



DIVERSAARTE

CARTA DEI SERVIZI 2026



* INDICE

1. Presentazione **pag. 2**
2. La Carta dei servizi **pag. 4**
3. Mission e principi **pag. 6**
4. Organizzazione **pag. 10**
5. Servizi offerti **pag. 12**
6. Qualità dei servizi alla persona **pag. 16**
7. Impegni assunti: diritti e doveri dell'utente **pag. 20**
8. Tutela e reclamo **pag. 22**

Presentazione

La Cooperativa Sociale Integrata DIVERSA ARTE onlus può contare su un vasto campo di esperienze decennali mirate a favorire l'autonomia, la socializzazione e l'inclusione di giovani e di adulti diversamente abili.

La Cooperativa è nata nel 2009 su richiesta delle famiglie dei ragazzi disabili al fine di favorire l'integrazione sociale e promuovere la formazione e l'inserimento lavorativo di giovani adulti diversamente abili.

Quella dell'operatore speciale è pertanto la figura centrale della Cooperativa, rivestita da alcuni ragazzi disabili soci-lavoratori. L'inserimento di questa nuova figura, all'interno dei diversi progetti e percorsi, ha creato un circolo virtuoso di apprendimento, incentrato sul mutuo-aiuto, che si è rivelato innovativo e prezioso per lo sviluppo e l'acquisizione di abilità personali e sociali di ogni ragazzo/a.

Sono i ragazzi i veri protagonisti: ogni progetto è pensato per e con loro! Per loro, perché siano i veri artefici della propria vita, e con loro, con il loro entusiasmo, la loro energia, la loro voglia di imparare, di essere coinvolti e di crescere!

La Cooperativa ha avviato negli anni diversi progetti, servizi ed attività ampliando di fatto la propria rete, tanto da risultare parte attiva e integrata con le istituzioni locali e le numerose realtà presenti sul territorio in un clima di partecipazione e condivisione. La Cooperativa vanta infatti di un importante radicamento sul territorio che le consente di attingere a risorse preziose fondamentali per favorire l'Inclusione sociale, dove lo scambio tra ragazzi disabili e il territorio diventa centrale ed essenziale per la "crescita sociale" di un individuo, di una collettività e di un quartiere.

La nostra esperienza si definisce pertanto un viaggio insieme, verso l'apprendimento di un metodo che si realizza mediante l'ispirazione dell'altro, sulla base di progetti e idee che rappresentano la persona e non di formule applicate dall'esterno, tenendo sempre conto dell'individualità di ognuno, senza prescindere dal gruppo. Per questo si può parlare di un metodo partecipato da tutti che considera preziosa e non superflua ogni forma di espressione e di comunicazione dei ragazzi.

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi introdotta obbligatoriamente dalla normativa vigente per tutti i soggetti erogatori di Servizi pubblici, si propone come strumento di dialogo tra la Cooperativa e l'utenza. Il dialogo è lo strumento indispensabile per migliorare la qualità dei servizi erogati; pertanto si ritiene debba essere periodicamente aggiornata attraverso commenti e suggerimenti che tutti gli utenti, i familiari, i volontari, i collaboratori, gli enti locali e l'Asl vorranno far pervenire.

La carta dei servizi riconosce i diritti del cittadino che, anche attraverso questo strumento, può fare una scelta consapevole, sulla base di precisi criteri, e favorisce il rapporto diretto tra servizi e utenti, impegnando la Cooperativa in un patto con i cittadini.

E' inoltre uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi. Dotarsi di prassi valutative che tengono conto del livello di soddisfazione degli utenti consente l'assunzione di un'ottica preventiva e progettuale che è elemento cruciale di efficacia del lavoro sociale.

La presente carta dei Servizi ha lo scopo di:

- * Far conoscere i progetti che realizza la Cooperativa
- * Informare sulle risorse e le attività a disposizione
- * Informare sulle modalità di accesso e di intervento
- * Individua gli standard qualitativi

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono le seguenti:

- a** Presentazione della cooperativa
- b** Mission e principi che ispirano la Cooperativa
- c** Organizzazione del Servizio
- d** I servizi offerti
- e** La qualità dei servizi alla persona
- f** Diritti e doveri dell'utente
- g** Tutela e reclamo

Mission e principi

La Cooperativa nasce con l'intento, oltre che, di favorire l'integrazione sociale e lavorativa di soggetti più deboli e svantaggiati, anche di poter dare loro la possibilità di acquisire e sviluppare quelle abilità di autonomia personale e sociale fondamentali per il benessere psico-sociale di ogni individuo con conseguente miglioramento della qualità della vita: maggiori saranno le abilità di autonomia minore sarà il bisogno di assistenzialismo.

