

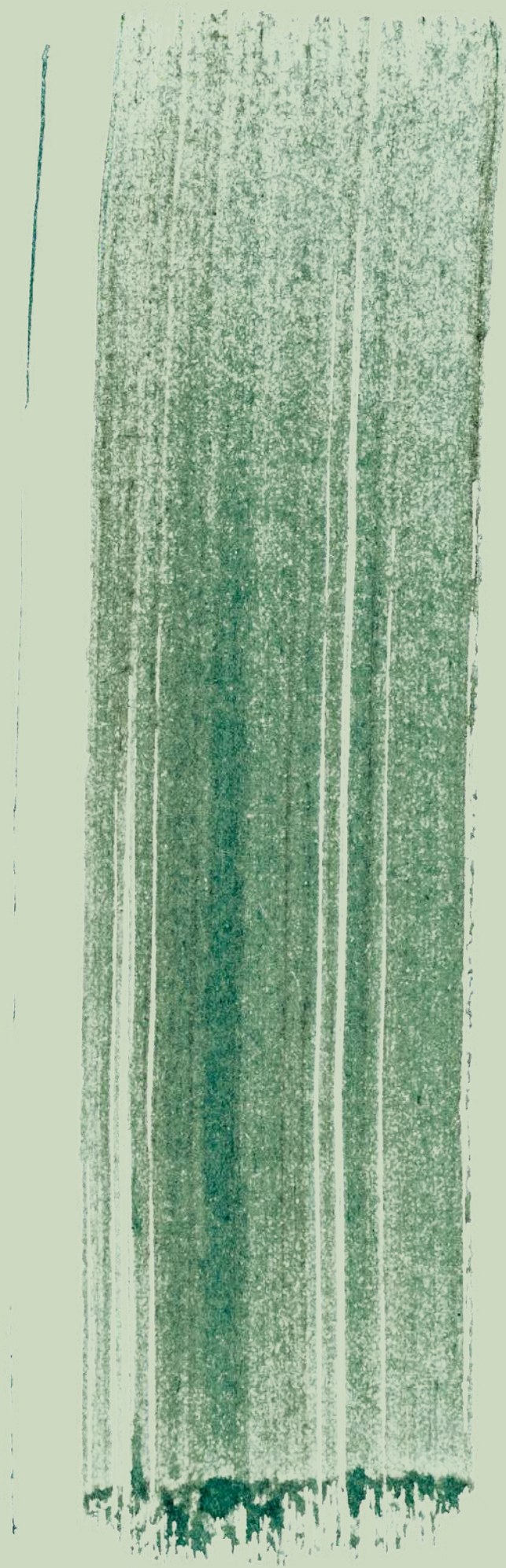
CARTA DEI SERVIZI



Jhon Donne



*Nessun uomo è un'isola,
completo in se stesso,
ogni uomo è un pezzo del continente,
una parte del tutto.*

