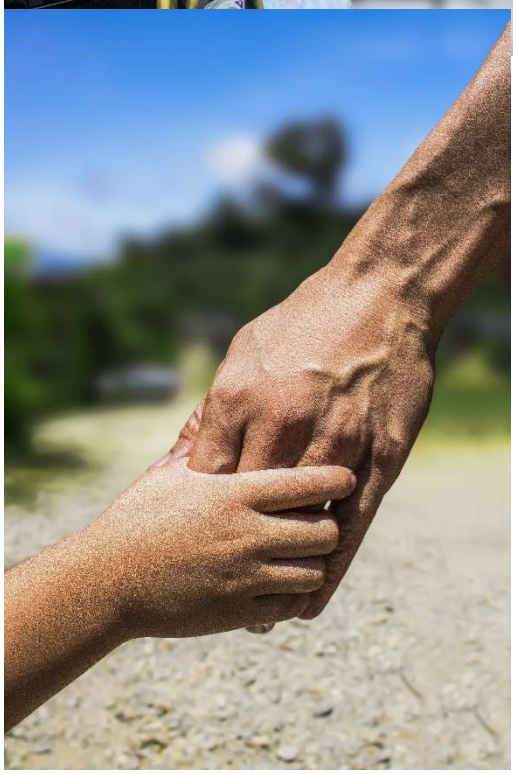

Silvabella
COOPERATIVA SOCIALE

Carta dei Servizi

- PRESENTAZIONE
- PROFILO DELLA COOPERATIVA
- PRINCIPI FONDAMENTALI
- LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- I PORTATORI DI INTERESSE
- I PRINCIPALI SERVIZI EROGATI
- STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI
- MECCANISMO DI TUTELA E VERIFICA

PRESENTAZIONE:

Perché e per chi....

L'adozione della Carta rappresenta un importante punto di partenza che vede la Cooperativa fortemente impegnata a dotarsi di uno strumento di informazione e di controllo del raggiungimento degli obiettivi, la cui diffusione impone un significativo cambiamento culturale.

La Carta dei Servizi costituisce un "patto" scritto sulla qualità dei servizi forniti rispetto a principi fondamentali, e offre un'ulteriore e concreta garanzia di risposta alle esigenze e alle aspettative dei Clienti, siano essi committenti o fruitori dei servizi erogati, oltre che di condivisione con gli operatori.

Il nostro obiettivo è quello di assicurare trasparenza e dare visibilità a quegli aspetti che, direttamente o indirettamente, incidono sulla qualità del nostro lavoro: dalla strutturazione dei servizi offerti alla loro verifica e validazione sulla base del consenso dei Clienti e degli operatori.

La capacità di erogare servizi di qualità con standard garantiti e riconoscibili è sempre più essenziale, visto che le sfide a cui ci troviamo di fronte sono di essere sempre più impresa sociale che si confronta in mercati aperti, e deve essere in grado di rispondere alle esigenze di Clienti dalle aspettative sempre più elevate e consapevoli e con crescenti opportunità di scelta.

La qualità del servizio, la disponibilità e la correttezza, il rispetto e l'applicazione delle normative vigenti, con le capacità professionali e i mezzi di cui disponiamo, sono solo alcuni dei fattori che caratterizzano la nostra mission. Particolare attenzione è dedicata alla rilevazione costante del livello di soddisfazione dei Clienti, realizzando approfondite e mirate rilevazioni ed elaborazioni dei dati raccolti.

E' sulla base di un impegno chiaro e trasparente che intendiamo tutelare i nostri Clienti ponendoci un obiettivo impegnativo quale quello di assicurare e migliorare il servizio fornito, sensibilizzando e coinvolgendo nel processo di miglioramento le parti interessate, aumentando l'efficienza e l'efficacia dei nostri servizi e prestazioni, naturalmente con la collaborazione, il contributo ed il confronto attivo con tutti Voi.

