



TINLÈ

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



Foto tratta dal film: Himalaya: l'infanzia di un capo (1999)

CARTA DEI SERVIZI
TINLÈ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Anno di aggiornamento 2026

INDICE

1. Carta dei servizi.....	3
1.1 Finalità della Carta dei Servizi.....	3
1.2 Principi ispiratori.....	4
1.3 Struttura e contenuti della Carta	4
2. Dati generali della cooperativa.....	4
3. Storia.....	5
4. Mission	5
5. Integrazione Organizzativa	6
6. Principi e Valori.....	6
7. Obiettivi.....	6
8. Destinatari	7
9. Servizi offerti.....	7
10. Progetto <i>FuturaMente</i>	7
10.1 A chi si rivolge FuturaMente	7
10.2 Come funziona	8
11. Modalità di Accesso ai Servizi.....	8
12. Qualità dei Servizi.....	8
13. Reclami e Suggerimenti.....	8
14. Codice Etico	9
15. Privacy e Trattamento dei Dati	9
16. Integrazione Governance e Trasparenza	9
17. Aggiornamento della Carta dei Servizi.....	10

1. Carta dei servizi

La Carta dei Servizi nasce per riconoscere e valorizzare il ruolo attivo della persona e della comunità nel rapporto con la Cooperativa Sociale Onlus Tinlè, in conformità con i principi generali fissati dalla normativa italiana in materia di partecipazione e qualità dei servizi pubblici e sociali.

Introdotta nel nostro Paese con la Direttiva del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95, la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale per promuovere trasparenza, responsabilità e partecipazione democratica delle persone utenti nei confronti delle scelte e delle prestazioni offerte dagli enti del Terzo Settore.

La Carta dei Servizi è altresì coerente con il principio di sussidiarietà previsto dall'art. 118, comma 4 della Costituzione, che riconosce e promuove l'iniziativa autonoma dei cittadini e delle loro associazioni nello svolgimento di attività di interesse generale.

In questo contesto, la Carta dei Servizi di Tinlè Cooperativa Sociale Onlus si pone come documento di riferimento per tutte le nostre attività, in particolare per i servizi erogati nell'ambito del benessere psicologico, educativo e di inclusione sociale, quali il progetto FuturaMente, dedicato alla prevenzione, diagnosi e cura dell'ansia scolastica e dei vissuti emotivi legati al percorso di studio.

1.1 Finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Tinlè si configura come un vero e proprio patto tra la Cooperativa e le persone utenti, con l'obiettivo di:

- Esplicitare i diritti delle persone e dei nuclei familiari, definendo gli impegni concreti che la Cooperativa assume nel percorso di erogazione dei servizi;
- Favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo delle persone, dei nuclei familiari, delle istituzioni scolastiche e della comunità nei processi di miglioramento continuo;
- Garantire trasparenza e qualità nell'erogazione delle prestazioni attraverso obiettivi chiari, standard di riferimento condivisi e sistemi di rilevazione dei risultati e della soddisfazione delle persone utenti;
- Sostenere il management e gli operatori nell'organizzazione e nel miglioramento delle prestazioni e dei servizi offerti, compatibilmente con le risorse disponibili.

1.2 Principi ispiratori

La Carta dei Servizi di Tinlè si fonda sui valori che caratterizzano l'identità e la missione della Cooperativa:

- Centralità della persona e dei diritti umani, con particolare attenzione alle esigenze di bambini/e, ragazzi/e, giovani adulti, nuclei familiari e contesti educativi e formativi.
- Inclusione sociale e psicologica, intesa come promozione del benessere individuale e collettivo, attraverso percorsi di accompagnamento integrati e multidisciplinari.
- Trasparenza, corresponsabilità e partecipazione, attraverso un dialogo aperto con le persone utenti, i partner istituzionali, le scuole e i referenti della comunità territoriale.
- Qualità e miglioramento continuo, mediante l'adozione di strumenti di valutazione e monitoraggio della soddisfazione e dell'efficacia dei servizi.