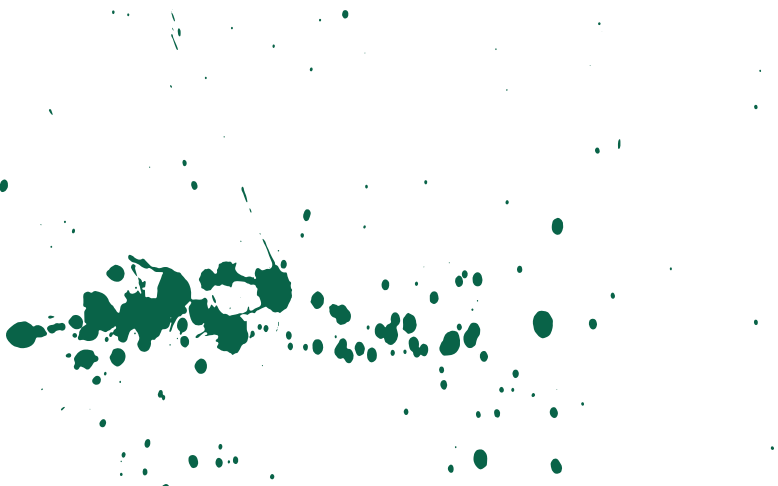


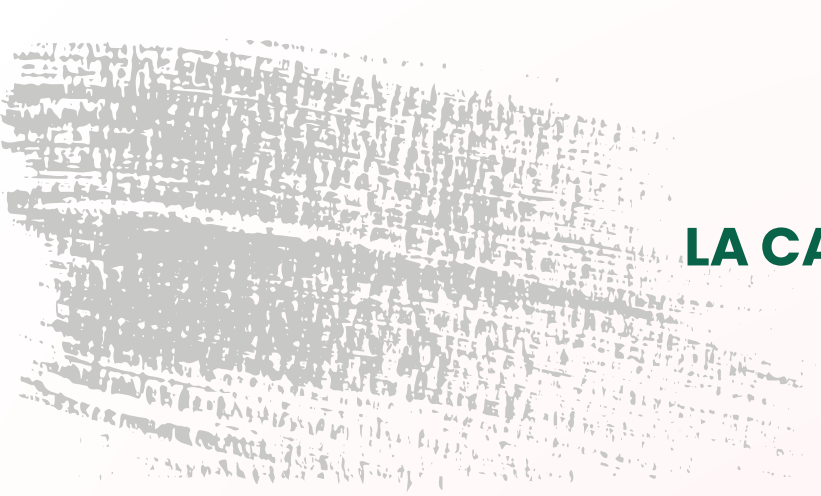


Jobel,

termine di origine ebraica, indica il *Corno d'ariete*
utilizzato per annunciare l'inizio dell'anno giubilare e richiama un
tempo di liberazione e rinnovamento.

Questo ispira il nostro impegno quotidiano nel costruire
comunità più inclusive e solidali.





LA CARTA DEI SERVIZI

COS'E' E A COSA SERVE	01
I RIFERIMENTI NORMATIVI	02

LA COOPERATIVA

LA STORIA	03
IDENTITA'	03
MISSION	04
VISION	04
PRINCIPI	05

I SERVIZI OFFERTI

AREA SERVIZI ALL'INFANZIA	06
AREA ACCOGLIENZA E IMMIGRAZIONE	07
AREA SOCIO SANITARIA	08
AREA SERVIZI TERRITORIALI	09
PARTE B DELLA COOP	10

STANDARD DI QUALITA'I

QUALITA' E FORMAZIONE	11
SUGGERIMENTI E RECLAMI	12

cos'è e a cosa serve

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento essenziale per comprendere l'identità e l'approccio alla gestione dei servizi multidimensionali della Cooperativa Jobel.

Oltre a fornire informazioni fondamentali, la Carta funge da garanzia per utenti e lavoratori, offrendo strumenti utili per valutare la qualità degli interventi,

nonché le procedure di reclamo e comunicazione.

Il documento descrive sia gli elementi trasversali a tutte le attività della Cooperativa, sia le specificità di ogni singola area di intervento.

Riferimenti normativi

- Legge 7 agosto 1990, n. 241
- Legge 8 novembre 1991, n. 381. Disciplina delle cooperative sociali
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995
- Legge 8 novembre 2000, n. 328
- D. Lgs. 231/2001
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196
- Legge Regionale Liguria 24 maggio 2006, n. 12
- Delibera CIVIT n. 88/2010 e n. 3/2012
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33
- Legge Regionale Liguria 7 aprile 2015, n. 14

Abbiamo una *storia* da raccontare

Jobel è una cooperativa sociale no-profit nata nel 2005, con l'obiettivo di fornire, attraverso una rete di collaborazioni, servizi alla persona in ambito sociosanitario, educativo e di inserimento lavorativo. Gestisce nidi, scuole dell'infanzia, centri di aggregazione, strutture per anziani, persone con disabilità e migranti, oltre a progetti territoriali quali servizi di prossimità, centri antiviolenza, social bar e spiagge accessibili.

La nostra *identità*

Jobel promuove l'inclusione e l'imprenditoria sociale, trasformando esperimenti innovativi in modelli efficienti. La Cooperativa lavora ogni giorno a fianco delle persone, offrendo loro supporto e risposte concrete alle esigenze quotidiane. Jobel collabora con istituzioni pubbliche e altre organizzazioni del terzo settore, sviluppando progetti con un approccio multidimensionale e una costante attenzione al territorio. La Cooperativa è impegnata nell'inclusione lavorativa attraverso attività commerciali a scopo sociale, registrando una crescita significativa in fatturato e numero di lavoratori.



Mission

Jobel mira alla massima soddisfazione di beneficiari e stakeholder, strutturando servizi multidimensionali e collaborando con enti locali e sociosanitari per rispondere ai bisogni del territorio.