Il Presidente

Carlo Bonanno

PROFILO DELLA COOPERATIVA:

Origine e missione

"Silvabella, Pulchra Silva, antico nome di Mortara dove tra realtà e leggenda due grandi amici, Amelio d'Alvernia e Amico di Beyre, perdono la vita difendendosi a vicenda nel lontano ottobre del 773 in una cruenta battaglia tra i Franchi di Carlo Magno e i Longobardi di Desiderio. Proclamati santi, Carlo Magno fece innalzare due chiese dedicate a Sant'Eusebio e a San Pietro e accanto un monastero dedicato a Sant'Albino che a tutt'oggi porta i segni che i pellegrini hanno inciso nel tempo per ricordare il loro passaggio."

La Cooperativa Sociale Silvabella nasce nel 1997 con la missione di perseguire, mediante la solidale partecipazione di tutto il gruppo sociale, l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio- sanitari-assistenziali ed educativi retta e disciplinata dai principi della mutualità, prossimità e solidarietà senza scopo di lucro così come dettato dalla Legge n.381 del 8 novembre 1991; la Cooperativa persegue lo scopo di creare nuove occasioni di lavoro per se e per altri.

La Cooperativa è una Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS) di diritto così come disposto dal D.Lgs. n. 460 del 1997; è regolarmente iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali nella sezione A al n.387, alla Camera di Commercio di Pavia al n.114786/1997 ed al Registro Prefettizio delle Cooperative sia alla sezione Produzione e Lavoro al n.254 sia alla sezione Cooperazione Sociale al n. 31.
E' altresì iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A 103421.
Applica nei confronti dei propri soci il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (C.C.N.L.) delle Cooperative Sociali oltre a tutte le norme di legge ad esso relative, aggiornamenti, modifiche ed integrazioni (accordi territoriali, legislazione in materia cooperativistica in riferimento alla posizione del socio lavoratore L.142/2001, assicurazioni obbligatorie e private).

La Cooperativa conta circa 400 unità tra soci lavoratori e collaboratori, rappresentati in prevalenza da donne che si occupano dei servizi territoriali in gestione rivolti in particolare ad anziani, minori, disabili ed in generale a persone in difficoltà.

Gli organi sociali

La Cooperativa è composta dall'Assemblea dei Soci che elegge il Consiglio di Amministrazione composto da tre membri (Presidente, Vice-Presidente e Consigliere) che si riunisce almeno ogni trimestre e comunque ogni qualvolta vi sia materia su cui deliberare ed è controllata dal Collegio Sindacale. Fanno parte della compagine sociale i soci lavoratori ed i soci volontari i quali per le loro competenze professionali, attitudini e predisposizioni personali, possono attivamente cooperare al suo esercizio e al suo sviluppo.
La quota associativa è pari a € 52,00 e la tassa di ammissione è di € 25,82.

DOVE CI TROVIAMO:

La Cooperativa Silvabella è situata a Mortara in provincia di Pavia, in posizione equidistante tra Pavia e Milano a circa quaranta minuti dal capoluogo lombardo.

La Cooperativa ha sede in Piazza Martiri Della Libertà 8– 27036 Mortara (PV)

Tel.	**0384/99298 – 0384/90982 – 0384/294070**
Fax	**0384/296519**
E-mail	silvabella@libero.it
Pec	socialesilvabella@messaggipec.it

L'ufficio è aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.
I telefoni sono attivi dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00.

La sede della Cooperativa Silvabella è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- **in automobile**

da MILANO:
autostrada Milano-Genova
uscita a Gropello Cairoli

da PAVIA:
strada statale per Vigevano

- **in treno**

da MILANO:
diretti regionali a copertura
di tutta la giornata

da PAVIA:
diretti regionali nella mattina e nel pomeriggio

- **in autobus**

da Pavia e da Milano

PRINCIPI FONDAMENTALI:

Crediamo che il soddisfacimento ed il rispetto dei principi di seguito indicati sia la condizione *sine qua non* per promuovere e sostenere la cooperazione sociale sul territorio e il benessere della comunità e della collettività, sensibilizzare le parti sociali, coinvolgere e motivare gli operatori, rispondere alle aspettative dei Clienti.

Equità ed imparzialità
Siamo impegnati, con tutti gli operatori, a svolgere l'attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

Continuità
Assicuriamo che il servizio venga erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse disponibili ed i vincoli giuridico-istituzionali vigenti.