La Cooperativa persegue da sempre l'interesse generale delle persone, la promozione umana e l'inclusione sociale dei cittadini, contribuendo alla costruzione del benessere della Comunità attraverso la progettazione e la realizzazione di servizi assistenziali e innovativi a persone con disagio sociale e/o disabilità fisica.

La Cooperativa si basa sui seguenti principi



La centralità
della persona
disabile



**La qualità della
vita**, il benessere
psico-fisico e
l'autonomia



**La rilevanza
sociale** della
persona
disabile

In funzione di ciò si impegna ad offrire:



Presenza in carico e **cura** della
persona nella sua globalità

Progetti innovativi volti al
miglioramento della qualità
della vita degli Utenti e dei familiari

Progetti volti alla **promozione** del
cambiamento culturale e sociale

Collaborazione costante
con la famiglia

Professionalità, esperienza
e formazione continua
del personale

Coordinamento e
supervisione costanti

Équipe **multidisciplinare**

Continuità del servizio e pronta
sostituzione del personale

Principi fondamentali per l'erogazione del servizio:

→ EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Tutti i soggetti che partecipano all'erogazione del servizio sono chiamati a comportamenti ispirati ad obiettività, ad imparzialità e a cortesia; devono sentirsi impegnati a porre attenzione agli Utenti, ai clienti ed alla stessa organizzazione indipendentemente dallo stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere, dalla sessualità, dalla nazionalità o dalla etnia di ciascuno.

→ CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio non viene interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.

→ DIRITTO DI SCELTA

Quando il servizio è erogato da più soggetti, si dà all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.

→ PARTECIPAZIONE

Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio viene garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

→ EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio che viene erogato si basa sulla ricerca della migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.

→ PROMOZIONE SOCIALE

Crediamo nel valore che si genera nelle relazioni e agiamo per la promozione umana fornendo risposte ad alto profilo qualitativo ai bisogni espressi dal territorio.

→ ONESTÀ E RESPONSABILITÀ

L'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali di ogni attività di carattere amministrativo, di erogazione, di rendicontazione e di promozione.

→ RISERVATEZZA E RISPETTO DELLA PRIVACY

Pretendiamo da ogni collaboratore la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa, in particolare per quanto concerne le informazioni relative agli Utenti, ed ai loro familiari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

→ TUTELA DELLA SICUREZZA

La Cooperativa opera nel rispetto del Decreto Legislativo 81 del 2008, assicurando a tutti i lavoratori un luogo di lavoro salubre e sicuro e impegnandosi in azioni di miglioramento continuo sul tema della salute e della sicurezza dei lavoratori.

→ ATTENZIONE AL TERRITORIO

La Cooperativa è consapevole degli effetti delle proprie attività sul territorio in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività; per questi motivi contempliamo questi interessi nello svolgimento delle nostre attività.

Organizzazione della cooperativa

L'équipe della Cooperativa Diversa Arte è costituita da personale qualificato il quale, oltre ad avere una preparazione professionale specifica, è caratterizzato da elasticità operativa e mentale: aspetti fondamentali per poter lavorare in modo significativo con soggetti che presentano particolari difficoltà e che allo stesso tempo sono dotati di una propria personalità che li caratterizza in modo specifico.

* **Coordinatrice e responsabile del servizio (Psicologa-Psicoterapeuta):**

Gestione delle relazioni con le realtà Istituzionali locali (Municipio e ASL), concorre al piano personalizzato e al coordinamento del lavoro svolto dagli operatori. Gestisce le riunioni periodiche di coordinamento e di supervisione con gli operatori.

È reperibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00 e il sabato dalle 9.00 alle 14.00. In caso di assenza, o dove si renda necessario, viene sostituita da un aiuto coordinatore, incaricato a collaborare all'organizzazione del Servizio.

