



# CARTA DEI SERVIZI

*per minori e famiglie*

DICEMBRE 2021

[consorziounison.it](http://consorziounison.it)

**SOMMARIO**

IL CONSORZIO UNISON.....	3
LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
APPROCCIO E STILE D'INTERVENTO .....	3
STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL CONSORZIO.....	4
AREE E SERVIZI .....	4
METODOLOGIE OPERATIVE .....	5
1. MINORI E FAMIGLIE IN CARICO AI SERVIZI .....	5
2. INTERVENTI NELLE SCUOLE .....	6
3. MINORI, FAMIGLIE E TERRITORIO .....	7
4. CULTURA E INNOVAZIONE.....	8
GARANZIE DI QUALITÀ.....	8
SODDISFAZIONE E GRADIMENTO .....	9
RECLAMI.....	10
PRIVACY .....	11
SICUREZZA SUL LAVORO .....	11
ACCESSIBILITÀ E TERRITORIO .....	11

## IL CONSORZIO UNISON

UNISON è un consorzio fondato nel 2001 da alcune cooperative sociali attive fin dal 1990 nel territorio delle province di Varese, Milano e Como. Oggi la compagine sociale annovera tre Cooperative Sociali (Logos, Ancora Servizi e San Martino), i cui fatturati complessivi superano i 60.000.000,00 di euro e contano nel nord Italia 2.000 lavoratori assunti. I servizi in provincia di Milano e Varese, in cui è impegnato prioritariamente il consorzio UNISON con la cooperativa LOGOS come "consorziata esecutrice" - circostanza di assetto che si ripropone per questo bando - sono relativi all'ambito Minori e Famiglie e si declinano in differenti progettualità e modelli di gestione: servizi educativi per la prima infanzia (Nido, Scuola dell'infanzia, Tempo per le famiglie), Tutela Minori, Assistenza Scolastica, Assistenza Domiciliare Minori e ADH, Spazio Neutro, Centro semiresidenziale minori, sperimentazioni rivolte a minori autori di reato, Centri Estivi e servizi di Pre e Post Scuola.

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è lo strumento prioritario per presentare gli elementi informativi essenziali e necessari che permettono di accedere ai servizi erogati da UNISON, secondo il criterio della massima trasparenza.

La Carta ha lo scopo di far conoscere i progetti nei quali siamo impegnati, i tempi e i modi di erogazione dei servizi e, in generale, indica la direzione del nostro impegno nel rispondere ai bisogni del territorio.

I servizi sociali, educativi ed assistenziali erogati da LOGOS si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza:** i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche;

**Imparzialità:** ogni minore o adulto, è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni;

**Rispetto:** ogni utente è assistito e trattato con professionalità, premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua privacy;

**Partecipazione:** ogni cittadino che esprime interessi e competenza ha il diritto di partecipare alla definizione comunitaria di progetti, obiettivi e metodi di soluzione del problema stesso;

**Efficacia:** i nostri servizi sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti;

**Efficienza:** i servizi vengono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse disponibili;

**Qualità:** i servizi che la Cooperativa offre sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse in risposta ai bisogni sociali;

**Reclamo e riparazione dei torti:** ogni cittadino ha diritto di presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto, in tempi brevi ed in misura congrua.

## APPROCCIO E STILE D'INTERVENTO

Lo scopo principale di UNISON è operare al meglio per fornire servizi efficaci, efficienti e promotori di cambiamento, elaborati e messi a punto dopo anni di esperienze e riflessioni e sempre aperti a spunti di miglioramento e crescita, in modo da riuscire a rispondere ai mutamenti dei fenomeni sociali e al cambiamento delle esigenze e dei bisogni dei minori e delle loro famiglie.

Al centro di ogni intervento c'è sempre la persona (minore, disabile, genitore), attorno cui si muove tutta l'organizzazione, nella prospettiva di un'efficace risposta ai bisogni e di un cambiamento positivo verso uno stato di maggior benessere e di emancipazione. L'agire pedagogico del Consorzio UNISON, in particolare per quanto riguarda LOGOS, si qualifica come capacità di prevenire, promuovere, prendersi cura e accompagnare i minori e le loro famiglie attraverso metodologie verificate e una grande attenzione alla persona; attiviamo percorsi psicosociali, assistenziali, educativi, di partecipazione e comunicazione non solo come strategia di efficienza, ma soprattutto come scelta di qualità della relazione. A livello gestionale offriamo un alto livello delle competenze professionali, della contrattualità, degli standard strutturali, dell'efficienza del sistema organizzativo e garantiamo un sistema formativo e consulenziale di qualità. Il nostro impegno nei confronti degli enti prevede una piena disponibilità al supporto, alla progettazione costante e alla

collaborazione attiva, in un'ottica di *welfare mix* che riconosce e valorizza la governance dell'ente pubblico, in sinergia con le competenze tecniche e la flessibilità operativa del privato sociale.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL CONSORZIO

La struttura organizzativa è lo strumento che permette una gestione dei servizi che sia efficace e, al contempo, attenta ai bisogni di cura degli utenti, del personale e delle comunità locali.