Uguaglianza
A parità di esigenze i servizi sono forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione pubblica.

Umanità, rispetto e contatto con il cliente-utente
L'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con educazione, rispetto, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli operatori. Il personale a diretto contatto con l'utente è facilmente individuabile in quanto indossa una divisa e/o comunque espone in modo visibile il tesserino di riconoscimento rilasciato dalla Cooperativa contenente i dati identificativi del lavoratore e dell'organizzazione. Poniamo particolare attenzione affinché gli operatori adottino nei confronti dei clienti-utenti un comportamento professionale e cortese, finalizzato ad instaurare un reciproco rapporto di fiducia e collaborazione.

Partecipazione
Imprescindibile nell'operatività della Cooperativa è la partecipazione ed il coinvolgimento dei soci e dei clienti i quali possono dare un significativo contributo orientando le modalità di erogazione dei servizi.

Efficienza ed efficacia
La Direzione si impegna nell'utilizzare le risorse disponibili nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termine di benessere degli utenti, di soddisfacimento delle richieste del committente e di gratificazione del personale.

Sicurezza
L'organizzazione applica rigorosamente le leggi in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro (D.Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni), di tutela e riservatezza del trattamento dei dati e delle informazioni che riguardano sia i clienti e gli utenti finali sia gli operatori (L.196/2003), di igiene, sicurezza e salubrità degli alimenti (Regolamento Ce 852/2004 e L.R.33/2009)

A garanzia del rispetto di tali principi ci impegniamo quotidianamente a:

- assicurare, attraverso l'informazione, una comunicazione trasparente e chiara dell'attività sociale svolta,
- attivare risposte adeguate ai bisogni che emergono sul territorio,
- fornire tutte le informazioni necessarie sulle modalità di erogazione dei servizi e sulla disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute,
- personalizzare l'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo (minore, disabile o anziano),
- verificare, attraverso un costante monitoraggio, il gradimento dei servizi da parte del committente e dell'utente,
- analizzare e risolvere qualsiasi reclamo nel più breve tempo possibile,
- formare ed informare gli operatori per migliorare le prestazioni erogate.

Siamo altresì consapevoli che il successo della nostra mission è sempre il risultato di un lavoro di gruppo, fatto di spirito di collaborazione e di un atteggiamento positivo, di entusiasmo ed iniziativa a garanzia e a tutela dell'efficacia del nostro lavoro.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA:

L'organizzazione vede la suddivisione in aree (Anziani, Minori, Disabili) la cui operatività è gestita e monitorata costantemente da figure di coordinamento.

Tutti gli operatori sono qualificati e competenti a seconda del settore di intervento in base a quanto richiesto dalle delibere regionali di riferimento (a.s.a, o.s.s., educatori, animatori, insegnanti e così via). Il loro inquadramento è quello previsto dal C.C.N.L. delle Cooperative Sociali attualmente in vigore e da eventuali accordi territoriali, ERT.
I soci lavoratori sono coperti dalle assicurazioni obbligatorie contrattuali, a cui viene aggiunta, se richiesta dal committente, l'assicurazione privata specifica per il tipo di servizio erogato. La Cooperativa è, comunque, assicurata per la responsabilità civile.
Agli operatori è, altresì, assicurata la formazione e l'informazione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, igiene alimentare, tutela dei dati personali, mentre eventuali percorsi di aggiornamento e riqualifica sono affidati ad Enti di Formazione Professionali presenti sul territorio.

ASSEMBLEA

Responsabile Trattamento Dati Personali (RTDP)
Carlo Bonanno

Responsabile Sistema Autocontrollo Alimentare (RSAA)
Carlo Bonanno

Consiglio di amministrazione (CDA)
Presidente/Direttore
Carlo Bonanno
Vicepresidente
Sabrina Andreani
Consigliere
Bonanno Lucrezia

Rappresentante della direzione (RdD)
Carlo Bonanno

Responsabile area ammin./contabile
Lucrezia Bonanno

Rappresentante della Qualità (RSQ)
Pesce Francesca
Pisani Marianna

Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP)
- **Responsabile SPP** Dott. A. Negro
- **Medico Competente** Dott. Casirola
- **Rappresentante Lavoratori (RLS)** Marta Casè, Sabrina Andreani, Lucrezia Bonanno

