

# CONSORZIO UNISON - CARTA DEI SERVIZI

## Presentazione

UNISON è un consorzio fondato il 24.01.2001 da alcune cooperative sociali lombarde, attive nel territorio delle Province di Varese, Milano e Como dal 1990. Nel corso degli anni UNISON si è specializzato nel settore socio-clinico ed educativo, ovvero nei servizi rivolti ai Minori, ambito in cui esprime le proprie massime potenzialità, avendo consolidato ed affinato una propria esclusiva metodologia d'intervento, rivolta all'efficienza ed efficacia, ovvero ai risultati. Esso garantisce il supporto amministrativo, tecnico, logistico ed organizzativo alle proprie consorziate, provvedendo anche allo sviluppo di progettualità specifiche e alla programmazione degli interventi. La società consorziata con cui prioritariamente condivide le proprie progettualità è la cooperativa LOGOS, ente che annovera nel proprio organico tutti i soci-lavoratori effettivamente impiegati nei servizi, con esclusione della tecno-struttura organizzativa propria di UNISON. Continuo anche il supporto alla consorziata SAN MARTINO, cooperativa che gestisce servizi per anziani in tre case di riposo accreditate. Circa sette milioni di fatturato complessivo e oltre 350 dipendenti sono i riferimenti quantitativi della struttura UNISON.

## Missione societaria

UNISON vuole durare nel tempo, per divenire un punto di riferimento per tutta la rete di operatori del Welfare, in particolare per le famiglie del nostro territorio, anche partecipando attivamente alla programmazione distrettuale. L'impegno verso gli altri è quello di fornire servizi che vadano oltre le aspettative, proponendo supporti e progettualità, frutto di anni di esperienze e riflessioni, che non si limitino a soddisfare le esigenze, ma che presentino sempre spunti di miglioramento e crescita, ovvero che esaudiscano le richieste di aiuto oltre le aspettative. In particolare, l'impegno verso chi si rivolge a noi, anche per il tramite di Enti deputati alla Tutela della Persona, è quello di assistere il singolo o il nucleo affidato, come se tutta l'organizzazione dovesse seguire solo esso, nella prospettiva seria di un esaurimento del bisogno, affinché l'utente stesso possa idealmente raggiungere uno stato di benessere e "sentire" - un giorno - di non aver più bisogno di noi. Noi siamo convinti di operare in un settore di primaria importanza e tale convinzione sostiene e definisce il senso di responsabilità verso chi è più prossimo a noi (Minori, Famiglie, Servizi Sociali, Servizi Territoriali, ...). UNISON si impegnerà sempre nella selezione accurata, nell'addestramento mirato e nella formazione continua degli operatori a cui vengono affidate le Persone in carico, con il fine di migliorare il livello di professionalità complessiva delle risorse umane, ed affinché ciò ricada come qualità effettiva sulle prestazioni rese.

## Accessibilità e territorio d'intervento

La sede del Consorzio UNISON è a Gallarate, in via XX Settembre 06, con accesso dal parcheggio adiacente. Per chi viene a Gallarate in Autostrada da Milano si consiglia di uscire a Gallarate, inserirsi nella rotonda e svoltare a sinistra (terza uscita) in via Vespucci. Dopo 200 metri, passate le "Poste", all'incrocio con via Venegoni ed in corrispondenza di un semaforo, girare a destra. Alla fine della strada, dopo il ponte della Ferrovia, girare a destra. Il complesso residenziale di via XX Settembre 06 è sulla destra. Superarlo e svoltare a destra nel parcheggio. Se si arriva da Busto Arsizio, statale del Sempione, entrare in Gallarate nel viale Milano e proseguire fino alla rotonda di Piazza San Lorenzo, dove s'erge una grande fontana. Tenere la destra e poi dritto, per percorrere via Borghi fino a via XX Settembre 06. Per chi viene da Somma Lombardo o da Varese ed arriva in centro a Gallarate in prossimità della grande rotonda di Piazza Risorgimento, proseguire direttamente in via XX Settembre ovvero in direzione Busto Arsizio. Il complesso residenziale è subito sulla sinistra, dopo il SILOS di piazzale Europa. Sempre a Gallarate (zona Crenna) in via Trento 6/A è situata l'ampia sede formativa, il magazzino, l'archivio. Gli accessi alla sede sono:

Telefono + Fax 0331.770032 + 0331.776977 - Sito internet: [www.consorziounison.it](http://www.consorziounison.it)

E-mail amministrazione: [info@consorziounison.it](mailto:info@consorziounison.it) - E-mail per 'cercalavoro': [curriculum@consorziounison.it](mailto:curriculum@consorziounison.it)

Gli uffici sono aperti direttamente al pubblico da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Per contatti, informazioni e appuntamenti si può contattare la sede telefonicamente dalle ore 08.30 alle ore 17.30 da lunedì a venerdì. È attiva una segreteria in caso di assenza imprevista. Segue la pianta geografica con l'identificazione del territorio principale d'intervento.



## La nostra attività

UNISON si inserisce in una rete di attori (privato sociale, enti pubblici, famiglie ...) insieme ai quali deve garantire interventi nel territorio, miranti alla "tenuta del tessuto sociale". Quindi, nel rispetto di ogni normativa vigente, UNISON concorre ad integrare quella che è una missione della "Stato". L'impegno di UNISON è quello di progettare, acquisire e gestire in modo professionale e sicuro:

# CONSORZIO UNISON - CARTA DEI SERVIZI

1. **TUTELA MINORI e prevenzione del disagio sociale.** Tutela minori, progetti di educativa domiciliare, centro di aggregazione, spazio neutro, percorsi di prevenzione, servizio sociale.
2. **SERVIZI EDUCATIVI e integrativi in età scolare.** Servizi integrativi scolastici, assistenza ad personam, sostegno domiciliare, assistenza handicap domiciliare, centri ricreativi diurni, laboratori creativi, spazio feste.
3. **GESTIONE SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA.** Servizi educativi infanzia, servizi ausiliari infanzia, gestione completa asili nido.
4. **EVENTI E SEMINARI.** Formazione e supervisione per operatori del settore, eventi e seminari, progetti educativi e culturali per minori e famiglie.