Nell'organizzazione, il Consiglio di Amministrazione e il Presidente vengono supportati dalla Direzione scientifica, composta da due pedagogisti, una psicologa e una figura amministrativa e da alcune Figure di sistema, specializzate in ambiti diversi (valutazione e analisi dati, progettazione, sicurezza). La gestione dei servizi viene operata attraverso una suddivisione in Aree, intese come sottosistemi organizzativi coincidenti con i territori in cui la Cooperativa è presente. Ogni Area è coordinata da un Responsabile o Coordinatore che si occupa del rapporto con gli enti committenti per tutti gli aspetti della gestione dei diversi servizi e unità d'offerta erogati sul territorio; ogni servizio, a sua volta, ha un proprio Referente operativo che gestisce il microsistema d'intervento. I diversi Responsabili/Coordinatori compongono il Coordinamento Tecnico Operativo (CTO), un gruppo di lavoro guidato dalla Direzione scientifica che si occupa di monitorare gli interventi ed i servizi, raccogliere e soddisfare i bisogni formativi e di supervisione di educatori e assistenti e di progettare i nuovi servizi, offrendo un contesto di supporto e confronto.

Per curare la professionalizzazione del personale e la qualità degli interventi, vengono garantiti agli operatori la formazione, l'aggiornamento e la supervisione periodica strutturata, grazie alla collaborazione dello Staff formativo, composto da professionisti pluridisciplinari, sia collaboratori stabili sia dipendenti, e di Supervisor e consulenti.

## AREE E SERVIZI

Le principali azioni promosse da UNISON, con LOGOS come consorziata esecutrice, hanno come protagonisti i minori, che vengono accompagnati nel loro stare in famiglia, a scuola e nella vita sociale e sono sostenuti nella spinta verso l'autonomia con il ruolo di attori della loro vita e delle loro scelte. Elenchiamo le aree tematiche e i principali servizi gestiti da UNISON attraverso LOGOS:

### **AREA 1. MINORI E FAMIGLIE IN CARICO AI SERVIZI**

Servizi di Tutela Minori, Assistenza domiciliare e territoriale minori (ADM), Spazio Neutro, Centro semiresidenziale minori di Samarate, Percorsi di giustizia riparativa e penale minorile

### **AREA 2. INTERVENTI NELLE SCUOLE**

Assistenza educativa ad personam (AES), Interventi di Educativa di classe e laboratori educativi, Servizi scolastici integrativi e servizi di conciliazione (pre e post scuola, spazio compiti), Sportello di ascolto psicopedagogico, Counselling psicopedagogico alle famiglie, Formazione docenti, Incontri pedagogici tematici con le famiglie

### **AREA 3. MINORI, FAMIGLIE E TERRITORIO**

Servizi educativi fascia 0-6 anni, Spazi aggregativi preadolescenti e adolescenti, Percorsi di Educazione alla cittadinanza, Centri Ricreativi Estivi dal nido alla secondaria di primo grado (CRE), Percorsi di alfabetizzazione e facilitazione linguistica, Équipe professionale di valutazione DSA

### **AREA 4. CULTURA E INNOVAZIONE**

Convegni, workshop e eventi formativi, Servizio Minori Stranieri Non Accompagnati del Comune di Como