AREA ANZIANI
Centri diurni, residenze sanitarie assistenziali, case di cura e riabilitazione, assistenza domiciliare e servizi complementari, voucher e buoni sociali, distribuzione pasti, trasporto e accompagnamento

AREA DISABILI
Attività socio-assistenziale-educativa al domicilio, scolastica e presso centri per disabili

AREA MINORI
Scuole secondarie di secondo grado, scuole secondarie di primo grado, scuole primarie, scuole dell'infanzia, asili nido e baby parking: attività didattico-educative, assistenza e sostegno scolastico, pre-post scuola, bidellaggio, CAG, accompagnamento scuolabus, centri estivi, centri invernali, mense scolastiche, distribuzione e assistenza ai pasti

COORDINATORE
Bignazzi Riccardo
Pisani Marianna
Astemio Marcinnò Celine

OPERATORI
- A.S.A./O.S.S.
- Addetti ai Servizi Generali, ausiliari
- Cuochi, aiuto cuochi

OPERATORI
- Educatori / animatori,
- Insegnanti, assistenti infanzia

OPERATORI
- Bidelli, operatori scolastici, ausiliari
- Addetti somministrazione e/o assistenza pasti

CONSULENTI
- psicologo, psicomotricista, geriatra, terapisti della riabilitazione, sistema qualità, HACCP, formatori

PORTATORI DI INTERESSE:

La mappatura dei portatori di interesse o stakeholder (*stake* da scommessa, aspettativa, interesse e *holder* da portatore, possessore – termine della lingua americana quale indicatore di tutti coloro che, in modi diversi, direttamente o indirettamente, possono influenzare e/o essere influenzati dall'attività di una organizzazione) della nostra realtà cooperativa permette di avere una visione d'insieme della complessità e della quantità dei flussi relazionali e comunicativi che interessano i servizi e che contribuiscono alla creazione di valore comune.
Inoltre la necessità e l'esigenza sempre più forte e sentita all'interno dell'organizzazione di dare visibilità e "misurare" l'utilità sociale prodotta, a verifica degli impegni presi, dei risultati ottenuti e di creazione di partecipazione e di strategie collaborative, per produrre conoscenza e fiducia, parte proprio dalla individuazione e rappresentazione di quelli che sono i principali portatori di interessi per arrivare, quanto prima, alla redazione del bilancio sociale.

MAPPA DEI PRINCIPALI STAKEHOLDER DELLA NOSTRA COOPERATIVA

Interni	Esterni
Soci	Utenti
Soci lavoratori	Familiari degli utenti
Collaboratori	Committenti (pubblici e privati)
Consulenti	Comunità locale
C.D.A.	Banche
Tirocinanti	Altre organizzazioni no profit
	Istituzioni (ATS, PROVINCIA, REGIONE LOMBARDIA)
	Servizi pubblici
	Fornitori
	Mass Media locali
	Enti e scuole di formazione
	Sindacati
	Altri Enti Pubblici locali (INPS, INAIL,..)
	Aziende del territorio
	Organismi di controllo

I PRINCIPALI SERVIZI EROGATI:

La quasi totalità dei servizi erogati deriva dalla partecipazione ed aggiudicazione di appalti con Enti Pubblici del territorio Pavese, Lomellino e Oltrepò Pavese.
Il radicamento territoriale, la dimensione e la specializzazione in questi servizi ci consente di fornire una risposta competente e coerente ai bisogni dei nostri clienti-utenti.

AREA ANZIANI

L'**ASSISTENZA DOMICILIARE** a persone anziane e/o adulti in difficoltà in situazioni di disagio sociale e/o difficoltà nello svolgimento delle varie attività della vita quotidiana, per mantenere l'autonomia e permettere di continuare a vivere nella propria casa. Definiti i tempi e i modi per l'intervento dall'assistente sociale, gli operatori formati e qualificati si occupano praticamente delle attività.
Accanto alle tipiche attività di assistenza alla persona (aiuto per il governo della casa, aiuto per la cura della persona, eventuale preparazione pasti, accompagnamento per visite specialistiche o per il disbrigo di pratiche burocratiche, stimolo al dialogo ed alla socializzazione) sono disponibili anche una serie di SERVIZI INTEGRATIVI E COMPLEMENTARI , come montaggio e smontaggio mobili, piccoli trasporti, interventi di piccola manutenzione domestica, compresa la sanificazione con prodotti ed attrezzature industriali, servizi di lavanderia e stireria.

