

**Emmanuele Società Cooperativa Sociale Onlus**



# **CARTA DEI SERVIZI**

Via S. Francesco n° 3 26841 Casalpusterlengo  
C.F./P.IVA 09047590154  
Tel.0377/833067 Fax 0377/910534  
e-mail - [emmanuele.coop@gmail.com](mailto:emmanuele.coop@gmail.com) Pec: [emmanuele.coop@pec.it](mailto:emmanuele.coop@pec.it)  
[www.consultorioilmandorlo.it](http://www.consultorioilmandorlo.it)

## LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di comunicazione con cui la cooperativa Emmanuele si racconta e dà indicazioni dei servizi offerti, descrivendone il loro funzionamento, l'accessibilità, gli obiettivi progettuali, le caratteristiche e i livelli di qualità adottati. Sono definite le regole di accesso e sono presentate le modalità di partecipazione e di valutazione dei servizi da parte dei consumatori.

Emmanuele, attraverso la Carta dei Servizi, mostra alla cittadinanza il proprio lavoro, i valori etici su cui fonda la propria opera e il rispetto dei diritti, a tutela del cittadino e dei propri soci.

La Carta dei Servizi si pone di:

- tutelare il diritto dei consumatori (utenti/clienti)
- tutelare l'immagine della cooperativa descrivendo chiaramente i servizi offerti
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

Per Emmanuele questo documento è un importante strumento per il dialogo e la collaborazione con la famiglia e gli altri diversi interlocutori perché:

- esplicita quali sono i valori di riferimento e l'idea di qualità del servizio
- presenta con trasparenza il funzionamento dell'organizzazione
- descrive le diverse proposte per utenti e famiglie
- mette in evidenza gli aspetti qualitativi e/o le peculiarità del servizio
- indica le modalità con le quali le famiglie possono partecipare e concorrere a migliorare la qualità del servizio



## COME ARRIVARE

- **IN AUTO**

Da Lodi S.S. 9 direzione Piacenza

Da Pavia S.S. 234 direzione Cremona

Da Piacenza S.S. 9 direzione Lodi

- **IN TRENO**

Stazione di Casalpusterlengo, direzione Cappuccini.

- **IN BUS**

Da Lodi: Autolinee Line

Da Pavia: Autolinee Line

Da Piacenza: Autolinee Line

Da Cremona: Autolinee Line

## COOPERATIVA EMMANUELE

La Cooperativa Emmanuele lavora sul territorio da circa 35 anni con progetti di **prevenzione** al disagio degli individui e delle famiglie e di promozione del benessere.

Gli interventi iniziali erano rivolti al fronteggiamento del disagio conclamato, ma a partire dall'analisi di bisogni delle persone che incontrava ha costituito nel 1993 un Gruppo di Prevenzione Primaria al disagio giovanile e da allora attua interventi nelle aree del benessere relazionale, counselling, disagio, intercultura e promozione di life skills che sviluppino competenze di protezione nelle diverse aree di vita. Le attività sono rivolte ai bambini, genitori, famiglie, adolescenti, scuole ed adulti di riferimento.

Lavora con **l'equipe di Prevenzione del Piano di Zona** attraverso la presenza di psicologhe nelle scuole di ogni ordine e grado di tutta la Provincia di Lodi, per il supporto psicologico a situazioni di fragilità emergenti a scuola e con l'obiettivo dell'analisi dei bisogni e del conseguente invio eventuale alla rete dei servizi del territorio e alle agenzie educative presenti

E' in convenzione con le Aziende di Servizi alla persona del territorio per la gestione di interventi rivolti alle famiglie e ai minori e di **servizi educativi**. Ha gestito negli scorsi anni il Servizio Tutela Minori per Asp Basso Lodigiano.