## METODOLOGIE OPERATIVE

### I. MINORI E FAMIGLIE IN CARICO AI SERVIZI

<b>Modalità di erogazione dei servizi</b>	<p>Gli interventi di promozione e tutela dei minori appartenenti a nuclei in carico ai Servizi vengono erogati su disposizione dell'Ente (Comune o Distretto) o dell'Autorità Giudiziaria. Tutti i servizi di quest'area intervengono per la valorizzazione della genitorialità e per prevenire gli allontanamenti, secondo un approccio sistemico-relazionale basato sulla compartecipazione attiva delle famiglie e dei minori ai processi decisionali per uscire da situazioni di difficoltà o disagio. Questa visione è orientata dalla ricezione delle linee guida sulla Tutela dei minori di Regione Lombardia (D.G.R. 15 febbraio 2016 n. X/4821) e punta sulla valorizzazione delle risorse del nucleo, promuovendo processi di corresponsabilità attraverso modalità di co-progettazione ed un più condiviso <i>decision making</i>. L'approccio sistemico-relazionale di UNISON promuove, inoltre, le collaborazioni e le integrazioni con tutti i Servizi, pubblici o privati, e le agenzie sociali ed educative, che possono concorrere alla definizione e alla realizzazione dei progetti di intervento con i minori in carico e le loro famiglie. Tutti i servizi si fondano sul lavoro di co-progettazione e collaborazione con l'Ente Comunale, che rimane il responsabile dei procedimenti e dei percorsi progettuali a favore di minori e famiglie.</p>
<b>Prestazioni assicurate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventi educativi di assistenza domiciliare per minori</li> <li>• Progettazioni socioeducative personalizzate</li> <li>• Pronta accoglienza e presa in carico di minori e famiglie segnalati dall'Ente</li> <li>• Interventi di educativa territoriale con preadolescenti e adolescenti</li> <li>• Assistenza domiciliare o territoriale di piccolo gruppo</li> <li>• Supporto alla genitorialità</li> <li>• Gestione servizi distrettuali di Tutela Minori: valutazioni psicosociali, presa in carico e accompagnamento dei nuclei, supporto psicosociale su richiesta dell'A.G.</li> <li>• Interventi socioeducativi con minori autori di reato</li> <li>• Interventi di Spazio Neutro per garantire l'esercizio del diritto di visita e favorire la ricostruzione dei legami affettivi tra genitore allontanato e figlio</li> <li>• Accoglienza semiresidenziale presso il Centro Minori del Comune di Samarate</li> <li>• Coordinamento e messa in rete degli interventi</li> <li>• Aggiornamento e formazione permanente del personale</li> </ul>
<b>Standard di qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento professionale degli interventi, dei servizi e degli operatori</li> <li>• Cura dell'abbinamento tra operatore e utente</li> <li>• Monitoraggio e valutazione dei servizi attraverso strumenti modellizzati creati ad hoc</li> <li>• Collaborazione in rete con i servizi e il territorio</li> <li>• Lavoro d'équipe multidisciplinare</li> <li>• Valutazione d'impatto</li> <li>• Customer satisfaction enti, famiglie e utenza</li> <li>• Monitoraggio della soddisfazione degli operatori</li> <li>• Professionalità degli operatori</li> <li>• Supervisione clinica e pedagogica dei casi</li> <li>• Aggiornamento e formazione permanente del personale</li> </ul>
<b>Profilo degli operatori</b>	<p><i>Educatori assistenza domiciliare e Centro minori:</i> laurea L-19 e esperienza almeno biennale con minori</p> <p><i>Coordinatore ADM e Centro minori:</i> laurea LM-85, esperienza di coordinamento pedagogico</p> <p><i>Psicologi Tutela Minori:</i> laurea L-24, iscrizione albo, esperienza almeno biennale in servizi psicosociali</p> <p><i>Assistenti sociali Tutela Minori:</i> laurea L-39 e esperienza almeno biennale in segretariato sociale</p> <p><i>Coordinatore Tutela Minori e Spazio Neutro:</i> laurea LM-51, iscrizione albo, master o specializzazioni, esperienza di coordinamento di servizi</p> <p><i>Operatori Spazio Neutro:</i> Laurea L-19, L-24 o L-39, esperienza almeno biennale con minori</p>