Con l'**INTRODUZIONE DEI PIANI DI ZONA**, in adempimento della Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali n. 328/2000, la Cooperativa risulta iscritta nell'Albo degli Enti Accreditati per l'erogazione di prestazioni acquistabili attraverso VOUCHER SOCIALE presso vari Distretti del territorio dell'hinterland pavese.

La **GESTIONE DI RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI, CASE DI CURA,** pubbliche e private attraverso interventi integrati socio, assistenziali, animativi, alberghieri e di igiene ambientale, eseguiti da operatori motivati di differente qualifica e livello professionale in modo competente e continuativo in un'ottica di proficua collaborazione e condivisione, con l'utilizzo di strumenti e tecniche di lavoro idonee ed adeguate ai bisogni riscontrati, nell'intento solo e unico di garantire il benessere psico-fisico-sociale dei fruitori del servizio.

All'interno del **CENTRO DIURNO** si garantisce l'assistenza tutelare, l'animazione e la pulizia degli ambienti, quale risposta diurna al bisogno di cura, socializzazione e movimento, al fine di rallentare la perdita di autonomia e favorire il recupero delle risorse fisiche e mentali.

AREA MINORI E DISABILI

La **GESTIONE DI ASILI NIDO E SCUOLE DELL'INFANZIA** pubbliche e private attraverso:

- l'impiego e l'organizzazione di personale competente, qualificato e attento alle esigenze e ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie,
- la progettazione di interventi educativi individuali finalizzati a promuovere l'armonico e pieno sviluppo delle potenzialità psico-fisiche e sociali del bambino disabile e/o in difficoltà,
- la pianificazione e la realizzazione di una serie di attività educative, ludiche, animative e socializzanti sulla base di obiettivi prestabiliti allo scopo di offrire al bambino la possibilità di realizzare diverse esperienze, di soddisfare la propria curiosità e creatività, di sviluppare la propria autonomia e consentire il confronto interpersonale con gli altri bambini in un ambiente stimolante e sereno,
- la promozione continua e costante del coinvolgimento e della partecipazione dei genitori per il raggiungimento degli obiettivi educativi.

L'**ASSISTENZA EDUCATIVA** al domicilio prevede la promozione del benessere del bambino o del ragazzo nel proprio ambiente familiare e sociale ed è rivolta nello specifico a nuclei familiari con minori in situazioni di disagio, di emarginazione o di disabilità (difficoltà educative, socio- economiche, relazionali e di disadattamento). In questo caso gli educatori collaborano nella realizzazione delle attività previste dai progetti educativi individuali predisposti dai referenti dei servizi sociali, unici responsabili della stesura, del monitoraggio e della verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il personale dedicato all' **ACCOMPAGNAMENTO SULLO SCUOLABUS** compie con la massima diligenza, attenzione e cura il tragitto da e per la scuola verificando la presenza dei bambini, garantendo l'ordine durante il tragitto e la "consegna" ai genitori.

Nei servizi di **PRE- POST SCUOLA** per scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, gli operatori offrono ai bambini fin dal primo momento di ingresso e di accoglienza nella scuola un ambiente in cui sono aiutati, in un clima sereno, a iniziare a percepire in modo positivo la presenza degli altri e di se stessi. Per far questo li intrattengono con l'organizzazione di piccole attività sia prima dell'inizio sia dopo il termine delle lezioni e della refezione.

Nell' **ASSISTENZA EDUCATIVA** l'educatore, attraverso l'instaurazione di una relazione significativa, crea un rapporto di fiducia volto a supportare l'autostima e la valorizzazione delle potenzialità del minore con difficoltà cognitive, percettive e di socializzazione, oltre a perseguire gli obiettivi didattici individualizzati previsti dal progetto educativo.