Dal 2014 ha costituito un gruppo di lavoro che si occupa di **progettazione** e ricerca di finanziamenti, avendo così l'opportunità di gestire numerosi progetti che si sono occupati di cura e protezione delle bambine e dei bambini ( "La capanna" Fondazione Cariplo) , di contrastare la povertà educativa ( "Community in lab", " Behind the blackboard" "Nakatè" Impresa Sociale con I Bambini), di creare connessioni tra le generazioni ("Trigenerazionale" Regione Lombardia), di promuovere la conciliazione dei tempi famiglia-lavoro ( "Lodigiano welfare" Regione Lombardia), di presa in carico delle famiglie con minori autori di reato in ottica di giustizia riparativa ( "Affetti scatenati" e "Reloop" Regione Lombardia).

Si occupa di **Assistenza Domiciliare Minori e Spazio Neutro**. Gestisce uno Spazio Educativo nel comune di Codogno. E' accreditata per gli interventi con gli adolescenti ( Dgr 3206 e voucher 5154).

Negli ultimi anni gli interventi con le famiglie ed i minori si attuano nell'ottica del metodo relazionale e del protagonismo delle famiglie nell'intercettare le proprie risorse per il superamento delle fragilità e della promozione del proprio benessere, stimolandone una posizione attiva. In questa direzione utilizza il metodo delle **Family Group Conference** e dell'Advocacy ed ha promosso il progetto "Agorà" in co-progettazione con Enti del Terzo Settore ed il comune di Casalpusterlengo, istituendo un luogo di riferimento per le famiglie del territorio per la promozione delle risorse ed il sostegno alla genitorialità, in un'ottica di promozione della comunità.

Nell'equipe di lavoro sono presenti professionalità specifiche per l'intervento nell'area dei disturbi dello **spettro autistico**: da alcuni anni ha aperto il servizio **Stelliere** rivolto a bambini e bambine rientranti nello spettro autistico e alle loro famiglie nell'ottica della presa in carico del sistema familiare, in connessione e rete con il sistema sociale di riferimento.

Dal 2010 gestisce nel comune di Casalpusterlengo un **Consultorio familiare privato**

**Accreditato** con la Regione Lombardia ed attua prestazioni ed interventi rivolti all'accompagnamento delle persone in ogni fase del ciclo di sviluppo, sia nell'area psicosociale che sanitaria.

Alcuni operatori dell'equipe di lavoro consultoriale sono formati al protocollo delle **Life Skills Training**.

In particolare attiva gruppi di Auto Mutuo Aiuto per la neogenitorialità e la genitorialità di bambini con certificazione neuropsichiatrica. Si occupa di adolescenza, in particolare per le prese in carico post pandemia, e di mediazione familiare in collaborazione con studi legali ed il Tribunale.

Aderisce al **procollo Lea** con gli altri consultori del lodigiano per le prese in carico di persone inviate dai Servizi del territorio, su decreto dei Tribunali di competenza.

Dal 2012 ha svolto progetti sperimentali in collaborazione con Ats Milano rivolti alle donne vittime di violenza domestica, ai bambini vittime di violenza assistita e ai bambini con disturbo generalizzato dello sviluppo ed alle loro famiglie ( Dgr 392 Liste d'Attesa).

Dal 2016 è socio Cismai ( Coordinamento dei servizi contro il maltrattamento all'infanzia e all'adolescenza)per il contrasto ai maltrattamenti e alla violenza subita ed assistita.

Progetta interventi per il sostegno alla genitorialità e per la **prevenzione al maltrattamento**; in questa direzione implementa il progetto "Nakatè" finanziato da Impresa Sociale con I Bambini sul potenziamento degli interventi di **home visiting** prevalentemente, ma non in via esclusiva, rivolti alle donne dei CAS presenti sul territorio con l'obiettivo di coinvolgere in modo attivo le famiglie, promuovendo le loro risorse e competenze, intervenendo a contrasto della povertà educativa offrendo strumenti ed esperienze di crescita consapevole del ruolo genitoriale.

