



## **CARTA DEI SERVIZI**

Verlata Società Cooperativa Sociale a r.l.

### **1. INTRODUZIONE:**

La Carta dei Servizi è uno strumento per far conoscere la Cooperativa Verlata, i suoi servizi e i suoi progetti; ha il duplice scopo di descrivere le attività della Cooperativa e, al contempo, assumere con le persone accolte l'impegno a garantire:

- Il rispetto dei diritti dell'utente.
- La promozione di un rapporto di collaborazione e informazione tra le parti il più possibile attivo e trasparente.

### **2. LA COOPERATIVA SOCIALE VERLATA: MISSION E VALORI**

Verlata nasce, nel 1984 da un gruppo di volontari di Villaverla, come risposta al bisogno espresso da persone in situazione di disabilità e dalle loro famiglie; nel tempo si costituisce come cooperativa sociale nel tentativo di costruire percorsi concreti di solidarietà, autonomia, dignità e rispetto.

Una realtà fatta di molteplici connessioni, che ogni giorno tessono la quotidianità del lavoro di ciascun socio, per accompagnare le persone più fragili con uno sguardo e delle risposte in grado di abbracciare la complessità del loro Progetto di Vita.

La costante attenzione al territorio e ai suoi bisogni ha chiesto di aprirsi ai tanti luoghi da abitare, rivolgendo l'attenzione e l'azione a quegli ambiti di disagio sociale emergente (dipendenze, carcere, psichiatria, richiedenti asilo, nuove povertà ...), che chiedono diritti di cittadinanza, attraverso percorsi di cura, di integrazione sociale e lavorativa.

Luogo di lavoro autogestito, che vuole porre particolare cura alla partecipazione dei soci-lavoratori, Verlata propone ad ogni lavoratore di essere socio, chiedendogli di portare il proprio contributo, non solo in termini operativi e professionali, ma investendo nel progetto, prendendo parte ai processi decisionali e collaborando alla gestione della vita lavorativa e sociale. Questa strutturazione apre alla corresponsabilità nella costruzione e gestione di un luogo di lavoro capace di esprimere i valori scelti, nel rispetto delle caratteristiche e delle competenze di ciascuno. Lo sforzo comune è finalizzato a sperimentare una forma di impresa realmente democratica e partecipata, condividendo il patrimonio culturale, professionale e sociale comune, che delinea l'identità della cooperativa.

Negli anni il modello di riferimento nel quale Verlata si riconosce è quello dell'Impresa Sociale di Comunità, che chiede una visione globale e attenta al territorio di appartenenza; una mappa che aiuta ad orientarsi anche in tempi difficili, insegnando a coniugare l'identità e la mission con la sostenibilità economica e le risorse disponibili.

Verlata è oggi una cooperativa sociale a scopo plurimo; opera all'interno della rete dei servizi socio-assistenziali del territorio, collaborando in modo particolare con l'Ulss 7 Pedemontana e le amministrazioni pubbliche del territorio. Ha inoltre sviluppato una serie di collaborazioni stabili con numerose aziende per la gestione dei servizi o la fornitura di prodotti.

La Cooperativa si è dotata di un sistema di gestione per la qualità e la sicurezza sul lavoro in modo da sostenere il proprio modello di impresa nel perseguimento degli obiettivi e delle strategie delle cooperative, in un approccio che garantisce il soddisfacimento di requisiti normativi e, al contempo, rilancia il sistema in un'ottica di miglioramento continuo e di sviluppo organizzativo. Verlata è altresì accreditata presso la Regione Veneto e ha quindi la possibilità di erogare prestazioni per conto del servizio sanitario regionale e di stipulare accordi con le strutture pubbliche o contratti con le strutture private. La Cooperativa ha anche adottato un modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/2001 che, oltre a rappresentare uno strumento di tutela, è un atto di responsabilità sociale nei confronti dei propri soci, dipendenti, clienti, fornitori oltre che della collettività.

### **3. I PRINCIPI DI EROGAZIONE:**

1. Eguaglianza: i servizi si basano sul principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione secondo il quale "Tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche."
2. Obiettività ed imparzialità: le attività sono svolte secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo in questo modo la regolarità e la continuità delle prestazioni, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzioni o funzionamento irregolare del servizio.
3. Partecipazione: gli utenti e le loro famiglie sono coinvolti attivamente attraverso incontri individuali e plenari, per raccogliere opinioni e suggerimenti riguardanti la programmazione generale del servizio, del progetto individualizzato e per discutere nuove proposte.
4. Efficacia: il percorso all'interno dei vari settori è regolato da un progetto generale di servizio, condiviso con le figure professionali del territorio, e da un progetto educativo individuale, condiviso anche con le famiglie. Entrambi i progetti sono periodicamente valutati ed aggiornati. Gli interventi educativi e assistenziali sono realizzati da personale qualificato in formazione continua.
5. Efficienza: l'organizzazione del servizio mira a garantire l'uso ottimale delle risorse umane, strutturali ed economiche.

### **4. ACCESSO AI SERVIZI**

L'accesso ai servizi per le persone con disabilità avviene attraverso la segnalazione dell'Unità Organizzativa Disabilità del DSS 2 dell'Ulss 7 Pedemontana.

**Responsabile dell'U.O. Disabilità: 0445 388970**

I Progetti di formazione ed integrazione lavorativa vengono svolti in accordo con il SILAS dell'Ulss 7 Pedemontana.

**Segreteria SILAS: 0445 634611**

Altri servizi e progetti vengono attivati in accordo e collaborazione con i Comuni di provenienza delle persone segnalate.

## 5. LE AREE DI INTERVENTO

All'interno dell'area servizi alla persona, Verlata gestisce:

1. Servizi per la disabilità
2. Servizi di Formazione ed Integrazione Lavorativa

## 6. GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Le informazioni sul gradimento del servizio vengono raccolte tramite colloqui individuali con le famiglie, riunioni assembleari, compilazione di questionari e contatti quotidiani informali.

## 7. RECLAMI

Gli utenti e le famiglie possono inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami direttamente al Responsabile del Servizio.

Tali osservazioni possono essere espresse in forma orale o scritta e l'appuntamento con il Responsabile del Servizio verrà fissato entro tre giorni dalla data della richiesta.

Qualora il reclamo non sia di responsabilità della nostra struttura, saranno fornite indicazioni per contattare il servizio competente.

## 8. VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta nel mese di maggio 2022 ed ha scadenza maggio 2025.