* **Operatori**

Gli operatori sono coloro che effettuano direttamente la prestazione. Hanno diverse professionalità a seconda del tipo di servizio. Le figure professionali attualmente presenti sono le seguenti: **Operatore Socio-Sanitario (OSS), Assistente Sociale, Educatore professionale, Psicologo, Operatore sociale, Animatore socio-culturale e Esperti del settore** (a secondo dei servizi e dei progetti).

* **Operatori speciali**

Per operatore speciale s'intende la figura ricoperta da un **ragazzo con disabilità che ha svolto un tirocinio di formazione** in seguito al quale è stato inserito come lavoratore (*livello A2*) con regolare contratto. Partecipano e realizzano le attività ed i servizi di gestione in base alle competenze specifiche, lavorando a stretto contatto con gli altri operatori. Rappresenta la figura centrale del progetto, è infatti rivestita da alcuni dei ragazzi disabili che, oltre ad essere soci della Cooperativa, sono altresì i principali operatori nella gestione degli spazi, dei vari laboratori e delle attività del Centro.

Servizi offerti



Interventi di assistenza alla persona (SAISH)

- Aiuto nella cura della persona
- Aiuto nella cura del proprio ambiente domestico
- Attività di accompagnamento
- Disbrigo di pratiche burocratiche
- Percorsi di autonomia personale sociale di vita quotidiana (autonomia e orientamento)
- Percorsi di autonomia per l'autosufficienza
- Percorsi di autonomia domestica
- Attività per stimolare la partecipazione ad eventi culturali, sportivi, ricreativi e di gruppo
- Attività per il sostegno e potenziamento delle reti sociali formali e informali
- Servizio di segretariato sociale
- Attività di sollievo alla famiglia
- Attività di formazione con finalità di inserimento di giovani disabili nel mondo del lavoro



Altri servizi

- Assistenza flessibile
- Home care premium (hcp)
- Durante e dopo di noi L. n. 112/2016



Attività di Gruppo e di socializzazione

- › orto e giardinaggio
- › Artigianato/riciclo
- › Serigrafia
- › Cucina e autonomia domestica
- › Manuali e di creatività
- › Musica e arti espressive
- › Computer
- › Autonomia personale e sociale
- › Movimento e ginnastica dolce
- › Tempo libero



Progetti

- S-Print (laboratorio integrato di serigrafia)
- Verde Libera Tutti (pulizia e cura del verde)
- CucinAbile (laboratorio di cucina)
- LavorAbile (finanziato da LazioCrea)
- Formazione e tirocinio scuola/lavoro
- Banca del Tempo Libero (in collaborazione con l'Associazione ArticoloNove onlus)
- Quo-Vadis (visite guidate sul territorio)
- Linea ArtigianArte (laboratori artigianali)
- Progetti di integrazione sociale attraverso lo sport (squadra di calcio a 5 "S-Partiti di Testa", partecipazione al torneo "Coppa del Sorriso")



Iniziative

- Weekend di autonomia a Casa Testaccio
- Weekend/giornate fuoriporta
- Giornate di integrazione e solidarietà
- Appuntamenti tematici/formativi
- Domenica ad Arte
- Attività integrate sul territorio
- Mercatino Solidale



La Qualità del servizio alla persona

Al fine di offrire agli utenti in carico uno strumento di valutazione della qualità degli interventi e delle prestazioni, la Cooperativa ha delineato degli standard, dei livelli di qualità dei Servizi alla persona.

La Cooperativa s'impegna a garantire i livelli riportati nella Carta e qualora non dovessero essere rispettati l'utenza può segnalarli attraverso un reclamo. La nostra Cooperativa ha preso in considerazione due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

- 1** La qualità così come percepita dal cliente e dall'operatore: **strumenti di valutazione.**
- 2** La qualità così come prodotta: **obiettivi per la qualità del Servizio.**

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal cliente (e/o dai suoi familiari) nel processo di erogazione del servizio sono il questionario di soddisfazione e l'intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli utenti e ai familiari, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio.







Obiettivi per la qualità

Nella tabella che segue sono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che la Cooperativa s'impegna a perseguire, rispettare e verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il valore atteso, cioè il livello qualitativo che il Servizio vuole garantire ai propri clienti.

Oltre al contenuto della tabella, molti standard sono implicitamente contenuti nella Carta: ad esempio i servizi offerti, le dotazioni, i tempi per le risposte al reclamo, ecc..

