

CARTA DEI SERVIZI

V.ITA

Cooperativa vivere in Italia in breve V.ita S.c.s



PREFAZIONE

Gentili lettori,

la Cooperativa Sociale "V.ITA SCS" ha scelto di impostare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi.

A tale scopo è stata costituita al fine di fornire risposte adeguate alle richieste dei servizi inviati e garantire accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi è un valido modo per rendere trasparente, diretta e chiara la comunicazione tra la Cooperativa "V.ITA", i cittadini e i committenti dei servizi. Attraverso questo strumento cerchiamo di fornire una chiara descrizione delle strutture, dei servizi e dei progetti, al fine di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale.

Restiamo a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Cordiali Saluti.

Il Presidente della Cooperativa V.ITA
Silvia Borroni



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale V.ita Onlus, nasce il 13 Giugno 2014 per iniziativa dei tre soci fondatori, colleghi in una realtà affine, impegnati nel mondo del sociale dal 2007.

L'idea guida è realizzare un servizio che risponda ai bisogni individuali della persona, che si adatti alle sue esigenze, che sia in grado di modificarsi, per affiancarla e accompagnarla in un percorso di integrazione sociale e per dare risposta alle esigenze territoriali di tipo educativo e residenziale.

A tale scopo sono attivi servizi di assistenza educativa domiciliare e scolastica per minori e progetti per attività residenziali finalizzati allo sviluppo dell'autonomia individuale (cohousing, case albergo e di riposo).

Negli anni di esperienza maturati dai soci fondatori la Cooperativa rivolge la propria attenzione a nuove aree di disagio sociale, impiegando la propria esperienza e professionalità a favore dei minori, delle loro famiglie e di anziani.

La gestione di diversi servizi ha permesso alla Cooperativa di strutturare e consolidare la sua presenza nel territorio cittadino e di acquisire una conoscenza approfondita delle esigenze delle famiglie odierne.

Siamo un'Impresa Sociale che, nel perseguire l'interesse generale della comunità e l'integrazione dei cittadini, fonda le proprie decisioni ed azioni sui valori della giustizia, della solidarietà, della democrazia, dell'eguaglianza, dell'aiuto e mutuo aiuto.

Valore, quest'ultimo, che costituisce l'identità stessa della cooperazione che pone al centro del suo interesse il capitale umano rappresentato da tutti i partecipanti alla produzione del lavoro sociale.

La cooperativa è iscritta presso l'Albo regionale delle cooperative sociali sezione A, del 24/06/2014 e al Registro Regionale delle Cooperative di Como - Categoria: coop. Sociali - Categoria attività di intervento: educativa, residenziale.

Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 4 dicembre 1997, n. 460, la cooperativa viene riconosciuta onlus di diritto.

La cooperativa, ai sensi dell'art. 2512 del codice civile, è iscritta all'Albo delle Cooperative a mutualità prevalente presso il Ministero dello Sviluppo Economico al n. C102326



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

MISSION

La mission di Cooperativa V.ita è, da sempre, quella di operare per offrire, con continuità, servizi assistenziali, educativi e socio-assistenziali che abbraccino la persona e il suo ambiente di vita. Con passione, professionalità e motivazione, V.ita SCS è impegnata ogni giorno ad avere cura di ogni individuo, di ogni fascia di età e supporta le famiglie apportando benefici al tessuto sociale in cui opera.

Lo scopo della cooperativa è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi sociali, socio-sanitari, educativi e culturali nei settori indicati all'articolo 4 dello statuto.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa Sociale V.ita è impegnata, sulla base della propria autonomia amministrativa, gestionale, patrimoniale e tecnica, a concorrere al mantenimento ed al miglioramento dello stato di benessere della popolazione che l'organizzazione ha come riferimento.

Ritiene per questo prioritario, nel sistema di gestione dei propri servizi, la soddisfazione del cittadino/utente e la valorizzazione delle risorse umane e professionali dei suoi operatori.

La Cooperativa sociale si fa garante dell'applicazione e dell'osservanza dei seguenti principi nei rapporti con l'utenza, i lavoratori, i cittadini e i servizi pubblici e privati.

