COOPERATIVA OIKIA PER LA FAMIGLIA

Carta dei Servizi

Prendersi cura delle persone, in ogni fase della vita

Società Cooperativa Sociale
Sede legale: Via Alessandro Manzoni 29 – 35126 Padova (PD)
Tel. 049 8789892 – info@oikiaperlafamiglia.it
www.oikiaperlafamiglia.it

Edizione 2026

INDICE

1. Presentazione della Carta dei Servizi
2. Chi siamo
3. Mission, visione e valori
4. La nostra équipe
5. Aree di intervento e servizi
   5.1 Attività clinica
   5.2 Servizi educativi
   5.3 Formazione e interventi nelle scuole
6. Modalità di accesso ai servizi
7. Standard di qualità e impegni
8. Diritti e doveri degli utenti
9. Tutela degli utenti e gestione dei reclami
10. Privacy e tutela dei dati
11. Partecipazione e ascolto
12. Sedi, contatti e orari
13. Riferimenti normativi

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale Oikia per la Famiglia è uno strumento di trasparenza, di partecipazione e di tutela dei diritti degli utenti. Attraverso questo documento la Cooperativa si presenta, illustra la propria mission, dichiara i servizi offerti, definisce gli standard di qualità a cui si impegna e indica le modalità con cui ascoltare suggerimenti, segnalazioni e reclami.

La Carta è redatta sulla base dei principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e dalla normativa nazionale e regionale del Veneto in materia di servizi alla persona, di cooperative sociali (L. 381/1991) e di impresa sociale (D.Lgs. 112/2017 e D.Lgs. 117/2017 – Codice del Terzo Settore).

A chi si rivolge questa Carta

- alle persone e alle famiglie che si rivolgono ai nostri servizi;
- ai servizi sociali, sanitari, educativi e alle scuole del territorio;
- agli enti pubblici e privati committenti e partner;
- ai soci, ai dipendenti, ai collaboratori e ai volontari della Cooperativa;
- alla comunità territoriale, in coerenza con i principi del bilancio sociale e di rendicontazione del valore generato.

Finalità

La Carta dei Servizi vuole:

- rendere riconoscibile l'identità, l'organizzazione e le modalità di lavoro della Cooperativa;
- garantire chiarezza nelle informazioni su servizi, accesso e costi;
- costruire un patto di reciprocità tra utenti, famiglie, professionisti ed enti invianti;
- promuovere la qualità dei servizi attraverso indicatori, monitoraggio e ascolto;
- rendere effettiva la tutela degli utenti, anche attraverso strumenti di reclamo e di partecipazione.

Principi fondamentali

- **Uguaglianza e imparzialità:** I servizi sono erogati senza discriminazione di età, genere, lingua, religione, condizione sociale, culturale ed economica, orientamento, disabilità o stato di salute.
- **Centralità della persona:** Ogni intervento parte dai bisogni, dai desideri e dalle risorse della persona e della sua famiglia, riconosciute protagoniste del proprio progetto di vita.
- **Continuità:** I servizi sono organizzati per garantire continuità di presa in carico, anche nelle fasi di transizione (cambi di età, di scuola, di sede di vita).
- **Partecipazione:** Utenti e familiari sono coinvolti nella definizione, nella verifica e nella valutazione del progetto educativo e clinico.
- **Efficacia ed efficienza:** Le metodologie utilizzate sono evidence-based, monitorate e aggiornate; le risorse sono impiegate con responsabilità e trasparenza.

- **Riservatezza:** Le informazioni sono trattate nel rispetto del GDPR e del segreto professionale.
- **Trasparenza:** La Cooperativa pubblica il bilancio sociale, rende disponibili le informazioni sui servizi e dialoga con il proprio territorio.

