### DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti dei servizi e progetti della cooperativa hanno l'obbligo di:

- provvedere all'eventuale pagamento delle prestazioni, secondo le modalità ed i tempi pattuiti;



## CARTA DEI SERVIZI

CDS

Rev. 0

Pag. 4 di 6

- dare comunicazione agli operatori di ogni eventuale modifica dell'intervento concordato o di eventuali cambiamenti delle condizioni pregresse rispetto alla progettazione dell'intervento.

### SERVIZI OFFERTI

#### AREA MINORI

- Gestione di una Ludoteca presso l'ASP Beata Lucia di Narni (TR), spazio educativo Terni aperto a tutti i bambini dai 4 agli 11 anni. L'accesso al servizio è libero e gratuito.
- Aiuto-compiti per bambini e ragazzi della scuola primaria e secondaria di I e II grado, con operatori esperti nel tutoring di minori con Bisogni Educativi Speciali, presso le sedi operative della cooperativa in Via Montegrappa 19/E a Terni ed in Corso Garibaldi, 151 ad Orte. Inoltre è attiva una collaborazione con l'Associazione Terni Marathon per lo svolgimento di un servizio di aiuto compiti per ragazzi della scuola secondaria di I e II grado presso la sede dell'associazione a Terni, in via Irma Bandiera.
- Interventi di assistenza socio-educativa, sia scolastica che domiciliare, in favore di minori e delle loro famiglie in convenzione con i Comuni di Orte, Bomarzo, Vitorchiano, Soriano, Gallese, Vasanello e Vignanello, tutti nella Provincia di Viterbo. Il servizio è svolto da educatrici ed educatori professionali o da psicologhe, in base alle richieste degli Enti committenti.
- Servizio di colloqui protetti genitori/figli realizzati nei Comuni di Vignanello ed Orte. Presso la sede operativa di Orte è allestito uno spazio, munito di specchio unidirezionale, che dispone di attrezzature idonee per la videoregistrazione ed è accreditato presso il Distretto VT3 per la realizzazione di tali colloqui.
- Organizzazione e gestione di campi estivi diurni a Terni, Stroncone e Narni e residenziali, presso la Casa Laboratorio Cenci e la Fattoria Sociale "Le Pecore Gialle", rivolti a bambini e ragazzi.
- Vigilanza nel post scuola/accompagnamento alla mensa della D.D. "G. Mazzini" di Terni.
- Laboratori teatrali, di sostegno scolastico e di animazione alla lettura nelle scuole dei comuni di Terni, Narni, Orte e Vasanello.
- Sportello di supporto psicologico per minori della scuola dell'infanzia e di sostegno alla genitorialità presso la scuola primaria di Orte (VT) e Vasanello (VT)

#### AREA MIGRANTI

- Sportello di informazione ed orientamento per la popolazione migrante, attivo presso la sede operativa di Orte. Lo sportello è aperto il martedì e il giovedì dalle 10 alle 13, il venerdì dalle 15 alle 18.
- Corsi di italiano L2 di livello base e di livello avanzato per il superamento del test di competenza A2. Il servizio viene attivato su richiesta dei partecipanti, le richieste vanno presentate allo Sportello Migranti.

#### AREA DISABILITA'

- Organizzazione di soggiorni per adulti con disabilità cognitiva in collaborazione con la Casa Laboratorio Cenci di Amelia (TR).
- Interventi di assistenza socio-educativa, sia domiciliare che scolastica, per minori in condizioni di disabilità nelle scuole del Comune di Orte e di Vasanello.

#### AREA INSERIMENTO LAVORATIVO PERSONE SVANTAGGIATE

- Emporio Sociale "Tre civette sul comò", che si trova presso la Fattoria Sociale "Le Pecore Gialle", è un laboratorio di sartoria e riciclo creativo che produce abiti, accessori, offre piccole riparazioni sartoriali e uno spazio espositivo e di vendita che ospita produzioni di realtà di economia ed artigianato sociale, compresi i prodotti realizzati nei laboratori dei centri diurni afferenti al Centro di Salute Mentale della USL 2 di Terni. Il laboratorio di sartoria ospita regolarmente persone inviate dall'UEPE in messa alla prova ed esecuzione esterna della pena e si avvale della collaborazione strutturata di una persona con disturbo compreso nello spettro autistico.
- Fattoria sociale "Le Pecore Gialle", località Strettura nel Comune di Spoleto (PG), offre opportunità di inserimento lavorativo in campo agricolo e turistico ricettivo per persone svantaggiate. Grazie a diverse iniziative



## CARTA DEI SERVIZI

CDS

Rev. 0

Pag. 5 di 6

progettuali è stato possibile attivare dei percorsi di *training on the job* per persone con disabilità cognitiva, migranti richiedenti asilo e persone con disagio psicologico. Nella struttura sono stati anche accolti minori ed adulti in esecuzione esterna della pena, messa alla prova e lavori socialmente utili, inviati dall'USMM e dall'UEPE.