## 2. INTERVENTI NELLE SCUOLE

<b>Modalità di erogazione dei servizi</b>	<p>I servizi rivolti alle scuole sono molteplici e diverse le modalità di erogazione. Gli interventi <i>ad personam</i> con minori disabili o BES (AES) vengono attivati su disposizioni dell'Ente Comunale, quasi sempre a fronte di certificazione e diagnosi funzionale; possono essere svolti in forma individuale o in piccolo gruppo: mentre l'approccio individuale consente di centrare l'attenzione sulla relazione con il minore e di utilizzare tecniche calibrate sui bisogni specifici, gli interventi in piccolo gruppo mirano a stimolare processi di responsabilità, rispecchiamento e socializzazione e si possono attivare con diverse forme (Cooperative Learning, Tutoring, Learning Together, gruppi di approfondimento tematico), sia per l'apprendimento dei contenuti didattici sia per promuovere nuove e positive modalità di relazione.</p> <p>Gli altri interventi sono rivolti a tutti gli attori della scuola (studenti, docenti, genitori) e vengono promossi dall'Ente comunale o dall'Istituto scolastico; possono essere fruiti a fronte di un'iscrizione in Comune (servizi integrativi, servizi di conciliazione) o liberamente all'interno della scuola, dopo la deliberazione dei Consigli di classe o delle Dirigenze (laboratori educativi, sportello psicopedagogico, counselling docenti, serate formative genitori).</p>
<b>Prestazioni assicurate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnamento educativo ad personam nel contesto scolastico o extrascolastico per minori con disabilità o con bisogni educativi speciali; supporto educativo all'apprendimento, all'espressione di sé e alla socializzazione</li> <li>• Progettazione educativa individualizzata</li> <li>• Accoglienza e socializzazione degli alunni prima e dopo le lezioni (Pre e Post scuola)</li> <li>• Interventi di potenziamento didattico e rinforzo della motivazione scolastica</li> <li>• Percorsi e laboratori espressivi, creativi e preventivi (educazione all'affettività, educazione digitale, educazione alla cittadinanza) per gruppi classe</li> <li>• Ascolto e supporto psicopedagogico individuale agli alunni in difficoltà</li> <li>• Ascolto, supporto pedagogico e orientamento ai servizi per genitori in difficoltà</li> <li>• Percorsi formativi tematici per docenti</li> <li>• Serate formative per genitori su tematiche di interesse</li> </ul>
<b>Standard di qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento professionale degli interventi e degli operatori</li> <li>• Cura dell'abbinamento tra operatore ad personam e utente e continuità educativa</li> <li>• Monitoraggio e valutazione dei servizi attraverso strumenti modellizzati creati ad hoc</li> <li>• Collaborazione con scuola e famiglie e ottica sistemica</li> <li>• Lavoro d'équipe</li> <li>• Customer satisfaction enti e famiglie</li> <li>• Monitoraggio della soddisfazione degli operatori</li> <li>• Supervisione clinica e pedagogica dei casi</li> <li>• Aggiornamento e formazione permanente del personale</li> </ul>
<b>Profilo degli operatori</b>	<p><i>Educatori AES</i>: laurea L-19 o equipollenti ex legge lori, esperienza con minori e disabilità</p> <p><i>Educatori laboratori</i>: laurea L-19 o equipollenti, esperienza con gruppi di minori</p> <p><i>Operatori Servizi integrativi e di conciliazione</i>: laurea L-19 e equipollenti, diploma di scuola secondaria di II° in area socio-pedagogica ed esperienza almeno triennale o laureandi in scienze dell'educazione che abbiano già svolto i tirocini curricolari</p> <p><i>Coordinatore di servizio</i>: laurea L-19, esperienza di coordinamento pedagogico</p> <p><i>Operatori Sportello psicopedagogico</i>: laurea L-24 in Scienze psicologiche e iscrizione albo; laurea L-19 in Scienze della formazione, esperienza almeno biennale in servizi psicosociali</p> <p><i>Formatori</i>: laurea LM-85 per i pedagogisti e LM-51 per gli psicologi, con esperienza significativa in ambito formativo, di supervisione e attività d'aula</p>

### 3. MINORI, FAMIGLIE E TERRITORIO

<b>Modalità di erogazione dei servizi</b>	<p>I Servizi educativi rivolti ai bambini nella fascia tra 0 e 6 anni vengono erogati su disposizione degli Enti comunali e in collaborazione con gli asili nido e le scuole dell'infanzia, pubbliche, private e convenzionate; sono servizi di conciliazione, che prolungano l'assistenza educativa oltre l'orario ordinario di funzionamento, o di coordinamento, potenziamento ed integrazione del personale già in essere.</p> <p>Gli Spazi aggregativi per preadolescenti e adolescenti e i Percorsi di Educazione alla cittadinanza (Consiglio Comunale dei Ragazzi – CCR) vengono realizzati in stretta collaborazione con scuole e comuni e i minori vi accedono liberamente su interesse.</p> <p>I Centri Ricreativi Estivi dal nido alla secondaria di primo grado vengono realizzati nel periodo estivo, dietro indicazioni del Comune, in spazi messi a disposizione dall'Ente; vi si accede su iscrizione e a fronte di un contributo. Gli interventi vengono declinati in relazione alle diverse fasce d'età.</p> <p>L'Équipe professionale di valutazione DSA, composta da una psicologa, una neuropsichiatra ed una logopedista, tutte con ampia esperienza clinica, viene attivata privatamente, su richiesta autonoma della famiglia. L'Équipe è autorizzata alla valutazione ed alla certificazione delle varie forme di Disturbi Specifici dell'Apprendimento.</p>
<b>Prestazioni assicurate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza, vigilanza e socializzazione dei bambini dopo l'orario scolastico</li> <li>• Coordinamento operativo o potenziamento del numero degli educatori dei servizi 0-6 (Nido, Scuola Infanzia)</li> <li>• Aggregazione e promozione dei talenti di preadolescenti e adolescenti nel tempo libero</li> <li>• Accoglienza ludico ricreativa nel periodo estivo (CRE)</li> <li>• Colloqui e sedute con gli specialisti per la valutazione DSA</li> </ul>
<b>Standard di qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento professionale degli interventi e degli operatori</li> <li>• Monitoraggio e valutazione dei servizi attraverso strumenti modellizzati creati ad hoc</li> <li>• Collaborazione con le famiglie e ottica sistemica</li> <li>• Lavoro d'équipe</li> <li>• Customer satisfaction enti e famiglie</li> <li>• Monitoraggio della soddisfazione degli operatori</li> <li>• Aggiornamento e formazione permanente del personale</li> </ul>
<b>Profilo degli operatori</b>	<p><i>Educatori servizi 0-6:</i> laurea L-19 o equipollenti ex legge lori, esperienza con prima infanzia</p> <p><i>Educatori spazi aggregativi:</i> laurea L-19 o equipollenti, esperienza con gruppi di minori</p> <p><i>Coordinatore spazi e servizi educativi:</i> laurea L-19/LM-85, esperienza di coordinamento</p> <p><i>Operatori CRE:</i> laurea L-19 e equipollenti, diploma di scuola secondaria di II° in area socio-pedagogica ed esperienza almeno triennale o laureandi in scienze dell'educazione che abbiano già svolto i tirocini curriculari</p> <p><i>Coordinatore CRE:</i> laurea L-19 e equipollenti, esperienza professionale nei CRE</p> <p><i>Operatori Équipe DSA:</i> Psicologa (laurea LM-51, iscrizione albo e specializzazione), Neuropsichiatra e Logopedista, esperienza pluriennale nelle specifiche discipline, specializzazioni e master</p>