2. CHI SIAMO

Oikia per la Famiglia è una Società Cooperativa Sociale che nasce con l'obiettivo di prendersi cura delle persone, accompagnandole nelle diverse fasi della vita: dall'età evolutiva all'adolescenza, dall'età adulta all'invecchiamento. La Cooperativa è il risultato di una lunga esperienza maturata in ambito associativo: le competenze specifiche dei professionisti che la compongono hanno permesso di sviluppare un modello di intervento attento alla qualità e alla persona, fondato sulla collaborazione costante con le famiglie e con le istituzioni del territorio.

La Cooperativa opera prevalentemente nel Veneto, con sedi e attività a Padova, Rovigo e San Michele delle Badesse, ed è inserita nel sistema dei servizi alla famiglia del Comune di Padova (Portale "Padova Per") e nella rete di partner del territorio. È iscritta come Società Cooperativa dal 18 ottobre 2016 (sede legale Via A. Manzoni 29 – Padova).

> *"La nostra idea è che ogni persona, nella propria diversità, possiede potenzialità e risorse nascoste che, se fatte emergere, possono aiutare a superare le difficoltà e diventare opportunità."*

I numeri della Cooperativa

A titolo orientativo, si riportano alcuni dati di sintesi tratti dalle informazioni pubbliche e dal bilancio sociale; i dati aggiornati di anno in anno sono pubblicati nella sezione "Bilancio sociale" del sito istituzionale.

Forma giuridica	Società Cooperativa Sociale
Sede legale	Via A. Manzoni 29, 35126 Padova (PD)
Sedi operative	Padova, Rovigo, San Michele delle Badesse
Partita IVA / C.F.	04998890281
Iscrizione	18 ottobre 2016
Persone e famiglie seguite	Centinaia di percorsi ogni anno tra clinica, educativo e formazione
Personale	Équipe multidisciplinare di professionisti, collaboratori e tirocinanti
Reti e partnership	Università degli Studi di Padova, Comune di Padova, scuole, ULSS, enti del Terzo Settore

3. MISSION, VISIONE E VALORI

Mission

Promuovere il benessere delle persone e delle famiglie attraverso interventi clinici, educativi e formativi personalizzati, costruiti in un rapporto di fiducia e di stretta collaborazione con la rete dei servizi e con la comunità. Oikia mette al centro la persona nella sua interezza, sostenendola nello sviluppo delle proprie potenzialità e nell'attraversamento dei passaggi critici dell'esistenza.

Visione

Una comunità in cui ogni persona, anche con fragilità, disabilità o difficoltà di apprendimento, possa abitare con dignità il proprio progetto di vita; in cui le famiglie siano sostenute con competenza e ascolto; in cui scuola, sanità e servizi sociali costruiscano alleanze educative efficaci.

I nostri valori

- **Cura —** Un'impostazione professionale che mette in primo piano la relazione e il riconoscimento dell'altro.
- **Personalizzazione —** Ogni intervento parte da una valutazione approfondita del problema e si traduce in un progetto su misura, condiviso con la famiglia.
- **Competenza e formazione continua —** I professionisti sono in formazione costante in Italia e all'estero, integrano più metodologie e si confrontano in équipe.
- **Fiducia e collaborazione —** Costruiamo alleanze con le famiglie, le scuole, i servizi sanitari e sociali, perché solo nella rete è possibile generare cambiamento.
- **Inclusione —** Crediamo che ogni persona abbia diritto a partecipare alla vita sociale e a sperimentare la propria autonomia possibile.
- **Trasparenza e responsabilità sociale —** Rendiamo conto del nostro operato attraverso il bilancio sociale, la Carta dei Servizi e l'ascolto sistematico dei beneficiari nei nostri colloqui.

4. LA NOSTRA ÉQUIPE

La Cooperativa si avvale di un gruppo multidisciplinare di professionisti qualificati, in costante formazione, che integrano competenze e metodologie diverse per offrire un'ampia gamma di possibilità di diagnosi e di intervento sui disturbi psicologici e neuro-evolutivi.

