



# CARTA DEI SERVIZI TIPO B

**COOPERATIVA SOCIALE BLU**  
*Società Cooperativa Onlus*

INFORMAZIONI E RICHIESTA SERVIZI  
**049 7998848**

Fax 049 799.88.31  
[www.blucoop.it](http://www.blucoop.it)  
email: [info@blucoop.it](mailto:info@blucoop.it)



**Sede Legale**  
Via J. Facciolati, 112/B  
35127 Padova  
Tel: 049 80.42.005  
Fax: 049 73.54.834

**Sede Operativa:**  
Via Alsazia, 3  
35127 Padova  
Tel: 049 799.88.48  
Fax: 049 799.88.31

**Sede Operativa di  
Venezia:**  
Via B. Cairoli, 63  
30031 Dolo (VE)  
Tel: 041 865.33.16  
Fax: 041 865.32.93

## **INDICE**

<b>PRESENTAZIONE, PRINCIPI FONDAMENTALI E FINALITÀ.</b>	<b>2</b>
<b>SEDE LEGALE ED OPERATIVA.</b>	<b>2</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI.</b>	<b>3</b>
<b>MISSION</b>	<b>3</b>
<b>L'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI.</b>	<b>3</b>
<b>IL PERSONALE.</b>	<b>4</b>
<b>AMBIENTE DI LAVORO.</b>	<b>5</b>
<b>RAPPORTO CON I CLIENTI.</b>	<b>5</b>
<b>FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ.</b>	<b>5</b>
<b>MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.</b>	<b>6</b>
<b>DATI SOCIALI</b>	<b>6</b>

**Sede Legale**

Via J. Facciolati, 112/B  
35127 Padova  
Tel: 049 80.42.005  
Fax: 049 73.54.834

**Sede Operativa:**

Via Alsazia, 3  
35127 Padova  
Tel: 049 799.88.48  
Fax: 049 799.88.31

**Sede Operativa di  
Venezia:**

Via B. Cairoli, 63  
30031 Dolo (VE)  
Tel: 041 865.33.16  
Fax: 041 865.32.93

## PRESENTAZIONE, PRINCIPI FONDAMENTALI E FINALITÀ.

La Cooperativa Sociale Blu - Società Cooperativa Onlus è un'azienda giovane costituita sotto forma di cooperativa sociale di "tipo plurimo", che si diversifica nei seguenti tipi: di "tipo A", quindi con servizi rivolti "alla persona" e di "tipo B" e cioè cooperativa che offre una gamma di servizi "per la persona". Come Cooperativa Sociale di tipo B la mission è il recupero delle fasce svantaggiate al fine di mantenere e sviluppare autonomia e abilità dal punto di vista personale, sociale ed occupazionale in soggetti disabili, in collaborazione con la famiglia e i servizi territoriali.

Il lavoro viene visto come strumento e come metodo per favorire la massima espressione delle potenzialità individuali e per promuovere lo sviluppo dell'identità di sé come persona adulta, stimolando relazioni interpersonali e sociali con l'ambiente, promuovendo il conseguimento di capacità lavorative e la professionalizzazione, di senso di responsabilità e autostima, in rapporto alle potenzialità ed attitudini individuali.

Insieme professionisti e persone svantaggiate, fianco a fianco, nel rispetto dei ruoli svolgono la loro attività, organizzate in modo da favorire l'integrazione, sia all'interno dell'ambiente di lavoro, sia nei riguardi del territorio e della comunità.

La Cooperativa è operativa sul territorio con attività rivolte a/alla:

- Pulizie civili ed industriali, sanificazione e igienizzazione.
- Servizi ausiliari all'interno di strutture residenziali e semi-residenziali per anziani/diversamente abili (lavanderia, mensa, pulizie, ecc.),
- Diserbo e raccolta di rifiuti sulle aree cimiteriali e sulle aree soggette ad uso pubblico;
- Gestione di servizi cimiteriali.
- Disinfezione e sanificazione;
- Gestione di servizi di refezione scolastica e loro servizi accessori.
- Servizi ausiliari per scuole, asili nido, ecc.

## SEDE LEGALE ED OPERATIVA.

La Cooperativa ha sede legale in Via Jacopo Facciolati, n. 112/B – 35127 Padova.