Nel corso di questi ultimi anni ha acquisito una specificità nel lavoro sulla protezione in rete, luogo di opportunità, ma anche di rischi da cui i ragazzi hanno bisogno di imparare a proteggersi, usandoli e non essendone usati. Ha implementato progetti con le scuole del basso lodigiano attraverso la collaborazione con professionalità con competenze specifiche in questa area (esperti di sicurezza informatica e forze dell'ordine) e con centri di formazione del territorio.

Da molti anni rivolge interventi specifici e specialistici ai **migranti in ottica transculturale**, anche in rete coi servizi territoriali che se ne occupano. Partecipa in partenariato a progetti FAMI gestendo l'erogazione di mediazioni linguistico culturali ai servizi territoriali che ne fanno richiesta; implementa laboratori di alfabetizzazione L2 e preparazione agli esami di Stato rivolti a studenti stranieri.

La Cooperativa svolge costantemente un forte **lavoro di rete**, coinvolgendo in tutti i progetti citati i servizi territoriali di riferimento e le amministrazioni comunali coinvolte, a partire dalla fase di progettazione, sino all'implementazione, al monitoraggio, al coordinamento e alla fase di verifica degli interventi.

Aderisce al Piano di Zona della provincia di Lodi, partecipando alla stesura.

Aderisce al protocollo di prevenzione e contrasto alla violenza di genere dal 2015.

## IL CODICE ETICO

### ***Cooperativa - Capitale Umano***

- La gestione aziendale è orientata alla promozione del Capitale Umano e alla correttezza nei rapporti di lavoro indispensabili per la qualità dei servizi;
- Ogni Socio partecipa al rischio e ai risultati dell'impresa;
- Al Socio lavoratore viene corrisposto un compenso che prende riferimento a quanto previsto dal CCNL delle Cooperative Sociali, compatibilmente con la natura associativa del rapporto di socio e con l'equilibrio economico dell'impresa;
- La distribuzione delle ricompense materiali e immateriali all'interno della cooperativa è improntata ad una logica che, premiando competenze e meriti, tiene conto anche dei bisogni e dell'impegno individuale;
- Il rapporto di lavoro del Dipendente viene regolato dal Contratto Nazionale e dallo Statuto dei Diritti dei Lavoratori;
- La Cooperativa funziona come un sistema in apprendimento e si adopera a fornire ad ogni Socio, Dipendente e Collaboratore, opportunità di crescita professionale e Umana;
- Nelle situazioni di crisi la Cooperativa adotta una strategia improntata alla salvaguardia del lavoro, compatibilmente con gli impegni nei confronti dei Clienti.

### ***Cooperativa - Persona - Utente - Cliente***

- Le Persone beneficiarie dei servizi sono al primo posto nelle scelte della Cooperativa;
- L'autonomia della Persona, compatibilmente con le Sue condizioni di vita e nel rispetto dei valori che rappresenta, è al centro della filosofia e dell'azione della Cooperativa;
- La società è sempre stimolata a recepire i bisogni dell'Utente/Cliente e a definire adeguate soluzioni;
- I tempi e gli spazi del vivere quotidiano della Persona e il Suo diritto alla riservatezza sono tutelati;
- Ogni Persona è rispettata nel suo credo religioso e opinione politica.

***Cooperativa - Mercato***

- La Cooperativa punta alla massima qualità del prodotto servizio consentita dall'equilibrio economico di impresa;
- La Cooperativa è in concorrenza sul mercato pubblico e privato, facendo valere la qualità dei prodotti servizi e non il ribasso del costo del lavoro;
- Nei confronti del mercato pubblico la Cooperativa si astiene dal far valere legami politici e partitici per ottenere appalti;
- La Cooperativa rifiuta di accogliere richieste di favori indebiti da parte di decisori pubblici con i quali ha rapporti di committenza

## LA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'attenzione alla qualità dei servizi erogati coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi. È la tensione verso la migliore qualità di gestione che garantisce le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione e alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone e ai loro bisogni.

Emmanuele ha predisposto una serie di misure/procedure che garantiscono da una parte i requisiti richiesti dalle regole dell'accreditamento e convenzione con i committenti e dall'altra le attese degli utenti/clienti.