1.3 Struttura e contenuti della Carta

La Carta dei Servizi di Tinlè definisce:

1. Gli obiettivi generali della Cooperativa e dei servizi erogati, con particolare riferimento al benessere psicologico, educativo e sociale.
2. Gli impegni assunti in termini di accoglienza, personalizzazione dei percorsi, rispetto della dignità e delle aspettative delle persone utenti.
3. Gli standard di qualità che guidano l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a: professionalità e competenza delle équipe multidisciplinari; chiarezza delle informazioni fornite alle persone utenti e alle istituzioni partner; tempestività e continuità delle prestazioni; integrazione con servizi educativi, psicologici e sociali territoriali.
4. Le modalità di rilevazione dei risultati e di monitoraggio della soddisfazione delle persone utenti e dei nuclei familiari, al fine di promuovere il miglioramento continuo di azioni e servizi

Questa Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e in evoluzione, frutto della condivisione con soci, operatori, persone utenti e partner istituzionali, e intende accompagnare la Cooperativa Sociale Onlus Tinlè nel consolidamento di relazioni di fiducia e di qualità con la comunità che serve.

2. Dati generali della cooperativa

- Denominazione: Tinlè Cooperativa Sociale Onlus
- Anno fondazione e inizio attività: ottobre 2016
- Presidente: Nadia Gobbo

- Sede legale: Via Pier Fortunato Calvi, 41 – 37135 Verona (VR)
- Tel. +39 045 611 47 11 | Cell. +39 334 65 61 282
- E-mail: direzione@tinle.it
- E-mail: segreteria@tinle.it
- Pec: pec@pec.tinle.it
- Sito internet: www.tinle.it (sito in aggiornamento)
- Landing page FuturaMente: www.centrofuturamente.it
- Partita IVA: 04443010238
- Numero REA: VR - 420778
- Albo società Cooperative: C118107
- Albo regionale Cooperative Sociali: A-VR-0235
- Registro Nazionale del Terzo Settore (RUNTS): 18938
- La cooperativa è aderente a Legacoop

3. Storia

Tinlè Cooperativa Sociale ONLUS, costituita nell'ottobre 2016, opera secondo i principi della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (1948), promuovendo il **benessere, la dignità e i diritti di ogni persona**.

La cooperativa realizza interventi di prevenzione, cura, assistenza e promozione sociale a favore di persone fragili, con particolare attenzione a **minori e nuclei familiari**, con approccio integrato tra ambito clinico, educativo e sociale.

4. Mission

La mission di **Tinlè** è promuovere il benessere psicologico e sociale di individui, nuclei familiari e comunità, con particolare attenzione ai bisogni connessi all'esperienza scolastica, allo stress da prestazione e al disagio relazionale. La Cooperativa si impegna per sostenere percorsi di crescita, resilienza e inclusione.

5. Integrazione Organizzativa

L'équipe multidisciplinare è composta da professionisti qualificati in ambito:

- Psicologico
- Educativo
- Pedagogico
- Sociale

Gli operatori sono in possesso di titoli abilitanti ove previsti dalla normativa e partecipano a supervisione professionale periodica.

6. Principi e Valori

Tinlè si ispira a principi fondamentali:

- Centralità della persona
- Benessere della persona
- Professionalità multidisciplinare
- Rispetto della dignità umana
- Trasparenza e responsabilità
- Continuità e qualità dei servizi
- Riservatezza e protezione dei dati personali

7. Obiettivi

Gli obiettivi principali sono:

- Promuovere percorsi personalizzati di benessere psicologico e educativo
- Sostenere nuclei familiari e istituzioni scolastiche
- Offrire strumenti efficaci di prevenzione e intervento rispetto all'ansia scolastica e sociale
- Consolidare collaborazioni con enti pubblici e privati

8. Destinatari

Destinatari dei servizi:

- Bambini/e e adolescenti
- Giovani
- Nuclei familiari
- Studenti e studentesse universitari
- Istituzioni scolastiche e universitarie

9. Servizi offerti

La Cooperativa Tinlè offre servizi di:

- **Valutazione diagnostica dell'ansia e fobia scolare**
- **Supporto psicologico individuale e familiare**
- **Supporto psicoterapeutico individuale e familiare**
- **Interventi di parent training**
- **Interventi di potenziamento emotivo-cognitivo**
- **Laboratori e attività di gruppo**
- **Mindfulness per adolescenti e persone adulte**
- **Consulenze per istituti scolastici e personale docente**

(Tutti i servizi sono progettati su misura secondo bisogni specifici dell'utente.)