## 4. CULTURA E INNOVAZIONE

<b>Modalità di erogazione dei servizi</b>	I Convegni, i workshop o gli eventi formativi vengono organizzati in collaborazione con i Comuni, le agenzie formative o con i Dipartimenti delle Università territoriali. Sono appuntamenti rivolti ad operatori del settore, educatori, insegnanti, genitori e cittadinanza, che vi possono accedere liberamente o su iscrizione Il servizio MSNA del Comune di Como è un servizio innovativo volto a supportare l'intervento dell'Ente comunale nell'accoglienza e nella collocazione di minori stranieri non accompagnati
<b>Prestazioni assicurate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione degli eventi formativi</li> <li>• Raccolta delle segnalazioni</li> <li>• Accoglienza dei minori stranieri non accompagnati e loro presa in carico sociale</li> <li>• Collocamento in comunità; monitoraggio del percorso</li> <li>• Documentazione e rendicontazione degli interventi alla Prefettura e al Ministero</li> <li>• Lavoro di rete e di territorio</li> </ul>
<b>Standard di qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento professionale degli interventi e degli operatori</li> <li>• Lavoro d'équipe</li> <li>• Monitoraggio della soddisfazione degli operatori</li> <li>• Aggiornamento e formazione del personale</li> </ul>
<b>Profilo degli operatori</b>	<i>Operatori MSNA</i> : laurea in Servizio sociale L-39 ed esperienze con utenza straniera <i>Coordinatore MSNA</i> : laurea in Servizio sociale L-39, specializzazioni e master, esperienze in segretariato sociale e nel coordinamento di servizi

## GARANZIE DI QUALITÀ

UNISON è impegnato nella politica della Qualità, in riferimento agli ambiti di progettazione e intervento; il Consorzio è certificato dal 2003 dall'Ente CSQ, per la norma ISO 9001.

Tutte le attività per l'esecuzione dei servizi sono pianificate e programmate in fase di start-up, con individuazione di indicatori ed obiettivi mirati, in linea con la progettazione presentata al cliente. La progettazione è un impegno che discende da un riesame attento dei requisiti e da una verifica peculiare degli elementi primari, che garantiscono l'assunzione di responsabilità esecutive in modo consapevole e controllato, verificabile dal cliente con dati certi.

Nel corso degli anni, UNISON ha creato e prodotto un'ampia modulistica e numerosi sistemi di procedure volte al monitoraggio e alla misurazione della qualità, tra cui gli strumenti di misurazione della customer satisfaction relativamente al cliente interno (gli operatori) ed esterno (gli Enti invianti, le scuole e gli utenti). Gli esiti delle rilevazioni sono parte integrante della relazione annuale di Bilancio sociale, e dunque pubblici. Le principali **garanzie della qualità** dei servizi sono:

**Supervisione e supporto al Coordinatore.** È funzione costante, garantita dai ruoli interni alla Direzione scientifica e al CTO. L'incontro di queste figure con il Coordinatore rappresenta l'ambito di presidio di secondo livello del funzionamento dei servizi; insieme si occupano della verifica, della valutazione e della riprogettazione delle attività nel loro complesso.