Figure professionali presenti in Cooperativa

- **Psicologi e psicoterapeuti –** valutazione, consulenza, psicoterapia individuale, di coppia e familiare.
- **Pedagogisti –** consulenza educativa, sostegno alla genitorialità, progettazione di interventi.
- **Educatori –** interventi domiciliari, scolastici e di gruppo, progetti di autonomia.
- **Tutor dell'apprendimento –** percorsi di potenziamento e supporto allo studio per studenti con DSA e BES.
- **Tirocinanti universitari –** in convenzione con l'Università degli Studi di Padova (Psicologia e Scienze dell'Educazione), affiancati e supervisionati dall'équipe.

Per tutte le altre figure come neuropsichiatri infantili, logopedisti ci avvaliamo della consulenza esterna di professionisti con cui collaboriamo da tempo in maniera efficace ed efficiente.

Metodo di lavoro

- Lavoro per progetti individualizzati (PEI / progetto clinico) condivisi con utente e famiglia.
- Riunioni di équipe periodiche, supervisione clinica e confronti multidisciplinari.
- Aggiornamento continuo e partecipazione a percorsi formativi nazionali e internazionali.
- Rapporti di rete strutturati con scuole, ULSS, comuni e altri enti coinvolti nel progetto della persona.

5. AREE DI INTERVENTO E SERVIZI

La Cooperativa Oikia per la Famiglia organizza la propria attività in tre grandi aree, fortemente integrate tra loro: attività clinica, servizi educativi, formazione e interventi nelle scuole. Tutti i servizi possono essere attivati anche in combinazione, all'interno di un unico progetto personalizzato.

5.1 Attività clinica

L'area clinica è dedicata alla valutazione, alla diagnosi e al trattamento dei disturbi psicologici e neuro-evolutivi, in tutte le età della vita. Gli interventi sono realizzati presso le sedi della Cooperativa o, quando indicato, in setting domiciliare e scolastico.

Ambiti di intervento

- Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) e Bisogni Educativi Speciali (BES)
- Disturbi dello spettro autistico
- Disturbo da Deficit di Attenzione/Iperattività (ADHD) e disturbi del comportamento
- Disabilità intellettiva e neuro-evolutiva
- Disturbi d'ansia, dell'umore e somatoformi in età evolutiva e adulta
- Difficoltà relazionali, scolastiche, lavorative e di coppia
- Ritiro scolastico e sociale ("hikikomori")
- Sostegno alla genitorialità e mediazione familiare

Prestazioni

- Colloqui di accoglienza e di consulenza psicologica.
- Valutazioni neuropsicologiche e diagnostiche (DSA, ADHD, spettro autistico, funzionamento cognitivo).
- Psicoterapia individuale (bambini, adolescenti, adulti).
- Terapia di coppia e familiare, mediazione familiare.
- Counseling pedagogico e parent training.
- Consulenza ai docenti e progettazione di Piani Didattici Personalizzati.
- Sessuologia clinica

5.2 Servizi educativi

I servizi educativi si rivolgono a bambini, adolescenti, giovani adulti e anziani con disabilità o fragilità, e ai loro contesti di vita (casa, scuola, territorio). L'obiettivo è sostenere lo sviluppo delle autonomie, delle relazioni e della partecipazione sociale, attraverso progetti individualizzati e di gruppo.

Family's Angel – Supporto socio-educativo personalizzato

Progetto educativo individualizzato rivolto a bambini, adolescenti, giovani adulti e persone anziane, finalizzato a sostenerli nei diversi contesti di vita e a promuovere obiettivi educativi, psicologici e di benessere generale. L'educatore affianca la persona a casa, a scuola o nei luoghi del tempo libero, lavorando per lo sviluppo di abilità, autonomia e relazione.

Destinatari: Bambini, ragazzi e adulti con disabilità, fragilità o disagio.

Modalità: Interventi domiciliari, scolastici e in contesti territoriali, su programmazione individualizzata.

Angeli per l'Autismo – Assistenza domiciliare nello spettro autistico

Servizio di assistenza educativa domiciliare specializzato per persone con disturbo dello spettro autistico, articolato in interventi individualizzati a domicilio e nei contesti naturali di vita. Mira a sostenere lo sviluppo comunicativo, relazionale, cognitivo e di autonomia, in collaborazione con la famiglia e gli specialisti di riferimento.