10. Progetto *FuturaMente*

FuturaMente è il progetto portante di Tinlè per la **prevenzione, cura e diagnosi dell'ansia e fobia scolare**, con percorsi dedicati a studenti/esse, nuclei familiari e scuole. L'obiettivo è ridurre il malessere scolastico attraverso interventi psico-educativi **integrati**, che coniugano sostegno psicologico con azioni educative di supporto familiare e accompagnamento comunitario.

10.1 A chi si rivolge FuturaMente

- Studenti e studentesse di ogni ordine scolastico
- Nuclei familiari che desiderano supporto educativo e psicologico

- Scuole e insegnanti interessati a strategie di gestione dello stress scolastico

10.2 Come funziona

La presa in carico prevede:

1. **Colloquio iniziale di valutazione**
2. **Definizione del piano personalizzato**
3. **Interventi in base alle esigenze** (educativi e/o psicologici)
4. **Monitoraggio e feedback continuo tra l'equipe di professioniste**

11. Modalità di Accesso ai Servizi

L'accesso ai servizi prevede:

- Primo contatto telefonico informativo gratuito
- Colloquio di valutazione con psicoterapeuta
- Avvio del progetto di intervento
- Sottoscrizione del consenso informato e dell'accordo del servizio

Sono previste:

- Tariffe trasparenti e comunicate preventivamente
- Possibili convenzioni con enti e scuole
- Valutazione di eventuali agevolazioni in situazioni di fragilità economica

12. Qualità dei Servizi

Tinlè adotta pratiche di valutazione continua della qualità, tramite feedback, supervisione professionale e aggiornamento costante del personale.

13. Reclami e Suggerimenti

La Cooperativa garantisce agli utenti la possibilità di presentare:

- Reclami formali scritti via e-mail o PEC
- Segnalazioni riservate
- Suggerimenti di miglioramento

Modalità operative:

- Riscontro scritto entro 15 giorni lavorativi
- Valutazione interna da parte della Presidente
- Eventuale convocazione di incontro chiarificatore
- Archiviazione e analisi annuale dei reclami per prevenzione criticità

È garantita la possibilità di presentare reclamo anche in forma riservata.

14. Codice Etico

Tinlè adotta un codice etico orientato a integrità, rispetto dei diritti umani e trasparenza. Tutti i professionisti e collaboratori sono tenuti ad aderire a questi principi.

15. Privacy e Trattamento dei Dati

La Cooperativa gestisce i dati personali nel pieno rispetto del **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)**.

I dati raccolti sono trattati per finalità di erogazione dei servizi con la massima riservatezza.

16. Integrazione Governance e Trasparenza

La Cooperativa opera secondo principi di corretta amministrazione e sostenibilità economica.

Sono garantiti:

- Bilancio annuale approvato dall'Assemblea dei Soci
- Tracciabilità dei flussi economici
- Separazione tra funzioni di indirizzo e operative
- Monitoraggio periodico della sostenibilità finanziaria dei progetti
- Diversificazione delle fonti di entrata (privati, enti pubblici, donazioni, bandi)

La Cooperativa si impegna a reinvestire eventuali utili esclusivamente nelle attività istituzionali, nel rispetto della normativa vigente per le cooperative sociali.

17. Aggiornamento della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è revisionata periodicamente per mantenere l'accuratezza e l'allineamento alle attività operative.

Data di aggiornamento: febbraio 2026

Responsabile Carta dei Servizi: Nadia Gobbo