Per Emmanuele la Qualità si realizza a livello organizzativo, a livello progettuale e a livello delle risorse umane impiegate.

### *La Qualità Organizzativa assicura:*

- La valutazione iniziale della Persona e la stesura di un contratto all'ingresso nel Servizio individuato.
- Un Progetto personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente.
- L'apertura di un fascicolo all'entrata nel Servizio.
- Le attività di programmazione, documentazione e aggiornamento.
- Le attività di raccordo tra gli operatori.
- Cadenza delle riunioni d'équipe.
- Presenza del coordinatore organizzativo amministrativo e gestionale del Servizio.

### *La professionalità del personale è garantita da:*

- Titoli di studio degli operatori e del personale di supporto, previsto dalle normative di legge vigenti.
- Formazione permanente di tutto il personale, aggiornamento e tutela del diritto allo studio.
- Procedure di controllo per l'assunzione del personale.

- Presenza di personale nell'équipe, con esperienza lavorativa maturata nei Servizi.
- Valutazione del personale e dei responsabili; valutati i bisogni formativi, viene programmato un piano annuale per la formazione.
- Le attività vengono programmate all'interno della progettazione individuale, considerando la specificità di ogni singolo utente.
- Le attività vengono monitorate e verificate a cadenza regolare.
- Il lavoro dei diversi servizi e progetti è regolato e controllato da istruzioni operative e procedure specifiche.
- Sono formalizzati i passaggi operativi e gli strumenti in fase di avvio del servizio.
- La presa in carico e la programmazione delle attività avvengono con modalità strutturate e controllate.
- Le attività di valutazione, progettazione e verifica sono stabilite a cadenza programmata, mediante l'utilizzo di strumenti e modalità specifiche.
- La documentazione psico-socio-educativa e gli strumenti di comunicazione interna sono rintracciabili e controllati.
- Sono previste e programmate sia riunioni d'équipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'équipe.
- Sono programmati gli incontri e i colloqui con le famiglie, gli Enti e i Servizi.
- La documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate.
- I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo i criteri del Regolamento UE 2016/679.

## **LA SICUREZZA NELL'AMBIENTE DI LAVORO**

Per quanto riguarda il Testo unico della Sicurezza, Decreto Legislativo 81/08 in relazione alle nuove regole per la gestione aziendale della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro, Cooperativa Emmanuele ha cercato di coniugare le conoscenze tecnologiche con quelle organizzative, ponendo al centro di qualsiasi iniziativa il Capitale Umano, con le sue specificità fisiche e psicologiche.

Prevenire è un atto globale che coinvolge chi progetta, chi gestisce e chi utilizza un ambiente, uno strumento, un edificio, dei servizi, un'organizzazione: prevenire è quindi non solo un impegno per chi produce, ma anche un'opportunità di cambiamento e di apertura verso una caratterizzazione innovativa della propria attività.

Aver recepito nel nostro sistema giuridico le direttive comunitarie induce ad affrontare in maniera più organica i problemi della prevenzione e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Emmanuele quindi, continuando e superando l'obbligo degli adempimenti previsti dal DLgs. 81, ha voluto costituire un'adeguata organizzazione per affrontare le problematiche di salute e sicurezza dei Lavoratori secondo la logica della prevenzione rispetto alla riparazione del danno provocato, basandosi sul miglioramento complessivo della Qualità di Vita della Persona, della sua salute e dell'integrità fisica e psicologica nell'ambito lavorativo. Di cui all'art. 29 del regolamento 2016/679/EU (GDPR) sul trattamento dei dati personali.

Tutti i lavoratori sono formati alla nuova disciplina ai sensi e per gli effetti

Il modello organizzativo è articolato su diverse figure professionali che rispettano e ampliano gli adempimenti previsti:

- **Rappresentante Legale**
- **Responsabile servizio prevenzione e protezione**
- **Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza**
- **Addetti primo soccorso**
- **Addetti prevenzione incendi**
- **Medico competente Medicina del Lavoro**