## **Metodologia d'intervento**

Tutte le attività di UNISON sono pianificate e programmate per il raggiungimento del benessere possibile della Persona affidata. Fare ciò che si è promesso è un impegno formale che UNISON ritiene eticamente indispensabile per chi interpreta un ruolo sociale e beneficia perlopiù di risorse pubbliche. Pertanto, la progettazione degli interventi deve essere chiara, realizzabile, contestualizzata al territorio, nel rispetto delle normative, innovativa. Le azioni di ogni progetto – in contesto pubblico o privato – sono programmate in fasi distinte, successive, controllabili. L'intervento è accompagnato da strumenti di programmazione mirati, specificamente prodotti da UNISON come veri e propri Piani di Qualità, nonché guidato e continuamente monitorato dalla supervisione tecnica e clinica di professionisti esperti. Ad ogni servizio è attribuito un professionista con ruolo di Responsabile di riferimento del cliente e dei destinatari del servizio, con il compito di realizzare il progetto proposto, in linea con le normative di settore e con ampia delega operativa per decidere nel merito. Periodicamente viene rilevato il gradimento di Operatori, Utenti, Famiglie ed Enti committenti per la verifica dei risultati ottenuti, a cui hanno accesso clienti e utenti, sia attraverso rendiconti periodici, sia tramite le pubblicazioni sul sito aziendale. Il sistema è supportato da un Manuale di Qualità redatto ai sensi della norma ISO 9001:2008 ed UNISON è certificato dall'ente CSQ fin dal 2003. Esiste una procedura per la gestione di reclami, osservazioni e suggerimenti, a cui accedere inviando fax o E-mail.

## **Obiettivi concreti**

La missione di UNISON si traduce in una serie di obiettivi concreti

- A. Mantenere alto il livello di soddisfazione di clienti ed utenti, accrescendo continuamente la reciproca fiducia;
- B. Progettare servizi sempre all'avanguardia, rispettosi delle normative e concretamente realizzabili, facendo attenzione alla reale applicabilità e coerenza con le risorse del territorio d'intervento;
- C. Assicurare la gestione delle attività in modo sicuro, prevenendo le situazioni non conformi e perseguendo il raggiungimento degli obiettivi e degli standard contrattuali previsti;
- D. Garantire un'alta qualità di aggiornamento e formazione di dipendenti e collaboratori, quale principale strategia di qualità complessiva;
- E. Gestire le risorse interne in un'ottica di reciproca fiducia, disponibilità e coinvolgimento, garantendo il rispetto dei contratti e degli accordi retributivi, nonché scongiurando il ricorso a strumenti disciplinari;
- F. Partecipare formalmente alla Rete d'intervento istituzionale, tramite l'iscrizione all'Albo Provinciale delle Cooperative Sociali e all'Albo Nazionale per gli Enti a mutualità prevalente, nonché la partecipazione ai tavoli per la programmazione territoriale e regionale;
- G. Implementare sempre e continuamente le modalità di comunicazione affinché le persone interessate ad UNISON possano ricevere sempre informazioni correnti sulla sua attività.
- H. Selezionare fornitori (consulenti tecnici, fornitori di strumenti e mezzi) dalle performance di qualità continuamente verificate, affinché il loro apporto possa accrescere la qualità finale dei nostri interventi.

## **Staff**

I servizi gestiti da UNISON prevedono l'opera di professionisti, selezionati e addestrati direttamente in società. Con centinaia di dipendenti e collaboratori dell'area socio-clinica ed educativa, UNISON si presenta come Ente solido e strutturato per affrontare sfide importanti. La tecno-struttura si compone di personale dirigenziale, amministrativo e tecnico. Tra essi si segnalano i profili con maggiori responsabilità:

- Dr. Massimo Ramerino, Manager, Direttore Generale
- Dr.ssa Monica Colombo, Psicologa e Formatrice, Direttore Scientifico
- Dr. Matteo Locatelli, Educatore Professionale, Responsabile Tecnico Scientifico

## **DICHIARAZIONE D'IMPEGNO**

- UNISON opera nel rispetto delle norme di settore, della sicurezza, della Privacy, della convivenza civile, dell'ambiente.
- UNISON concorre al miglioramento delle condizioni professionali, normative ed economiche dei propri lavoratori: investe nella formazione con proprie risorse economiche ed accede alle opportunità formative istituzionali, anche tramite i Fondi di categoria.
- Se UNISON non ritiene di essere pienamente in grado di assolvere al meglio un compito, ancorché vi siano opportunità di sviluppo economico, vi rinuncia preventivamente.
- Per UNISON, il bisogno dell'utente e le norme vengono prima di ogni prerogativa economica, pertanto, ogni azione viene pianificata con cura affinché possa avere un sicuro successo.
- Gli interventi di UNISON spesso sono sostenuti dal finanziamento pubblico, pertanto, esso si impegna ad utilizzare tali risorse con senso di responsabilità, ovvero evitando sprechi o interventi che non hanno speranze di efficacia.
- UNISON non aderisce e non afferisce ad alcun movimento politico o declinazione confessionale, ma fa propri i valori della cultura del proprio territorio e delle culture positive che incontra nel proprio viaggio.