Destinatari: Bambini, ragazzi e adulti nello spettro autistico.

Modalità: Interventi domiciliari individualizzati, in raccordo con neuropsichiatria, scuola e servizi sociali.

Easy School – Supporto specialistico ai DSA e ai BES

Percorsi di doposcuola specialistico e tutoraggio per studenti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento e Bisogni Educativi Speciali. Comprende formazione sugli strumenti compensativi tecnologici, supporto tecnico alle famiglie e potenziamento dei processi di lettura, scrittura, calcolo, attenzione e metodo di studio.

Destinatari: Studenti della scuola primaria, secondaria di primo e secondo grado, università.

Modalità: Incontri individuali o in piccoli gruppi, in presenza presso le sedi o online.

Lab – Laboratori per autismo e disabilità

Spazi di lavoro condiviso su attività specifiche, in cui le persone con disabilità o nello spettro autistico apprendono attraverso la relazione con gli altri in un contesto protetto. I laboratori sviluppano competenze sociali, comunicative, manuali e organizzative, nel rispetto degli spazi e dei tempi di ciascuno, coordinati da esperti in disabilità.

Destinatari: Adolescenti e giovani adulti con disabilità intellettiva, autismo, fragilità.

Modalità: Piccoli gruppi, incontri settimanali, attività esperienziali e laboratoriali.

Odissea – Gruppi di discussione per adolescenti e giovani

Spazio di discussione e di confronto su temi di interesse comune, dedicato ad adolescenti e giovani adulti che desiderano migliorare le proprie competenze relazionali, superare insicurezze, fare nuove amicizie e affrontare le sfide della crescita.

Destinatari: Adolescenti e giovani adulti.

Modalità: Gruppi facilitati da psicologi ed educatori, incontri periodici.

Travel – Percorsi di autonomia e socializzazione

Uscite, weekend e vacanze in gruppo per adolescenti e giovani con disabilità intellettiva e/o sociale, pensate nel rispetto dei tempi e dei bisogni dei partecipanti. Travel è un'occasione per consolidare le autonomie acquisite, sperimentarne di nuove, rafforzare le competenze sociali, incontrare coetanei e vivere esperienze significative.

Destinatari: Adolescenti e giovani adulti con disabilità mentale e/o sociale.

Modalità: Programmi a calendario, accesso su colloquio, servizio a pagamento. Operatori accompagnano i partecipanti lasciando spazi di sperimentazione personale.

5.3 Formazione e interventi nelle scuole

La Cooperativa promuove attività di formazione e sensibilizzazione rivolte a famiglie, insegnanti, operatori sociosanitari e studenti, con l'obiettivo di diffondere conoscenze e strumenti utili al benessere educativo e psicologico.

Principali ambiti

- Sportelli psicologici nelle scuole di ogni ordine e grado.
- Percorsi di promozione del benessere e prevenzione del disagio rivolti a studenti, classi e gruppi.
- Formazione per insegnanti su DSA, BES, autismo, ADHD, gestione del gruppo classe.
- Incontri di sensibilizzazione e parent education per genitori.
- Progetti su autonomia, affettività, cittadinanza e competenze socio-emotive.
- Convenzioni di tirocinio con l'Università degli Studi di Padova (Psicologia, Scienze dell'Educazione) per tirocini triennali, magistrali e post-laurea.

6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Come si accede

L'accesso ai servizi avviene su appuntamento, attraverso:

- contatto diretto da parte della famiglia o della persona interessata (telefono o e-mail);
- invio da parte dei servizi sociali, sanitari (ULSS, neuropsichiatria infantile, consultori) o scolastici;
- progetti convenzionati con Comuni, scuole, enti del Terzo Settore e fondazioni.