Uguaglianza e imparzialità

La Cooperativa ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività e giustizia, uguaglianza e imparzialità intese come rigetto della discriminazione basata su sesso, razza, etnia, lingua, religione, credo politico, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Partecipazione e trasparenza

Viene favorita e sostenuta la partecipazione degli utenti, dei loro familiari, e dei clienti in generale attraverso informazioni semplici e complete; è possibile presentare reclami e suggerimenti per collaborare al miglioramento del servizio affinché si verifichi il suo funzionamento ottimale. I suggerimenti e i reclami sono esaminati secondo un iter predefinito, con un riscontro in tempi certi.

Continuità

L'erogazione dei servizi viene assicurata in modo continuo e regolare.



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

Efficacia ed efficienza

La Cooperativa sociale V.ita si impegna a svolgere le attività necessarie per l'erogazione dei servizi offerti, secondo principi di efficacia ed efficienza. I servizi sono erogati secondo un modello in miglioramento continuo e con procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

Particolare cura viene data alla formazione degli operatori e alla garanzia di un inquadramento contrattuale rispettoso dei livelli definiti dal contratto collettivo nazionale.

Chiarezza, cortesia e tutela della privacy

La Cooperativa sociale V.ita s'impegna ad adottare - nel rapporto verbale e scritto con gli utenti e i loro familiari, e con i clienti in generale - un linguaggio vicino all'esperienza dei destinatari.

Ogni persona è trattata con premura, cortesia e attenzione. Viene garantita la tutela della privacy nel rispetto della normativa vigente.

L'ASSETTO ISTITUZIONALE

Gli organi della Cooperativa "V.ita" sono l'Assemblea, le Riunioni dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente.

L'Assemblea è organo sovrano della strutturazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo.

Le Riunioni dei Soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento e sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri.

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa "V.ita" di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. E' eletto dal Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da consiglieri eletti dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell'organizzazione. I pedagogisti, gli educatori, gli operatori socio assistenziali, ausiliari e i formatori soci di V.ita scs s rappresentano il cuore della Cooperativa.

Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i giovani, affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo.



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi, 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

La Cooperativa risponde alle esigenze gestionali e organizzative dei propri servizi con un modello improntato sull'efficacia e sull'efficienza, e che prevede una divisione delle funzioni:

Cda	Responsabile della Qualità	Responsabile delle Risorse umane
responsabilità contrattuali e di controllo	applicazione delle procedure di controllo sul funzionamento del servizio	- selezione del personale - rilevazione annuale della soddisfazione del personale - selezione e valutazione dei fornitori
Coordinatore	Responsabile della Formazione	Responsabile Amministrativo
- avvio, gestione e monitoraggio del servizio - raccordo con la committenza - raccordo con le altre funzioni della Cooperativa - raccolta dei questionari di soddisfazione	- identificazione dei bisogni formativi - definizione e valutazione dei piani annuali di formazione e aggiornamento	gestione amministrativa