L'organizzazione di **CENTRI ESTIVI E CENTRI INVERNALI** per bambini e ragazzi, solitamente sino ai 13 anni di età, quale spazio accogliente, divertente e sicuro, che faciliti l'espressione, la comunicazione, l'esplosione di interessi e di libertà che caratterizzano il tempo vacanza dei bambini.

L'erogazione parziale o globale di servizi di **MENSA SCOLASTICA** che prevede l'impiego di operatori - addetti ai servizi generali, cuochi, aiuto cuochi, addetti alla distribuzione e assistenza ai pasti - competenti e formati nel rispetto delle Linee Guida per la Ristorazione Scolastica stabilite dalla Regione Lombardia, delle tabelle dietetiche predisposte dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione, dei prospetti delle grammature e degli schemi di cottura, e della normativa vigente in materia di Autocontrollo Alimentare - HACCP (Regolamento Ce 852/2004).
Il momento della **DISTRIBUZIONE DEI PASTI** è altrettanto delicato quanto la preparazione degli stessi. Gli operatori sono, quindi, anch'essi formati ed informati in materia di igiene e salubrità degli alimenti.

Le **COMUNITÀ EDUCATIVE** sono strutture di accoglienza organizzata negli spazi e nei tempi, che garantiscono un lavoro sistemico-familiare nell'interesse del minore e dei suoi legami ed un accurato lavoro di accoglienza e conoscenza delle loro famiglie e permettono di migliorare e accelerare la comprensione delle dinamiche familiari e delle eventuali possibilità di recupero delle competenze genitoriali.

Nelle **comunità per minori** sono accolti bambini allontanati dalle loro famiglie per decreto del Tribunale per i Minorenni, a causa di gravi situazioni che mettono in pericolo il loro benessere, la loro crescita e incolumità psicofisica e affettiva. Il progetto educativo, formalizzato dall'équipe educativa, definisce gli obiettivi da raggiungere ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza degli utenti. La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività, realizza le finalità del progetto educativo. il progetto individuale di crescita di ogni bambino è affiancato da un progetto globale/sistemico, che vede i Servizi Sociali accompagnare la famiglia d'origine, se possibile, al recupero e/o rinforzo del ruolo genitoriale. La rete intorno al minore si dedica anche ad eventuali percorsi sostitutivi quali l'affido o l'adozione.

Caratteristica, invece, della **Comunità Mamma - Bambino** è realizzare, promuovere e sostenere una "rete relazionale e progettuale" che permetta alla madre e al minore, d'essere inseriti in un circuito di rapporti tesi a dare risposta allo stato di smarrimento emotivo e al disagio esistenziale, andando ben oltre gli interventi puramente assistenziali. Il progetto si rivolge alle mamme in difficoltà con figli minorenni (ad es.: donne che si trovano ad affrontare da sole la maternità, con la necessità di essere sostenute per un periodo limitato - italiane ed immigrate; donne che hanno bisogno di un allontanamento temporaneo dalla propria abitazione, con i propri figli, per superare difficoltà personali e/o relazionali con il partner e/o padre; donne che necessitano di un presidio temporaneo di protezione per i gravi pregiudizi in cui versano con i propri figli, donne in difficoltà per la perdita delle tutele abitative e lavorative e che devono ripristinare lo status di adulte autonome; donne maltrattate e/o vittime di violenza..).

PARTNERSHIP:

Per un diverso modo di produrre servizi, ci poniamo quali partner degli Enti locali nella realizzazione di progetti e servizi che possono valorizzare le diverse risorse nella costruzione del benessere della comunità. Partnership che si basa sulla divisione e sull'autonomia dei ruoli e delle funzioni di ciascuno con la coscienza, però, di concorrere alla realizzazione di un progetto comune e all'ottenimento di un obiettivo condiviso.