Le tappe del percorso

- **1. Primo contatto —** Accoglienza telefonica o via e-mail, raccolta della richiesta e indicazione del referente di riferimento.
- **2. Colloquio di accoglienza —** Incontro conoscitivo con un professionista dell'équipe per analizzare la domanda, le aspettative e la situazione di vita.
- **3. Valutazione —** Approfondimento clinico/educativo, secondo strumenti standardizzati e osservazioni, finalizzato a definire bisogni, risorse e obiettivi.
- **4. Restituzione e progetto —** Condivisione con la persona e con la famiglia di una proposta di progetto personalizzato (obiettivi, attività, durata, professionisti, costi).
- **5. Realizzazione dell'intervento —** Avvio del percorso, con monitoraggio periodico e riunioni di équipe.
- **6. Verifica e conclusione —** Valutazione degli esiti, restituzione finale alla famiglia e agli enti invianti, eventuale rinvio o passaggio ad altri servizi.

Tariffe e modalità di pagamento

Le tariffe dei servizi sono comunicate in modo trasparente in fase di colloquio di accoglienza e formalizzate nel preventivo del progetto. Per i servizi resi a privati cittadini la Cooperativa rilascia regolare fattura, che può consentire la detrazione fiscale prevista dalla normativa vigente. I servizi attivati su convenzione con enti pubblici o scuole sono regolati dai relativi accordi.

Lista d'attesa

Quando la domanda eccede la disponibilità immediata, viene gestita una lista d'attesa basata sulla data della richiesta e sulla priorità clinica/educativa, comunicata in modo trasparente alla famiglia.

7. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

La Cooperativa Oikia per la Famiglia si impegna a garantire standard di qualità verificabili. Gli indicatori indicati sono valori di riferimento e vengono monitorati periodicamente.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di riferimento

Accessibilità	Tempo di risposta al primo contatto	Entro 5 giorni lavorativi
Accessibilità	Tempo di attesa per il colloquio di accoglienza	Di norma entro 15 giorni lavorativi
Trasparenza	Consegna del progetto personalizzato	Entro 30 giorni dalla valutazione
Continuità	Stabilità del professionista di riferimento	Almeno per l'intera durata del progetto, salvo cause di forza maggiore
Personalizzazione	Verifica del progetto con la famiglia	Almeno una verifica intermedia e una finale
Competenza	Riunioni di équipe sui casi	Almeno una al mese per servizio
Formazione	Ore di formazione per operatore	Almeno 20 ore/anno
Sicurezza	Aggiornamento della cartella utente	Continuativo, conforme al GDPR
Ascolto	Indagine di soddisfazione	Almeno una volta l'anno
Reclami	Riscontro scritto a un reclamo	Entro 30 giorni dalla ricezione

8. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti delle persone e delle famiglie

- Essere accolti con cortesia, rispetto e riservatezza.
- Ricevere informazioni chiare e complete sui servizi, sul percorso proposto e sui costi.
- Partecipare alla definizione del progetto personalizzato e alla sua verifica.
- Conoscere il nome e la qualifica dei professionisti di riferimento.
- Esprimere reclami, segnalazioni e suggerimenti e ricevere risposta in tempi certi.
- Avere accesso ai propri dati e alle informazioni che li riguardano, secondo quanto previsto dal GDPR.
- Interrompere il percorso in qualunque momento, salvo gli obblighi assunti contrattualmente.

Doveri delle persone e delle famiglie

- Fornire informazioni utili a definire un intervento adeguato.
- Rispettare gli orari concordati e comunicare con anticipo eventuali variazioni o disdette.
- Collaborare attivamente al progetto, anche tra un incontro e l'altro.
- Trattare con rispetto operatori, altri utenti e ambienti.
- Saldare le prestazioni nei tempi e nei modi concordati.

9. TUTELA DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI RECLAMI

La Cooperativa considera reclami, segnalazioni e suggerimenti come occasioni di crescita e di miglioramento. Ogni utente, familiare o ente inviante può comunicare il proprio punto di vista.

Come segnalare o reclamare

- Verbalmente al referente del proprio progetto o al coordinatore del servizio.
- Per iscritto, tramite e-mail all'indirizzo info@oikiaperlafamiglia.it indicando "Reclamo / Segnalazione".
- Tramite il modulo di segnalazione disponibile presso le sedi e scaricabile dal sito.