CDA & MEMBRI

Silvia Borroni **Presidente;**

Veronique Biazzo **Vice Presidente;**

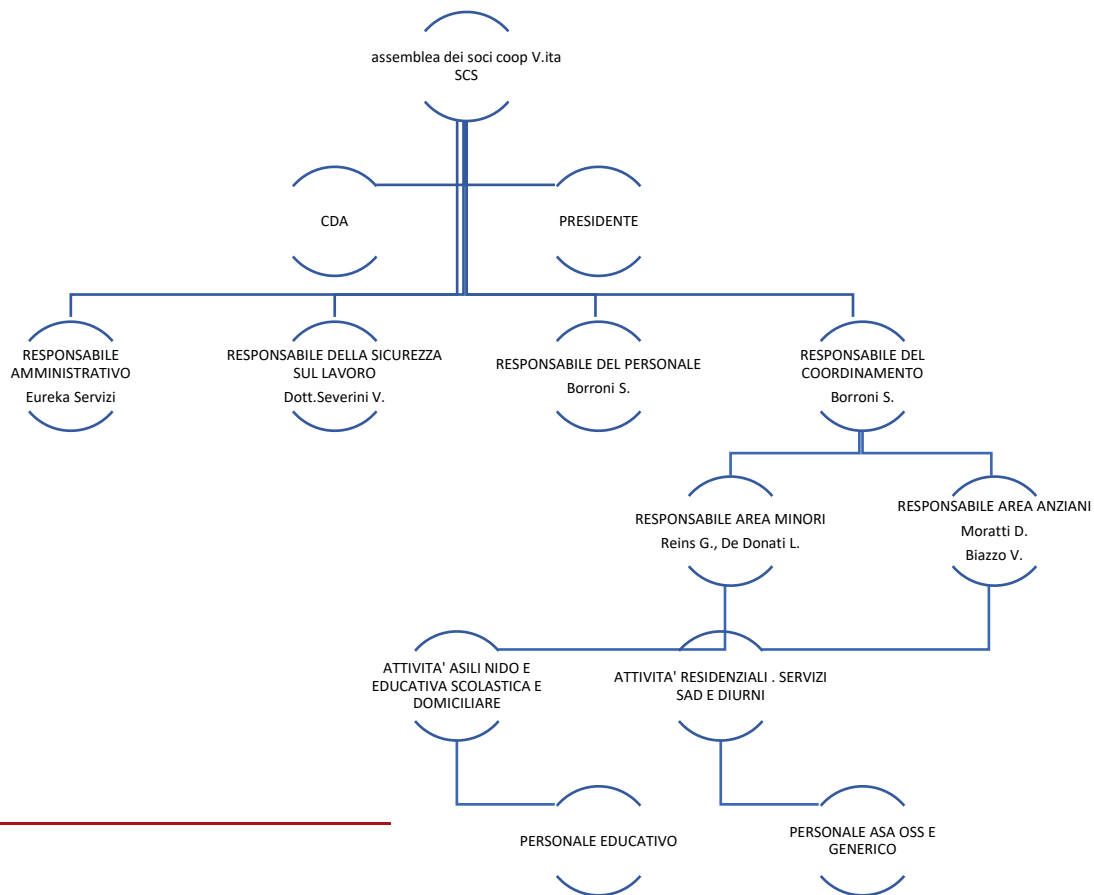
Tommaso Napolione **Consigliere Delegato;**



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

ORGANIGRAMMA



A CHI CI RIVOLGIAMO

Bambine e bambini, adolescenti, giovani e adulti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa.

Soci lavoratori, volontari e sovventori apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

Collaboriamo insieme a committenti pubblici e privati per costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali si valuta gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.

Le istituzioni in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono interlocutori con cui la Cooperativa "v.ita scs" si confronta per elaborare progetti e azioni atti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.

Associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, sono partner con cui la Cooperativa "V.ita" progetta e realizza interventi e servizi.



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como

Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137

info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

Educatore

Educatore professionale che, attua specifici progetti educativi e riabilitativi, volti al recupero delle funzioni nella vita quotidiana, operando sulle famiglie e sul contesto sociale dei pazienti e minori sia a livello domiciliare che scolastico.

Personale ausiliario

Favorisce la pulizia e il riordino all'interno delle strutture dove è designato a svolgere il suo incarico.

Infermiere professionale

Si occupano delle prestazioni di carattere infermieristico rivolte alla cura ed alla salute dei Residenti nelle strutture.

Fisioterapisti

Si occupano delle prestazioni di carattere riabilitativo rivolte alla cura ed alla salute dei Residenti nelle strutture

O.S.S - A.S.A

Favorisce il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà a casa, in ospedale o nelle strutture residenziali dove vivono. Per questo collabora con altri operatori professionali che lavorano in servizi che si occupano di assistenza sanitaria e sociale.

CUOCO

A disposizione per la preparazione dei pasti caldi erogati giornalmente presso le strutture residenziali e educative.



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

I PROGETTI E I SERVIZI

I principali settori d'intervento della Cooperativa "v.ITA" sono rivolti all'area educativa e per la residenzialità di persone autosufficienti.

AREA INFANZIA E MINORI:

- servizi per l'infanzia 0-6 anni;
- servizi extrascolastici rivolti a bambini e ragazzi;
- servizi di assistenza mensa;
- servizi di sostegno scolastico;
- servizi domiciliari socio assistenziali ed educativi;
- servizi educativi rivolti a minori e nuclei familiari in situazione di disagio sociale

AREA ANZIANI:

- strutture residenziali, semiresidenziali e servizi di assistenza domiciliare dedicati alle persone anziane autosufficienti

La gestione dei servizi è:

- ✓ diretta quando la Cooperativa è titolare della gestione la quasi totalità dei servizi;
- ✓ integrata quando la Cooperativa collabora con altre cooperative sociali o consorzi nella gestione o con altri soggetti non profit.