**Presidio, integrazione e aggiornamento metodologico.** La Cooperativa, attraverso il presidio della Direzione scientifica e della figura del Responsabile, assicura l'aggiornamento delle metodologie degli interventi, promuove la ricerca dei nessi tra l'organizzazione, le pratiche operative e gli orizzonti culturali e scientifici condivisi, in collaborazione con le Università di riferimento del territorio (Uninsubria, Università degli Studi Milano Bicocca, Università Cattolica del Sacro Cuore) .

**Promozione di ambiti di confronto sulla metodologia tra servizi simili.** Attraverso le riunioni settimanali del CTO, si garantisce ai Coordinatori un ambito di confronto, scambio e aiuto reciproco, nonché di rielaborazione e progettazione tecnica.

**Ricca offerta di formazione permanente** garantita attraverso la promozione costante di percorsi formativi esterni e l'organizzazione di un ampio calendario formativo interno, calibrato sulle tematiche più pertinenti ed utili alla professionalizzazione e all'aggiornamento degli operatori. ([qui](#) il 2021)

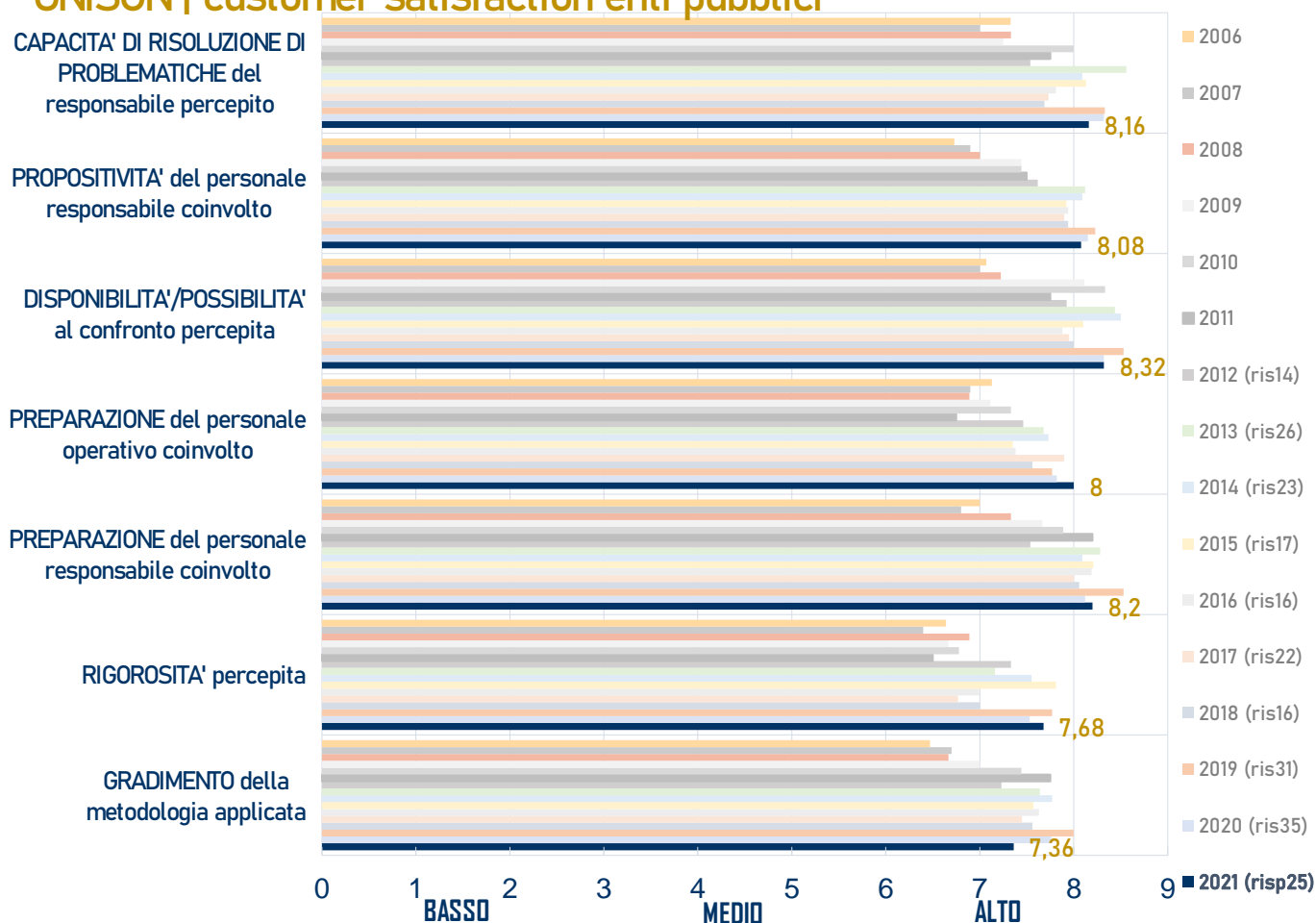


**Altre garanzie dell'organizzazione:** - rispetto del CCNL delle Cooperative Sociali; - rispetto di quanto previsto in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 626/1994); - riservatezza delle informazioni riferite alle persone che fruiscono delle prestazioni; - adempimenti necessari in materia di privacy e sicurezza nel trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente (L. 675/96 e DLgs. 196/03); - attenta attività di selezione permanente del personale, comprendente