Tabella degli obiettivi per la qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
 Distribuzione Carta Servizi a utenti / famiglie	100%	Carte distribuite agli utenti	Lista di distribuzione
 Rilevare la soddisfazione sul servizio erogato	Sì	Questionario e risultati	Scheda di gradimento
 Assicurare formazione ed supporto agli operatori dei gruppi di lavoro	Sì	Pianificazione	Foglio presenze
 Attivazione intervento di supervisione rivolto agli operatori	Sì	Pianificazione	Foglio presenze
 Garantire continuità assistenziale negli interventi	100%	Operatori attivati / Operatori "referenti"	Foglio firme e sostituzioni
 Consegna puntuale di Progettazione individuale e relative verifiche	100%	Consegne a scadenza	Cartelle personali utenti / Schede di valutazione
 Rispetto della programmazione attività	90%	Attività effettuate	Rilevazione attività / Foglio firme



Impegni assunti: diritti e doveri dell'utente

DIRITTI

1. L'utente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. L'utente ha il diritto al rispetto dei propri tempi da parte di operatori e utenti.
3. L'utente e la famiglia hanno il diritto di essere informati anticipatamente degli orari previsti, delle sue eventuali variazioni e dei nomi degli operatori presenti.
4. L'utente ha il diritto di ottenere dal Servizio, informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
5. L'utente ha il diritto di conoscere gli operatori.
6. L'utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
7. L'utente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
8. L'utente ha il diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati e deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
9. L'utente ha il diritto di esprimere il proprio grado di soddisfazione, attraverso interviste periodiche, circa i servizi resi dalle Cooperative.

DOVERI

1. L'utente ha il dovere di rispettare la dignità degli operatori.
2. L'utente ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri clienti.
3. L'utente in caso di sua imprevista assenza ha il dovere di avvisare il responsabile di riferimento appena possibile.
4. L'utente ha il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso, allo scopo di tutelare la salute propria e degli altri utenti.
5. L'utente è tenuto ad avere cura dei mezzi di trasporto utilizzati, nonché del materiale e delle strutture delle attività.

La qualità del servizio erogato non dipende solo dalle scelte gestionali adottate dalla Cooperativa ma anche da elementi strettamente legati all'utente che compartecipa alla realizzazione del servizio. Senza una adeguata adesione dell'utente al piano programmato può essere difficile garantire il conseguimento degli obiettivi qualitativi ricercati.

Tutela e reclamo

I reclami e le segnalazioni sono un'opportunità di miglioramento dei servizi e uno strumento importante di tutela e partecipazione per gli utenti.

Oggetto del reclamo possono essere:

- Il mancato rispetto degli standard dichiarati in questo documento;
- Aspetti relativi all'organizzazione;
- Il comportamento degli operatori;
- Ogni altro atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio.

La segnalazione del reclamo può avvenire:

- Consegna a mano: presentandosi presso la sede
- Mediante lettera postale: Coop. Sociale Integrata Diversa Arte via Luca della Robbia n.27 - 00153 Roma
- Mediante mail: coop.diversaarte@gmail.com

Risposte:

I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti sono documentati in appositi registri.

La Cooperativa, nella persona del Responsabile, elabora la segnalazione predisponendo gli accertamenti necessari. Contatta nell'immediato l'utente, o al massimo entro le 48 ore, al fine di risolvere o ridurre il disagio e concordare una soluzione possibile.

Qualora sia necessario avviare una procedura più complessa si garantisce agli utenti la possibilità di ottenere una risposta nel tempo massimo di 10 giorni.

Fac-simile scheda reclamo

Cognome e nome _____

Indirizzo _____

città cap _____

Recapito telefonico _____

Indirizzo e-mail _____

Servizio a cui è diretta la segnalazione _____

Motivo :

Ai sensi del D. Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

Data

Firma



DIVERSAARTE

COOP. SOCIALE INTEGRATA DIVERSA ARTE
tipo A e B a.r.l onlus

Sede legale

Via Luca della Robbia, 27
00153 Roma

Sede operativa

“Casa Testaccio”
Via Amerigo Vespucci n.34
00153 Roma

Contatti

T. 06.64007818 / M. +39 345 5152115
mail. coop.diversaarte@gmail.com
pec. diversarte@pec.it

www.diversarte.it