PERSONALE IMPIEGATO:

Tutti i servizi svolti sono coordinati da figure di riferimento con funzioni di controllo e verifica, di collegamento tra le diverse figure professionali, di intervento tempestivo per qualsiasi esigenza o necessità a garanzia della continuità del servizio.
Particolare attenzione è prestata a far sì che tutto il personale impiegato, oltre ad una professionalità acquisita con i corsi di qualifica specifici, abbia acquisito una comprovata esperienza nell'ambito in cui viene inserito, abbia particolare predisposizione e attitudine personale uniti ad una forte motivazione per le attività che si appresta a svolgere, partecipi a percorsi di aggiornamento e riqualifica per meglio rispondere alle complesse necessità operative, relazionali, sociali, organizzative ed istituzionali tipiche del lavoro sociale.
Tutte le figure professionali coinvolte nei servizi sono tenute a mantenere la massima riservatezza sui dati personali, identificativi e sensibili relativi agli utenti o in relazione a situazioni e informazioni di cui possono venire a conoscenza durante l'espletamento del servizio nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" - e dell'etica professionale.

Notevole è anche l'impegno dedicato al processo di riconoscimento dei titoli, qualifica e riqualifica professionale dei cittadini provenienti da altri Paesi per il loro successivo inserimento lavorativo.

Per rispondere in modo completo e funzionale alle esigenze dei clienti-utenti ci si avvale, nell'espletamento di particolari servizi ed attività, di consulenti esterni esperti (medici, psicologi, psicomotricisti, psicoterapeuti, igienisti, tecnologi alimentari) e di collaborazioni, in associazione temporanea di impresa, con altre aziende specializzate (pulizie, facchinaggio, manutenzione del verde, trasporto).

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI:

Vi sono alcuni elementi, da noi considerati di fondamentale importanza, che abbiamo individuato come criteri minimi qualificati e qualificanti per garantire un buon livello di qualità nel rispetto del:

- dialogo, coinvolgimento e sensibilizzazione delle istituzioni presenti sul territorio;
- completezza, personalizzazione ed efficienza delle prestazioni erogate;
- tempestività, chiarezza, semplicità e visibilità delle informazioni;
- riservatezza e rispetto della persona;
- aspetti comportamentali del personale;
- qualifica, competenze e formazione del personale;
- gradimento dei servizi, rilievo dei reclami.

Sistema Qualità

La Cooperativa ha ottenuto nel 2007 e mantiene costantemente aggiornato il proprio Sistema di Gestione della Qualità secondo quanto previsto dalla norma **UNI EN ISO 9001:2015** con il seguente scopo:

"Progettazione ed erogazione di servizi educativi. Erogazione di servizi socio-assistenziali ed ausiliari in regime domiciliare e residenziale rivolti a minori, anziani, persone diversamente abili ed in difficoltà."

Questo riconoscimento, rilasciato dalla società **EUROCERTICATIONS**, sulla base di parametri stabiliti dalla norma, ribadisce la scelta di fondo compiuta dalla Cooperativa per quanto riguarda il rapporto tra la qualità ed i servizi erogati. La certificazione ISO è, infatti, il frutto di un continuo miglioramento e di un impegno che vengono da lontano. La sensibilità nella qualificazione dei servizi è da sempre una caratteristica del nostro lavoro e dal 2007, attraverso la certificazione, ci impegniamo al controllo delle procedure e al monitoraggio delle attività svolte rendendo più efficace la prevenzione delle criticità.

Dal 2019 la Cooperativa Sociale Silvabella è in possesso di un sistema di gestione, secondo le normative **UNI 11034:2003 (Certifica i servizi scolastici) ISO 14001:2015 (Certificazione ambientale)** applicabili alla progettazione ed erogazione dei servizi educativi, erogazione di servizi socio assistenziali ed ausiliari in regime domiciliare e residenziale rivolti minori, anziani, persone diversamente abili ed in difficoltà.

Inoltre dal 2020 la Cooperativa Sociale Silvabella è in possesso altresì di un sistema di gestione, secondo la normativa **ISO 45001:2018 (Certificazione della salute e sicurezza sul lavoro)** applicabile alla Progettazione ed erogazione di servizi educativi. Erogazione di servizi socio-assistenziali ed ausiliari in regime domiciliare e residenziale rivolti a minori, anziani, persone diversamente abili ed in difficoltà.