diversi step di valutazione al fine di individuare non solo la motivazione e il possesso di titoli o esperienze significative e correlate alla tipologia di servizio, ma anche la presenza di competenze trasversali e di motivazione allo sviluppo professionale o di ruolo.

## SODDISFAZIONE E GRADIMENTO

Il sistema di verifica Customer Satisfaction permette un continuo monitoraggio dei servizi per quanto riguarda la soddisfazione dei clienti, delle famiglie e degli operatori. Per misurare la soddisfazione dell'Ente committente, LOGOS ha procedurato un sistema di rilevazione dell'efficacia nella gestione dei servizi, esemplificato nel grafico a seguire.

### UNISON | customer satisfaction enti pubblici



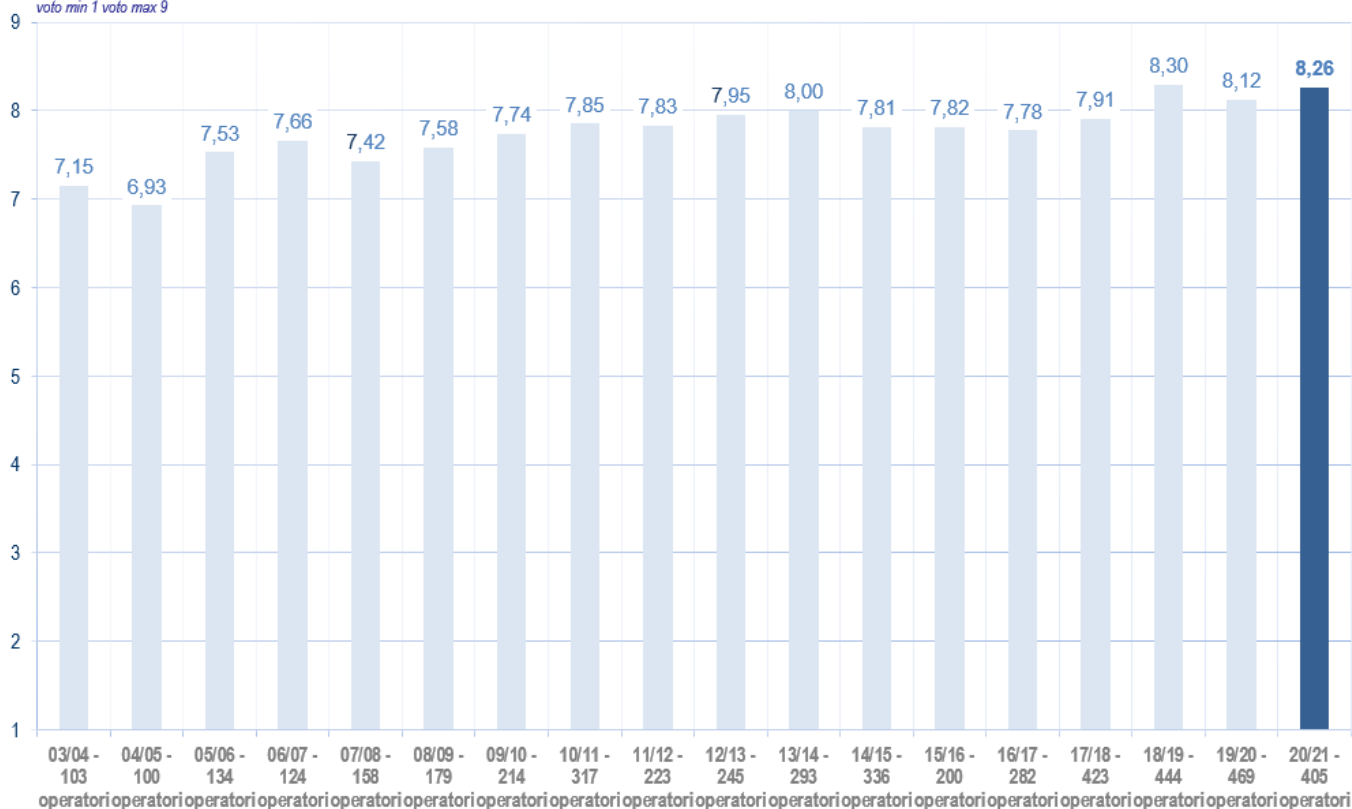
In virtù di un previo accordo con gli Enti, verrà rilevato anche il gradimento delle famiglie attraverso questionari e schede di valutazione; periodicamente i dati vengono letti e valutati dagli organi direzionali, incrociati e riesaminati al fine di dedurre le strategie di miglioramento attivo. I dati sono pubblicati sul sito aziendale e le rilevazioni vengono effettuate nel pieno rispetto delle prerogative della privacy GDPR 679/16. Per quanto concerne le rilevazioni della soddisfazione degli operatori, UNISON somministra strumenti di valutazione in occasione degli incontri formativi e di coordinamento, come esemplificato nel grafico, al fine di monitorare lo stato di benessere degli operatori, la loro motivazione, il senso di appartenenza e la soddisfazione rispetto all'ambiente e agli strumenti professionali messi in campo dalla cooperativa.