SERVIZI INFANZIA - MINORI

Cooperativa V.ita ha deciso dal 2015 di investire in modo particolare sull' area dell'infanzia 0/6.

L'asilo nido, il nido integrato, i servizi innovativi e la scuola dell'infanzia sono opere educative che hanno come finalità il supporto alla famiglia e ai bambini.

Offrono ai bambini dai 6 mesi ai 6 anni un luogo in grado di accoglierli e di aiutarli a crescere ed a formare in modo equilibrato la propria personalità in collaborazione con la famiglia. I nostri servizi sono luoghi in cui bambini, genitori, educatori ed insegnanti si



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

incontrano e costruiscono occasioni per crescere assieme e rendere ogni giorno trascorso, un giorno importante.

Nidi d'Infanzia

Il servizio accoglie bambini dai 3 ai 36 mesi e risponde in modo flessibile e professionale alle loro esigenze e a quelle delle famiglie. Attraverso l'ascolto e la condivisione si supporta la famiglia nel percorso genitoriale e di conciliazione dei tempi di lavoro e di cura. Con proposte educative, stimolanti e divertenti si accompagna lo sviluppo armonico del bambino incoraggiandolo nell'apprendimento, nella sperimentazione e nell'acquisizione di autonomie e competenze, valorizzando le esperienze all'aria aperta ed il costante contatto con la natura. Gli ambienti sono concepiti per consentire ai bambini una permanenza sicura e confortevole, adatti a favorire e stimolare ogni loro attività esplorativa e di comunicazione.

Elenco dei servizi

SERVIZIO	UTENZA	INDIRIZZO
Micronido Lago Laggiù	Fascia di età: 3 mesi - 3 anni capienza massima: 24 posti	Via Mazzola 6 Colazza
Asilo nido La Tartaruga	Fascia di età: 3 mesi - 3 anni capienza massima: 16 posti	Via Regina Ponente 102 Gravedona ed Uniti
Asilo nido Il nano nel motore	Fascia di età: 3 mesi - 3 anni capienza massima: 38 posti	Via san Bernardino 45 Legnano (Mi)
Asilo nido La Coccinella	Fascia di età: 3 mesi - 3 anni capienza massima: 24 posti	Via Regina Ponente 102 Gravedona ed Uniti
Asilo nido Angioletti	Fascia di età: 3 mesi - 3 anni capienza massima: 16 posti	Via Casartelli 7 Menaggio
Asilo nido il Nano nel motore 2	Fascia di età: 3 mesi - 3 anni capienza massima: 15 posti	Via pola 6/8 Saronno

AREA MINORI

Puntare sui giovani non sembra essere la parola d'ordine della società odierna. Lo è invece per la nostra Cooperativa che - seppure nata per rispondere ai bisogni delle persone anziane - ha capito che lavorare insieme e per i giovani (attraverso servizi di doposcuola, aiuto per i compiti, centri di aggregazione nei quali scoprire i propri talenti, ecc.) può rappresentare un'importante forma di investimento nella costruzione di percorsi di espressione e di ricerca di senso da parte dei ragazzi, in un'età così complicata come quella dell'adolescenza.

Liberare le proprie energie, incanalarle e attivare percorsi di crescita delle proprie capacità è uno straordinario campo di applicazione per i nostri educatori territoriali, veri fari e luci



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

nella notte per molti ragazzi e famiglie del nostro territorio. Al tempo stesso, massima attenzione è dedicata a percorsi di formazione e crescita per tanti educatori nel campo del sostegno e dell'integrazione scolastica a favore di bambini e adolescenti con disabilità, come segno caratteristico di una Cooperativa che crede nei valori di una scuola aperta ed inclusiva di tutte le differenze, di una scuola più ricca.

In momenti extrascolastici cooperativa V.ita Onlus affianca bambini e ragazzi nel loro percorso di crescita attraverso interventi educativi individualizzati o attività di gruppo, in contesti protetti e stimolanti.

Servizi Educativi e Assistenziali Territoriali

Integrazione Scolastica

Si garantisce ai minori disabili il diritto all'educazione e all'istruzione attraverso interventi educativi di sostegno all'autonomia e alla comunicazione, nella prospettiva della loro integrazione nei contesti scolastici e nella comunità.

Il servizio si rivolge ai minori frequentanti i nidi e scuole dell'infanzia, scuole primarie e secondarie del territorio del comune di Orsenigo, azienda sociale Le tre Pievi.