La **Sede Operativa** della Cooperativa Sociale Blu è situata in Padova, zona Camin, in via Alsazia n. 3 nel complesso direzionale denominato "Palazzo Sarmatia".

La sede della Cooperativa è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici, sia con l'auto privata.

### **Contatti**

Tel 049 799.88.48. - Fax 049 799.88.31

### **Orari:**

dal lunedì al venerdì - mattina: 8:30 – 13:30 - pomeriggio: 14:30 – 17:30

Si può anche visitare il sito [www.blucoop.it](http://www.blucoop.it), oppure mandare una mail a [info@blucoop.it](mailto:info@blucoop.it)

La Sede Operativa (superficie totale 75 mq) ha gli uffici strutturati come segue:

- FRONT OFFICE che funge da servizio accoglienza dei clienti.
- SALA RIUNIONI e/o COLLOQUI.
- BACK OFFICE nel quale il personale si occupa dell'organizzazione e della progettazione dei servizi.
- La TOILETTE è dotata di lavandino, wc e piccolo ripostiglio.
- La sede operativa è dotata di 3 telefoni cordless, 6 PC, 1 stampante multifunzione (stampa, fax, fotocopie, scanner) e 1 stampante laser.

**Sede Legale**

Via J. Facciolati, 112/B  
35127 Padova  
Tel: 049 80.42.005  
Fax: 049 73.54.834

**Sede Operativa:**

Via Alsazia, 3  
35127 Padova  
Tel: 049 799.88.48  
Fax: 049 799.88.31

**Sede Operativa di  
Venezia:**

Via B. Cairoli, 63  
30031 Dolo (VE)  
Tel: 041 865.33.16  
Fax: 041 865.32.93

## PRINCIPI FONDAMENTALI.

I principi fondamentali su cui si basa La Cooperativa sono i seguenti:

**Uguaglianza:** i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione e opinione politica.

**Imparzialità:** le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Partecipazione:** è garantita la partecipazione del cliente-utente alla prestazione del servizio quale soggetto attivo nell'ottica di una migliore efficacia dell'intervento e di una stretta collaborazione con gli operatori impiegati.

**Efficienza ed efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere del cliente-utente e degli operatori impiegati.

**Rispetto delle leggi e dei regolamenti:** il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi si fonda sul comune rispetto delle disposizioni di legge e dei regolamenti che disciplinano il settore di intervento.

**Collaborazione:** al cliente è richiesto di collaborare fornendo informazioni, segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

**Continuità:** il servizio è erogato in modo regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.

**Qualità:** al cliente è assicurato un buon standard di qualità dei diversi servizi.

## MISSION

La Cooperativa Sociale Blu è un soggetto attivo che partecipa, in collaborazione con gli Enti Locali, le Istituzioni, il no-profit, alla costruzione del benessere della comunità partecipando ai processi di inclusione sociale attraverso l'integrazione, la progettazione, la promozione di servizi ed iniziative a beneficio dei cittadini appartenenti anche, e soprattutto alle fasce svantaggiate.

La cooperativa è da sempre impegnata:

- nella realizzazione di servizi alla persona e alla famiglia per l'empowerment di ogni cittadino/utente;
- nell'attivazione dei processi di socializzazione e di inclusione delle persone con svantaggio sociale;
- nella realizzazione di interventi di prevenzione del disagio.

## L'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI.

Le cooperative sociali di tipo B, secondo quanto stabilito dalla Legge 381/1991 sulla cooperazione sociale e sulla L.R. 23/2006, «hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività diverse – agricole, industriali, commerciali o di servizi – finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate».

La categoria di "svantaggio sociale" comprende oggi tipologie di disagio molto diversificate: tra gli altri, si considerano persone svantaggiate gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, gli ex degenti di istituti psichiatrici, i soggetti in trattamento psichiatrico, gli ex tossicodipendenti ed ex alcoolodipendenti, i condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione, gli adulti

**Sede Legale**

Via J. Facciolati, 112/B  
35127 Padova  
Tel: 049 80.42.005  
Fax: 049 73.54.834

**Sede Operativa:**

Via Alsazia, 3  
35127 Padova  
Tel: 049 799.88.48  
Fax: 049 799.88.31

**Sede Operativa di**

**Venezia:**

Via B. Cairoli, 63  
30031 Dolo (VE)  
Tel: 041 865.33.16  
Fax: 041 865.32.93

emarginati, ex ragazze di strada.