### SODDISFAZIONE OPERATORI

risposte fornite dagli operatori intervistati dal 2003 al 2021

Schema riassuntivo della soddisfazione complessiva delle attività di Formazione, Supervisione, Coordinamento, di Seminari, Convegni.

voto min 1 voto max 9



## RECLAMI

I reclami e le segnalazioni possono essere presentati attraverso un indirizzo mail appositamente dedicato: [logos@consorziounison.it](mailto:logos@consorziounison.it). In caso di disservizi, UNISON assicura la propria tempestiva attivazione, secondo la seguente procedura:

1. Registrazione della segnalazione con data e firma del ricevente;
2. Trasmissione della segnalazione alla funzione competente;
3. La funzione competente verifica il contenuto in relazione agli accordi contrattuali in atto, avvalendosi, se necessario, delle altre funzioni eventualmente coinvolte o di consulenti esterni (legali, commercialista, consulenti del lavoro, dell'igiene e sicurezza, della privacy, della gestione della rete informatica);
4. La funzione competente analizza la situazione e individua soluzioni e decisioni; se non si evidenzia alcun profilo disciplinare, la funzione competente programma ed effettua l'intervento correttivo necessario, dando indicazioni specifiche alle altre funzioni eventualmente coinvolte e garantendo la comunicazione tempestiva di restituzione al segnalante con le misure adottate e i tempi di attuazione; se si evidenzia la necessità di applicazione di misure disciplinari (nel rispetto del CCNL delle Cooperative Sociali e del regolamento interno di LOGOS), il Presidente è tenuto ad assumere la decisione e ad applicarla, dandone regolare comunicazione al segnalante, secondo la seguente procedura: lettera di contestazione, lettera

di richiamo, sospensione dal lavoro per giorni definiti in base al tipo di danno procurato, spostamento dal luogo di lavoro, ove possibile, licenziamento;

5. Registrazione del risultato dell'intervento a cura della funzione coinvolta.

## PRIVACY

UNISON si impegna costantemente nella Tutela del trattamento dei dati delle persone accolte nei propri Servizi, a garanzia e nel rispetto della privacy. A tal riguardo risponde alle indicazioni della normativa italiana (Codice per la protezione dei dati personali - D.lgs. 196/2003) e della normativa europea in vigore relativamente al trattamento dei dati (General Data Protection Regulation - Regolamento EU 679/2016). UNISON garantisce la tutela dei dati dell'utenza, in particolare: diritto all'accesso dei dati, diritto alla cancellazione dei dati, diritto alla limitazione al trattamento dei dati e diritto alla portabilità dei dati. Maggiori specifiche possono essere viste direttamente qui <https://www.consorziounison.it/privacy/>

## SICUREZZA SUL LAVORO

UNISON assicura il rispetto delle normative sulla Sicurezza del lavoro (D.lgs. 81/08) e ha allo scopo individuato i seguenti responsabili: Mauro Pepe (RSPP) - Dott. Guido Perina

## ACCESSIBILITÀ E TERRITORIO

Il Consorzio UNISON ha sede a Gallarate, in via XX Settembre n. 6. Telefono + Fax 0331770032 - 0331776977. Sito internet: [www.consorziounison.it](http://www.consorziounison.it). E-mail amministrazione: [in-fo@consorziounison.it](mailto:in-fo@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, telefonare dal-le ore 08.30 alle ore 17.30 da lunedì a venerdì. Gli enti di riferimento dispongono del numero mobile del Coordinatore Territoriale, attivo nei giorni feriali dalle 08.00 alle 19.00.