Servizi di assistenza domiciliare

L'obiettivo del servizio domiciliare è la promozione della qualità della vita delle persone disabili o con disagio prive, in via temporanea o permanente, della capacità di provvedere autonomamente a se stesse, così da favorirne la permanenza, il più possibile, nella loro casa e ambiente di vita.

- Servizio domiciliare socio assistenziale: gli interventi mirano ad assicurare il benessere psicofisico della persone, mantenendo o sviluppando le loro autonomie, attraverso interventi personalizzati e flessibili rispondenti ai bisogni di cura personale e domestica.
- Servizio domiciliare socio educativa: gli interventi di tipo educativo mirano a valorizzare le abilità e capacità delle persone disabili, favorendo le autonomie personali, sociali e relazionali, e a sostenere il nucleo familiare che si prende cura di loro, contribuendo ad evitare l'isolamento e l'emarginazione.

SERVIZIO	UTENZA	INDIRIZZO
AES e ADM	Minori	Comune di Orsenigo
AES e ADM	Minori	Le Tre Pievi Azienda Sociale
AES e ADM	Minori	ASCLV alto lago



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

SERVIZIO ANZIANI

Cooperativa V.ita SCS ha una precisa filosofia rispetto ai propri servizi a favore delle persone anziane: creare tutte le condizioni affinché queste ultime sentano il più possibile la Cooperativa come casa propria, grazie ad un ambiente accogliente e cercando di mantenere il maggior livello di autonomia e partecipazione possibile alla vita sociale. E' forte la continua ricerca e innovazione, come testimoniano servizi assolutamente unici a livello territoriale (e non solo), quali la Casa Albergo M.G Taglietti, Istituto Maria Consolatrice di Leggiuno e la casa Albergo di nuova gestione di Villa Mosca e casa alloggio di Lesa.

Centri Residenziali

I servizi accolgono persone over completamente autosufficienti, anziani autosufficienti e non autosufficienti di grado lieve medio o elevato a seconda delle strutture ospitanti. Attraverso interventi socio assistenziali, sanitari, riabilitativi, occupazionali e di socializzazione, pensati per rispondere ai bisogni specifici individuali, si preservano o recuperano le autonomie della persona anziana valorizzando le sue capacità all'interno di realtà aperte e integrate nei territori. Cooperativa V.ita si impegna a mantenere vive le sue relazioni sociali e a comunicare costantemente con la famiglia. Gli ambienti sono confortevoli, sicuri e studiati per far sentire la persona a proprio agio in un clima di serenità e reciproca solidarietà.

SERVIZIO	UTENZA	INDIRIZZO
Casa albergo M.G Taglietti	Anziani autosufficienti capienza massima: 23 posti	Via Marconi 32 Nebbiuno
Casa Albergo Villa Mosca	Anziani autosufficienti capienza massima: 15 posti	Via Patrizio Peduzzi 2 Tremezzo
Alloggio Anziani	Anziani autosufficienti capienza massima: 6 posti	Via Giardino Grande 8 Lesà
Istituto suore Maria Consolatrice	Congregazione religiosa	Via Trento 29 Leggiuno



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

Servizio di assistenza domiciliare

L'obiettivo del servizio domiciliare è la promozione della qualità della vita delle persone anziane che hanno perso, in via temporanea o permanente, la capacità di provvedere autonomamente ed in modo soddisfacente a se stesse, così da favorirne la permanenza, il più possibile, nella loro casa e ambiente di vita.

Gli interventi mirano ad assicurare il benessere psicofisico della persone, mantenendo o sviluppando le loro autonomie, attraverso interventi personalizzati e flessibili rispondenti ai bisogni di cura personale e domestica. I servizi sono erogati all'azienda ASCLV e presso il comune di Orsenigo.

SERVIZIO	UTENZA	INDIRIZZO
SAD	Assistenza domiciliare comunale	Comune di Orsenigo
SAD	Assistenza domiciliare comunale	Azienda Sociale Centro Lario e Valli

Servizio di intrattenimento educativo

Gli interventi di tipo educativo sono destinati a persone affette da deficit cognitivi o da demenza allo stadio iniziale/ intermedio. La progettazione individualizzata prevede attività di stimolazione delle abilità relazionali, funzionali, delle capacità mnemoniche e di orientamento alla realtà.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

Le varie casistiche di inserimento e/o dimissioni sono dettagliate per ogni servizio erogato nella carta dei servizi dedicata al servizio stesso.