Dal 2024 la Cooperativa Sociale Silvabella è conforme ai requisiti della UNI/PdR 125:2022 (sistema di gestione per la parità di genere) per il seguente campo di applicazione progettazione ed erogazione di servizi educativi, erogazione di servizi socio-assistenziali ed ausiliari in regime domiciliare e residenziale rivolto a minori, anziani, persone diversamente abili ed in difficoltà. Erogazione di servizi di pulizia in ambienti civili ed industriali.

UNI/PdR 125 Certificato N. IT24-21401

Dal 2026 la Cooperativa Sociale Silvabella è conforme ai requisiti della UNI 11010:2016 Servizi socio-sanitari e sociali - Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD) Il certificato è valido per il seguente scopo: Progettazione ed erogazione di servizi educativi. Erogazione di servizi socio-assistenziali ed ausiliari in regime domiciliare e residenziale rivolti a minori, anziani, persone diversamente abili ed in difficoltà. Erogazione di servizi di pulizia in ambienti civili ed industriali.

MECCANISMO DI TUTELA E VERIFICA:

L'ufficio è a disposizione per fornire tutte le informazioni di dettaglio sull'organizzazione, sui servizi, sulle modalità di ammissione e di partecipazione alla Cooperativa.

La Direzione verifica e monitora continuamente i suoi servizi attraverso le figure di coordinamento e periodicamente, in misura più approfondita, sistematica o a campione, attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione a garanzia del rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché delle esigenze e delle aspettative dei clienti/utenti, in collaborazione con gli stessi in un'ottica di qualità partecipata.
I risultati di tali rilevazioni vengono elaborati, analizzati e valutati per attivare ed attuare, se necessario, eventuali azioni correttive o intraprendere miglioramenti ed adeguamenti organizzativi.

LA COOPERATIVA SOCIALE SILVABELLA ONLUS E' IN POSSESSO DI UNA RC0 - RCT AZIENDALE, STIPULATA PRESSO LA AXA ASSICURAZIONI, AGENZIA DI VIGEVANO (PV), CON UN MASSIMALE VERSO TERZI DI € 7.500.000,00.

RECLAMI:

Ci impegniamo ad esaminare con la massima attenzione e tempestività, tutti i reclami e i suggerimenti ricevuti dai Clienti committenti e dagli utenti finali, a garanzia della funzione di tutela, a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato le condizioni contrattuali condivise e la fruibilità delle prestazioni.

Le segnalazioni possono essere inoltrate:

- direttamente alla Direzione della Cooperativa, via fax o via e-mail, utilizzando i moduli messi a disposizione,
- telefonicamente e personalmente durante l'orario d'ufficio,
- presentati al personale di coordinamento del servizio che si farà carico della trasmissione alla Direzione.

Sarà nostra cura gestire tempestivamente le osservazioni e i reclami fornendo immediate risposte dove possibile o provvedendo, per le problematiche di particolare rilevanza e complessità, ad analizzare l'evento e a comunicare entro 30 giorni l'esito delle verifiche e dei controlli compiuti e i provvedimenti adottati. In tal caso, il Cliente viene comunque informato sull'evoluzione del caso.

Vi invitiamo, pertanto, a fornirci ogni informazione utile a un puntuale riscontro di quanto segnalato.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE:

Il sistema di valutazione adottato per valutare il grado di soddisfazione dei Clienti committenti e degli utenti finali e/o delle loro famiglie si basa sull'utilizzo di una scheda (Questionario di soddisfazione) distribuita a tutti gli interessati in forma anonima. Le schede compilate vengono raccolte e i dati aggregati per l'elaborazione.
La diffusione di tali risultati avviene in occasione di incontri periodici con i committenti e sono comunque a disposizione presso la Direzione della Cooperativa.
Nei casi in cui non fosse possibile somministrare i questionari si considerano quali indicatori della soddisfazione, i reclami pervenuti, segnalazioni e NC.

La sensibilità nella qualificazione dei servizi è da sempre caratteristica del nostro lavoro ed attraverso la certificazione, ci impegniamo al controllo delle procedure e al monitoraggio delle attività svolte rendendo più efficace la prevenzione delle criticità.

Il Presidente