Come trattiamo il reclamo

- Accoglienza e protocollazione della segnalazione.
- Verifica interna da parte del responsabile del servizio e dell'équipe coinvolta.
- Risposta scritta entro 30 giorni, con indicazione delle eventuali azioni correttive.
- Analisi periodica dei reclami da parte del Consiglio di Amministrazione per migliorare i servizi.

Indagine di soddisfazione

Almeno una volta l'anno la Cooperativa propone agli utenti e alle famiglie un questionario di valutazione anonimo, i cui risultati sono restituiti nel bilancio sociale e utilizzati per migliorare i servizi.

10. PRIVACY E TUTELA DEI DATI

Il trattamento dei dati personali e sanitari avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e della normativa italiana. La Cooperativa, in qualità di Titolare del trattamento, garantisce:

- raccolta dei dati strettamente necessari alle finalità del servizio;
- consenso informato per il trattamento dei dati e per eventuali registrazioni o riprese a fini didattici;
- conservazione sicura della documentazione, cartacea e digitale;
- possibilità di accesso, rettifica, opposizione e cancellazione dei dati;
- rispetto del segreto professionale da parte di tutti i professionisti e collaboratori.

L'informativa privacy completa è disponibile presso le sedi e sul sito istituzionale.

11. PARTECIPAZIONE E ASCOLTO

La Cooperativa promuove la partecipazione attiva di utenti, familiari, soci e collaboratori attraverso:

- incontri periodici con le famiglie per condividere obiettivi e verifiche;
- coinvolgimento dei volontari e dei tirocinanti universitari;
- pubblicazione annuale del bilancio sociale, accessibile dal sito www.oikiaperlafamiglia.it (sezione “Bilancio Sociale");
- canali social ufficiali (Facebook, LinkedIn) per la diffusione di iniziative e aggiornamenti.

12. SEDI, CONTATTI E ORARI

Sede legale e operativa principale	Via Alessandro Manzoni 29, 35126 – Padova (PD)
Altre sedi operative	Rovigo · San Michele delle Badesse
Telefono	049 8789892
E-mail	info@oikiaperlafamiglia.it
Sito web	www.oikiaperlafamiglia.it
Bilancio sociale	www.oikiaperlafamiglia.it/sociale/
Facebook	facebook.com/oikiaperlafamiglia
LinkedIn	linkedin.com/company/centro-oikia
Orari segreteria	Da lunedì a venerdì, 9.00 – 13.00 (e su appuntamento)

Per attivare un primo contatto è possibile telefonare in segreteria negli orari di apertura, scrivere all'indirizzo e-mail ufficiale o utilizzare il modulo di contatto presente sul sito istituzionale. Si invita a indicare nella richiesta una sintetica descrizione del bisogno, la fascia d'età della persona interessata e l'eventuale ente inviante.

13. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 – "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Legge 8 novembre 1991, n. 381 – Disciplina delle cooperative sociali.
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 – Sistema integrato di interventi e servizi sociali.
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104 – Tutela delle persone con disabilità.
- Legge 8 ottobre 2010, n. 170 – Norme in materia di DSA in ambito scolastico.
- Legge 18 agosto 2015, n. 134 – Disposizioni in materia di disturbi dello spettro autistico.
- D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 117 – Codice del Terzo Settore.
- D.Lgs. 3 luglio 2017, n. 112 – Disciplina dell'impresa sociale.
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.
- Legge Regionale Veneto n. 23/2012 – Norme in materia di programmazione socio-sanitaria.

Revisione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è aggiornata almeno ogni due anni e ogni qualvolta si verifichino modifiche significative dei servizi offerti, della struttura organizzativa o del quadro normativo. È disponibile in formato digitale sul sito istituzionale e in copia cartacea presso le sedi della Cooperativa su richiesta.

Edizione 2026 – Cooperativa Oikia per la Famiglia – Tutti i diritti riservati.