LA FORMAZIONE DEI LAVORATORI

I corsi di formazione svolti nell'anno 2018 si sono sviluppati in due grandi aree tematiche, la prima quella dell'aggiornamento della sicurezza in cooperativa e professionalità dei nostri



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como

Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137

info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

operatori, la seconda linea tematica riguarda lo sviluppo di un percorso di supervisione pedagogica e educativa del gruppo di lavoro degli educatori professionali di tutti i territori, rivolto all'accrescimento del benessere degli operatori e al contenimento del burn-out, fenomeno che spesso coinvolge chi opera nei contesti di educativi.

Per la formazione tematica ci avvaliamo del fondo FonCoop. I piani di formazione vengono elaborati dall'Area Risorse Umane di Cooperativa V.ita SCS attraverso un'attenta analisi dei fabbisogni ed una progettazione specifica delle azioni formative, con l'obiettivo di riqualificare ed aggiornare il personale in funzione delle esigenze del settore e delle richieste del mercato e favorire altresì la competitività dell'azienda.

Un tema che ha contraddistinto il 2018 è l'adeguamento privacy con il DGPR 196/16, che prevedeva una rimodulazione interna della modulistica per clienti /utenti e dipendente con adeguamento degli standard previsti dalla normativa 81/08.

LA POLITICA DELLA SICUREZZA

La sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro è un impegno per tutti, che si manifesta non solo nel rispetto dei comportamenti sicuri e corretti nello svolgimento del proprio lavoro, ma anche nel creare costantemente le condizioni più idonee affinché ciò avvenga, pertanto Coop. V.ita si impegna a:

- Ridurre ed eliminare potenziali cause di eventuali infortuni e malattie derivanti dalle attività lavorative;
- Migliorare la gestione dei rischi;
- Verificare tempestivamente condizioni degli ambienti di lavoro nel rispetto degli adempimenti di legge;
- Mettere a disposizione tutte le risorse umane, materiali, finanziarie e strumentali necessarie;
- Rendere consapevoli tutti i lavoratori dei rischi a cui sono esposti;
- Dare più continua ed efficace comunicazione ai lavoratori tramite incontri in cui si discuta di sicurezza e salute.

A tal fine si sono messe in campo nuove risorse quali: ausili sempre più efficienti per la movimentazione carichi, DPI personalizzati per raggiungere il massimo confort per i lavoratori (calzature personalizzate, guanti speciali più resistenti ecc.).



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

SISTEMI DI GESTIONE

Cooperativa V.ita SCS opera secondo il sistema di gestione integrato per la qualità, la sicurezza e la responsabilità sociale, con lo scopo di migliorare sinergicamente le performance in ciascuno di questi ambiti, nell'ottica di massimizzare la professionalità dei servizi e ottimizzare tempi e risorse. Il sistema rappresenta la volontà della Cooperativa di uniformare tutti i processi realizzando un modello facilmente riproducibile in tutti gli ambiti, mantenendo allo stesso tempo una struttura flessibile.

Il sistema integrato è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 sulla qualità per:

- la progettazione ed erogazione dei servizi educativi per minori;
- somministrazione pasti per la ristorazione collettiva.

ELABORAZIONE DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

I questionari di rilevazione della soddisfazione sono costituiti da domande dirette che raccolgono il punto di vista del cliente rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato.

In particolare, quello per i fruitori del servizio è stato elaborato con domande concrete, comprensibili, calibrate sull'età e di facile comprensione, che valutano alcuni aspetti salienti dell'intervento.

Ogni questionario di rilevazione della soddisfazione prevede che il cliente possa esprimere, per ciascun item, un giudizio quantitativo (scala da 1 a 3) e qualitativo. La compilazione del questionario può avvenire anche in forma anonima.