Inoltre il conferente regolamento della Commissione europea ha esteso il concetto di svantaggio ai soggetti a tutti gli effetti normodotati ma in stato di disoccupazione perdurante e, quindi, non affetti da sindromi patologiche o dipendenze.

A tal fine, la cooperativa si caratterizza soprattutto per la sua capacità di sostenere il recupero e la crescita delle abilità della persona svantaggiata e, dove possibile, di ricollocarla nel mercato del lavoro ordinario a conclusione di un percorso lavorativo e di crescita personale. L'esistenza di un progetto incentrato sulla persona inserita nella cooperativa sociale è del tutto coerente con la missione ultima della cooperativa stessa, che è quella di promuovere alla condizione lavorativa risorse umane che altrimenti rimarrebbero consegnate in quella socio-assistenziale.

Un intervento di questo tipo richiede una progettualità ben precisa, obiettivi definiti e misurabili, momenti di confronto e di verifica. La cooperativa sociale di inserimento lavorativo opera con soggetti che spesso sono a rischio di emarginazione. Da qui la grande responsabilità che è in carico alla cooperativa e la necessità di operare con professionalità, mettendo a disposizione del proprio servizio di inserimento le risorse di tempo e le competenze necessarie. Ogni lavoro viene, a tal fine, verificato a scadenze fisse per capire la bontà del proprio operato o per apportare le modifiche utili al conseguimento dell'obiettivo che ci si è posti. Il progetto personalizzato è uno strumento indispensabile per mettere in pratica questo principio basilare nei confronti dei lavoratori svantaggiati, e in special modo, verso quelli che richiedono una formazione più specifica e in taluni casi "delicata", come è per chi entra per la prima volta nel mondo del lavoro.

La buona riuscita del progetto terapeutico riabilitativo è determinata dall'integrazione, dalla condivisione, dalla partecipazione e dal continuo coinvolgimento di tutte le parti in causa: Enti ed Istituzioni (ULSS, Centri di Salute Mentale, SIL, ecc.) l'équipe e gli specialisti, gli utenti e le loro famiglie.

Per ogni utente viene stilato un progetto terapeutico individualizzato, condiviso con l'équipe inviante del servizio pubblico, con l'utente e la famiglia.

Ogni progetto terapeutico viene continuamente verificato per il monitoraggio dei risultati raggiunti attraverso "indicatori e/o misuratori di qualità", quali:

- Verifica contesto relazionale (riduzione dei sintomi, delle crisi; diradarsi della frequenza dei ricoveri; tendenza progressiva all'autonomia; colloqui periodici con lo psicologo e lo psichiatra);
- Verifica integrazione sociale (riduzione di segnalazioni e reclami da parte di privati ed esercenti pubblici; rapporti cordiali con il vicinato e le associazioni; maggiore autonomia all'esterno);
- Verifica inserimento lavorativo (continuità ed impegno nell'impiego; intensificarsi dell'interesse; riscontro con il datore di lavoro).

Il progetto terapeutico riabilitativo si intende qualitativamente soddisfatto una volta raggiunti gli obiettivi individuati per ciascun operatore svantaggiato e una volta sviluppata e consolidata una maggiore autonomia individuale e sociale, condizione necessaria per un'eventuale possibilità di vita indipendente.

## **IL PERSONALE.**

I progetti e le attività che la Cooperativa persegue comportano un approccio globale ed integrato che abbraccia diverse aree, implicando la presenza di diverse professionalità qualificate, quali: psichiatra, psicologo, operatori professionali (assistenti sociali, educatori professionali, ecc.), operatori tecnici specializzati in relazione alle aree di intervento.

**Sede Legale**

Via J. Facciolati, 112/B  
35127 Padova  
Tel: 049 80.42.005  
Fax: 049 73.54.834

**Sede Operativa:**

Via Alsazia, 3  
35127 Padova  
Tel: 049 799.88.48  
Fax: 049 799.88.31

**Sede Operativa di  
Venezia:**

Via B. Cairoli, 63  
30031 Dolo (VE)  
Tel: 041 865.33.16  
Fax: 041 865.32.93

Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato attraverso incontri di formazione all'interno e all'esterno della struttura organizzativa. Gli operatori partecipano anche ad incontri periodici di supervisione.

