

# Carta dei Servizi

Verlata Società Cooperativa Sociale a r.l.

## 1. Introduzione

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di trasparenza e condivisione, nato per raccontare chi siamo, cosa facciamo e con quali valori ci impegniamo ogni giorno. Attraverso questo documento, ci assumiamo l'impegno a:

- Rispettare i diritti di tutte le persone accolte nei nostri percorsi.
- Promuovere una relazione basata sulla **fiducia**, sulla **collaborazione attiva** e sull'**informazione chiara e accessibile**.
- Agire con spirito di **corresponsabilità**, coinvolgendo tutte le persone – famiglie, lavoratori/lavoratrici e comunità – nella costruzione di un progetto condiviso.

## 2. Chi siamo: Cooperativa Verlata

### Una comunità in cammino

Verlata nasce nel 1984, da un gruppo di volontarie e volontari di Villaverla, per rispondere ai bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie. Nel tempo, si è trasformata in una **cooperativa sociale**, con l'obiettivo di creare spazi e relazioni in cui ogni persona possa sentirsi **accolta, valorizzata e protagonista del proprio percorso di vita**.

### La nostra visione

Siamo una realtà fatta di relazioni, impegno e scelte quotidiane. Ogni nostra azione parte da un ascolto autentico delle persone e del territorio. Vogliamo costruire percorsi che promuovano:

- **L'autonomia e la dignità delle persone**, attraverso progetti educativi, sociali e lavorativi.
- **L'inclusione e l'appartenenza**, creando luoghi di vita e di lavoro accoglienti e accessibili.
- **La sostenibilità ambientale e sociale**, promuovendo pratiche ecologiche e responsabili.

### Una cooperativa fondata sulla corresponsabilità

Verlata è un luogo di lavoro partecipato e condiviso. Ogni lavoratrice e lavoratore può diventare socia/o, contribuendo non solo con le proprie competenze, ma anche con le proprie idee, esperienze e valori. Crediamo in un modello di impresa **democratica, inclusiva e solidale**, dove ognuna e ognuno può sentirsi parte attiva di un progetto collettivo.

## Il nostro impegno nel territorio

La cooperativa lavora in rete con le istituzioni pubbliche, in particolare con l'**Ulss 7 Pedemontana**, i **Comuni del territorio** e numerose realtà del mondo imprenditoriale e del TerzoSettore.

Accogliamo le sfide poste dai nuovi bisogni sociali – disabilità, disagio psichico, dipendenze, giustizia riparativa, nuove povertà – con risposte flessibili, personalizzate e orientate alla cura e all'integrazione.

## Qualità e sostenibilità come principi guida

Abbiamo adottato un **Sistema di Gestione per la Qualità** con l'obiettivo di garantire servizi sicuri, efficaci e orientati al miglioramento continuo.

A conferma del nostro impegno per un ambiente di lavoro sempre più equo e inclusivo, abbiamo ottenuto la **certificazione per la parità di genere**.

Siamo **accreditati dalla Regione Veneto** per l'erogazione di servizi socio-sanitari, a testimonianza della nostra competenza e affidabilità nel settore.

Abbiamo scelto di adottare il **Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001** come espressione concreta di responsabilità verso tutte le persone coinvolte nelle nostre attività: socie e soci, lavoratrici e lavoratori, utenti, famiglie e comunità.

## 3.1 nostri valori guida

I servizi offerti da Verlata si fondano su valori condivisi che ispirano ogni nostra scelta:

- **Corresponsabilità:** ogni persona è parte attiva nel costruire un progetto comune.
- **Appartenenza:** promuoviamo un senso di comunità e di legame con il territorio.
- **Attenzione alla persona:** mettiamo al centro le unicità, i bisogni e i desideri di ogni individuo.
- **Ecologia e sostenibilità:** ci impegniamo per uno sviluppo che rispetti l'ambiente e le generazioni future.
- **Inclusione e pari opportunità:** contrastiamo ogni forma di discriminazione e valorizziamo le differenze.
- **Opportunità lavorative:** creiamo percorsi di inserimento lavorativo significativi, accessibili e rispettosi delle capacità di ciascuna e ciascuno.

## 4. Principi nell'erogazione dei servizi

### 1. Eguaglianza e non discriminazione

Ogni persona ha pari dignità, indipendentemente da genere, etnia, lingua, religione, opinioni, condizione fisica, psichica, sociale o economica.

### 2. Imparzialità e trasparenza

Le attività sono svolte con equità, garantendo continuità e chiarezza nelle relazioni e nei servizi.

### 3. **Partecipazione attiva**

Persone accolte e famiglie partecipano alla progettazione e alla valutazione dei percorsi, attraverso momenti di confronto individuali e collettivi.

### 4. **Efficacia**

Ogni servizio si basa su progetti condivisi con le famiglie e con le figure professionali del territorio, aggiornati periodicamente.

### 5. **Efficienza**

Usiamo in modo attento e responsabile le risorse a disposizione, per offrire servizi di qualità e sostenibili nel tempo.

## 5. **Accesso ai servizi**

L'accesso ai servizi avviene attraverso le segnalazioni dell'**Unità Operativa Disabilità – DSS 2 dell'Ulss 7 Pedemontana**.

☎ Tel. **0445 388970**

I percorsi di formazione e inserimento lavorativo si svolgono in collaborazione con il **SILAS dell'Ulss 7 Pedemontana**.

☎ Segreteria SILAS: **0445 634611**

Ulteriori progetti sono attivati in accordo con i **Comuni di residenza** delle persone coinvolte.

## 6. **Aree di intervento**

All'interno dell'area **Servizi alla Persona**, Verlata si occupa di:

- **Servizi per la disabilità**
- **Servizi di formazione e integrazione lavorativa**

In ogni ambito promuoviamo relazioni di cura, percorsi personalizzati e spazi di crescita, valorizzando l'autonomia, il protagonismo e l'inclusione sociale e lavorativa.

## 7. **Valutazione e ascolto**

Il grado di soddisfazione delle persone accolte e delle loro famiglie è per noi fondamentale. Raccogliamo feedback attraverso:

- Colloqui individuali
- Assemblee periodiche
- Questionari anonimi
- Confronti quotidiani

Ogni osservazione è per noi un'occasione per migliorare.

## 8.Reclami e segnalazioni

Chiunque desideri segnalare disservizi o avanzare proposte può rivolgersi direttamente al Responsabile del Servizio, sia in forma orale che scritta. L'appuntamento verrà fissato entro tre giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui la segnalazione riguardi altri enti, saranno fornite tutte le informazioni utili per contattare il servizio competente.

Verlata ha inoltre attivato due modalità di segnalazione riservata/anonima (c.d. *whistleblowing*):

- una relativa al Modello Organizzativo e Gestionale ex D.Lgs. 231/2001, finalizzata a tutelare chi segnala irregolarità all'interno dell'organizzazione;
- una riferita al modello organizzativo conforme alla norma UNI PdR 125:2022 sulla Parità di Genere, pensata per segnalare discriminazioni, abusi o violenze sul luogo di lavoro.

A supporto di questo sistema, la Cooperativa ha istituito anche un Comitato Guida per le Pari Opportunità, al quale il personale può fare riferimento.

## 9.Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è stata redatta nel mese di **maggio 2025** e ha validità fino a **maggio 2028**.

Nel corso della sua validità, potrà essere aggiornata per rispondere meglio ai cambiamenti e ai nuovi bisogni.

**Verlata è una comunità in evoluzione. Ogni voce conta, ogni persona ha valore. Insieme, costruiamo futuro.**