I questionari raccolti vengono elaborati e verificati servizio per servizio dal coordinatore, in collaborazione con il Responsabile della Qualità, procedendo come di seguito:

- suddivisione dei questionari per decentramento zonale;
ulteriore suddivisione per tipologia di cliente (1. utente; 2. famiglia o tutore; 3. committente);
- calcolo della media matematica item per item per una valutazione quantitativa;
- analisi delle risposte discorsive item per item;



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

- riepilogo dei risultati quantitativi e qualitativi item per item, diviso per tipologia di cliente e per decentramento zonale;
- impiego dei risultati dei questionari come materiale utile alla definizione del piano di miglioramento annuale del servizio;
- diffusione e pubblicazione dei risultati attraverso lo strumento del Bilancio Sociale

COME RECLAMARE

Presso il responsabile del servizio erogato sono disponibili a richiesta dell'Utente copie dell'apposito modulo "Segnalazione reclamo". I reclami possono essere di due forme: scritti e verbali. L'eventuale reclamo scritto da parte dell'Utente o dei suoi familiari viene raccolto dal responsabile del servizio erogato, il quale provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta o verbale all'Utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa, l'Utente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il responsabile del servizio erogato entro il corrente mese.



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

DIRITTI & DOVERI DEI FRUITORI DEI SERVIZI

DIRITTI

I fruitori dei nostri servizi, insieme alle loro famiglie, hanno il diritto di:

- essere accolti e seguiti con attenzione e competenza nel rispetto della dignità della persona e delle sue convinzioni filosofiche e religiose; -ottenere riservatezza sui propri dati personali;
- ottenere informazioni rispetto all'intervento e alle azioni educative;
- fruire di prestazioni regolari e continuative nel rispetto del Progetto Educativo Individualizzato (Pei);
- ottenere informazioni relative alle modalità di accesso al servizio di comunicazione con gli educatori e il coordinatore;
- concordare i giorni e gli orari di erogazione del servizio;
- richiedere ed effettuare incontri con gli operatori e/o i coordinatori, oltre a quelli previsti;
- conoscere la Carta dei Servizi;
- conoscere le modalità di tutela e partecipazione;
- proporre suggerimenti e inoltrare reclami, ed essere informati sul loro esito;
- esprimere il proprio grado di soddisfazione

DOVERI

I fruitori dei nostri servizi, insieme alle loro famiglie, hanno il dovere di:

- *rispettare e favorire l'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato (Pei) stipulato all'avvio del servizio;*
- *informare con tempestività gli educatori in caso di assenza non programmata;*
- *comunicare con tempestività le assenze programmate (vacanze, ricoveri, temporanee variazioni di domicilio) e indicare la data prevista per il rientro;*
- *partecipare agli incontri di verifica programmato.*



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Dimensione	Indicatore	Standard
Programmazione	Raccolta delle richieste di attivazione da parte degli utenti	In ogni momento dell'anno
Valutazione	Monitoraggio dei progetti	Ogni mese viene fatta un'équipe tra Assistente Sociale, operatori e coordinatrice della Cooperativa sull'andamento dei singoli progetti e l'organizzazione del servizio
	Documentazione	Redazione di un verbale dell'équipe
Organizzazione del lavoro	Modalità di sostituzione degli operatori in caso di ferie, malattia o dimissioni	Concordata con l'Assistente Sociale e il Coordinatore della Cooperativa
Relazione operatore utente	Modalità di intervento	Richiesta al Servizio Sociale da parte del diretto interessato o dal familiare. Visita al domicilio con la Coordinatrice o il personale della cooperativa per verifica della situazione e proposta verbale di intervento. Stesura di un progetto e comunicazione bisogni. Monitoraggio al domicilio da parte dell'Assistente Sociale almeno due volte all'anno.
Rapporto con la rete familiare e allargata	Comunicazione e coinvolgimento	Mantenere costante relazione con i familiari sull'intervento specifico e sull'obiettivo.

La soddisfazione dell'utenza viene costantemente monitorata attraverso la raccolta di reclami, apprezzamenti, suggerimenti verbali e telefonici e tramite compilazione di un apposito modulo che indica la qualità dell'erogazione delle prestazioni.



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
 Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it

Cooperativa Vivere in Italia – in breve V.ita scs

società cooperativa sociale

Sede legale e amministrativa
via Martino Anzi 8, 22100 Como
tel. +39 02 96705005 fax +39 02 96707901
info@vitacoop.it



Vivere in Italia in breve V.ita

Società Cooperativa Sociale Onlus – Via Martino Anzi , 8 • 22100 - Como
Iscrizione all'Albo Nazionale Soc. Coop. Nr. C102326 - P.I. 03530820137
info@vitacoop.it / info@pec.vitacoop.it - www.vitacoop.it