Le metodologie e le tecniche usate sono anch'esse aggiornate e verificate in itinere sia a verifica della corretta rispondenza del servizio alle richieste del Cliente sia a verifica della realizzazione di ogni singolo progetto terapeutico avviato.

La verifica delle metodologie e delle tecniche è articolata in riunioni di équipe, incontri terapeutici di gruppo con gli operatori svantaggiati; riunioni con Enti e Istituzioni (ASL, SIL, Piani di Zona, ecc.) a cadenza periodica; incontri individuali con lo psicologo e/o lo psichiatra.

Le metodologie si avvalgono di strumenti, alcuni dei quali, elaborati dall'équipe nel corso dell'esperienza acquisita nel tempo.

## **AMBIENTE DI LAVORO.**

La Cooperativa ha individuato e gestisce adeguatamente i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro necessari per migliorare il rendimento dell'intera organizzazione e per ottenere la conformità dei servizi, operando naturalmente nel rispetto della normativa di sicurezza sul lavoro - D.Lgs.81/08 e s.m.i..

La Direzione aziendale, unitamente al Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, al fine di garantire le migliori condizioni di lavoro per i soci lavoratori, valuta e considera attentamente i fattori sia fisici, sia umani, sia quelli della privacy D.Lgs.196/2003 (Documento programmatico sulla sicurezza), che costituiscono l'ambiente di lavoro stesso.

## **RAPPORTO CON I CLIENTI.**

Gli operatori sono tenuti a trattare i clienti e le persone con cui entrano in contatto con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, assicurando loro la giusta privacy.

## **FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ.**

Per facilitare il monitoraggio dei servizi verranno adottati parametri oggettivi di riferimento e standard qualitativi per la prestazione del servizio. Gli standard di qualità sono un punto di riferimento per orientare l'azione degli operatori e per facilitare la scelta dei cittadini e hanno una funzione di garanzia. Gli standard rappresenteranno uno strumento di verifica sia dell'efficienza sia dell'efficacia del servizio, oltre che un riferimento per la misura della soddisfazione del cittadino medesimo.

I fattori determinanti della qualità dei servizi erogati al cittadino sono elencati di seguito:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale.
- Continuità e regolarità del servizio garantiti da modalità e tempi specificati nei programmi di lavoro dei singoli servizi. Nell'erogazione dei servizi la Cooperativa può avvalersi di una struttura organizzativa propria o di fornitori esterni qualificati.
- Supervisione dell'équipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento.
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Distribuzione di materiale informativo con modalità di erogazione dei servizi.
- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti dei clienti-utenti e committenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle



**Sede Legale**

Via J. Facciolati, 112/B  
35127 Padova  
Tel: 049 80.42.005  
Fax: 049 73.54.834

**Sede Operativa:**

Via Alsazia, 3  
35127 Padova  
Tel: 049 799.88.48  
Fax: 049 799.88.31

**Sede Operativa di  
Venezia:**

Via B. Cairoli, 63  
30031 Dolo (VE)  
Tel: 041 865.33.16  
Fax: 041 865.32.93

prestazioni, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per la fruizione dei servizi.

- Attuazione della verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi.
- Monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi.

## **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.**

La Direzione della Cooperativa:

- riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai clienti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano,
- provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed i reclami che si presentano,
- verifica gli impegni, adegua ed organizza, verificando annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard,
- adotta le azioni per correggere e migliorare le prestazioni e individua gli indicatori del sistema di monitoraggio,
- attua il controllo dell'efficienza e dell'efficacia dei sistemi di controllo e di valutazione,
- verifica la validità e l'efficacia nel tempo del sistema di gestione.

## **DATI SOCIALI**

La **Cooperativa Sociale Blu - Soc. Coop. Onlus** è iscritta:

- alla CCIAA di Padova, con REA **PD-407164**.
- all'Albo delle Società Cooperative al n. **A220287**.
- all'Albo Regionale Veneto delle Cooperative nella sezione P (scopo plurimo) al n. **P/PD/0215**.