### GESTIONE DELLA RISERVATEZZA (PRIVACY)

I dati personali che affluiscono presso la cooperativa E.Di.T., sono gestiti in conformità a quanto previsto dagli articoli 13-14 del GDPR 2016/679 (General Data Protection Regulation) e quindi:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorché esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione.

Il personale è opportunamente formato sulle modalità del trattamento dei dati e all'interno della cooperativa, sono attuate le necessarie misure di sicurezza.

### GESTIONE DEI RECLAMI

Gli eventuali reclami relativi ai servizi ed ai progetti della cooperativa possono essere presentati via mail all'indirizzo [cda@editcooperativa.it](mailto:cda@editcooperativa.it) tramite l'apposito modulo di reclamo, oppure è possibile contattare i Referenti della Cooperativa ai seguenti numeri di telefono:

- 393 4048351, per i servizi/progetti della Provincia di Terni;
- 371 4941419 per i progetto/servizi della Provincia di Perugia
- 371 4324811 per i servizi/progetti della Provincia di Viterbo.

Tutto il personale è stato opportunamente preparato a cogliere eventuali reclami o valutazioni negative rispetto al servizio erogato e la Direzione si impegna ad analizzare ogni segnalazione negativa, sia essa verbale o scritta, e a comunicare le eventuali azioni di miglioramento intraprese a seguito della segnalazione

I reclami saranno presi in carico dal responsabile del progetto/servizio che provvederà a verificare il reclamo o disservizio ed a dare risposta, scritta o telefonica, all'utente entro 7 giorni.

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

La soddisfazione dell'utente e dei caregiver rappresenta uno strumento indispensabile al miglioramento del servizio, viene rilevata periodicamente nel corso dell'anno e ogni utente e caregiver ha la possibilità di esprimere, in forma anonima, il proprio giudizio rispetto a quanto atteso e quanto effettivamente ricevuto. Viene indagata anche la soddisfazione del "committente" o servizio "inviante" per verificare attraverso i periodici incontri programmati nel corso dell'anno. I risultati delle indagini sono puntualmente pubblicate sul sito web all'indirizzo [www.editcooperativa.it](http://www.editcooperativa.it).

### STANDARD QUALITÀ

|   | Fattore qualità               | Standard  |
|---|-------------------------------|---|
| <b>RISPETTO DEL TEMPO / ACCESSIBILITÀ</b> | Tempo di attesa per l'accesso | Massimo 7 -10 giorni a seguito della valutazione con inviante |
| <b>INFORMAZIONE CHIARA E CORRETTA</b>     | Informazione sul servizio     | Sito web<br>Presenza della Carta dei Servizi presso le sedi   |



## CARTA DEI SERVIZI

CDS

Rev. 0

Pag. 6 di 6

|                            |   |   |
|----------------------------|---|---|
|                            | Coinvolgimento nel percorso di riabilitazione         | Progetto Pedagogico Riabilitativo Personalizzato  |
|                            | Identificazione degli operatori                       | Ogni operatore è identificato:<br>- nome e cognome<br>- funzione  |
| <b>PROFESSIONALITA'</b>    | Competenza degli operatori                            | Piano annuale di formazione   |
|                            | Dotazione e qualifica del personale                   | Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Umbria   |
| <b>QUALITÀ DEI SERVIZI</b> | Monitoraggio dei reclami degli utenti                 | Procedura di segnalazione reclami disponibile sul sito web<br>Modulo di segnalazione reclamo disponibile sul web e presso le sedi |
|                            | Rilevazione della customer satisfaction               | Indagini di gradimento periodiche   |
| <b>SICUREZZA</b>           | Gestione proattiva dei rischi                         | Documento di valutazione dei rischi<br>Piano integrato per la sicurezza delle cure<br>Procedura di gestione eventi avversi        |
|                            | Competenza e coinvolgimento degli operatori           | Piano annuale di formazione   |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>       | Innovazione e miglioramento della qualità e sicurezza | Piano di Miglioramento  |

Terni, 10 gennaio 2023

E.Di.T Cooperativa Sociale  
La Direzione