Vision

Immaginiamo un mondo in cui ogni persona trova forza e valore nel proprio percorso, un luogo dove l'empowerment non è solo un obiettivo, ma una realtà quotidiana. Jobel coltiva questa visione, promuovendo un ambiente in cui ogni individuo, guidato e sostenuto, scopre e sviluppa le proprie capacità, diventando protagonista del proprio cambiamento.



Principi

Jobel si ispira ai principi di sussidiarietà, uguaglianza, centralità della persona, efficienza ed efficacia, trasparenza, continuità e riservatezza.

SUSSIDIARIETA'

I servizi per i destinatari intervengono solo quando le persone e le loro reti non possono soddisfare autonomamente i bisogni fondamentali, promuovendo fiducia e autonomia nel rispondere alle esigenze quotidiane.

UGUAGLIANZA

La Cooperativa garantisce l'assenza di discriminazioni ideologiche, religiose, razziali, di sesso o di nazionalità nei confronti dei destinatari dei servizi

CENTRALITA' DELLA PERSONA

Jobel mette al centro della propria attività le persone, valorizzando le competenze e la partecipazione attiva. Assicura un approccio personalizzato e volto a promuovere autonomia e qualità della vita.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere dei beneficiari.

TRASPARENZA

Si traduce nella comunicazione, precisa ed aggiornata, delle attività della Cooperativa, attraverso strumenti quali il Bilancio Sociale annuale, la presente Carta dei Servizi, il sito web e le pagine social.

CONTINUITA'

Jobel offre interventi costanti, affidabili e duraturi, favorendo percorsi di supporto integrati e sostenibili nel tempo.

RISERVATEZZA Tutti i servizi sono svolti nel rigoroso rispetto della normativa sulla privacy.



Servizi alla prima Infanzia

La Cooperativa dedica da sempre grande attenzione ai servizi per la prima infanzia, considerandoli luoghi di crescita, relazione e cultura condivisa.

Il nostro approccio pedagogico mette al centro bambini e bambine, riconoscendoli come protagonisti di un percorso di vita pensato, accompagnato e valorizzato. Le scelte educative nascono dal desiderio di offrire contesti in cui l'esperienza quotidiana si intreccia con il conoscere, l'esplorare e il costruire significati insieme agli altri.

Il progetto pedagogico è frutto di un lavoro condiviso e continuamente rielaborato dalle équipe educative, in **dialogo** con i coordinatori pedagogici e con la direzione dell'area infanzia. Un processo che valorizza competenze professionali e ascolto reciproco.

L'obiettivo è sostenere le **esperienze dei bambini** e rispondere ai loro bisogni di conoscenza e relazione attraverso strumenti, linguaggi e materiali capaci di stimolare curiosità e impegno quotidiano.

Ogni anno la Cooperativa investe in formazione continua con corsi di approfondimento, scambi pedagogici interregionali e internazionali e momenti di riflessione comune.

La Direzione Infanzia partecipa a convegni e reti professionali nazionali e internazionali, contribuendo alla diffusione di una cultura che riconosce il valore sociale ed educativo dei primi anni di vita.

I nidi e le scuole dell'infanzia sono anche **luoghi di incontro e partecipazione per le famiglie**, dove i saperi dei genitori dialogano con le competenze degli educatori nella costruzione di un percorso comune.

Gli ambienti e i materiali sono scelti e organizzati con cura affinché siano accoglienti, sicuri e stimolanti, rispettosi dei tempi di ogni bambino e bambina, sostenendone una crescita armoniosa e serena.

Servizi Accoglienza e Immigrazione

L'area immigrazione è strutturata secondo lo spirito di accoglienza, di inclusione, dialogo interculturale, la visione di una società plurale e multietnica, la garanzia dei diritti umani, il diritto alla migrazione e a ricercare una vita migliore.

I progetti di accoglienza CAS (centri di accoglienza straordinaria), secondo la finalità per cui sono nati, rappresentano un servizio di prima accoglienza temporanea che garantisce vitto, alloggio, pocket money, istruzione, assistenza sanitaria e legale, mediazione linguistica e culturale e orientamento al mondo del lavoro ai richiedenti asilo presenti sul territorio. **I progetti di accoglienza SAI** (sistema di accoglienza e integrazione), hanno, invece, la diversa finalità di includere il richiedente asilo o il titolare di protezione, nel tessuto cittadino, con progetti singoli e personalizzati, che comprendono corsi di studio e professionali, tirocini e borse lavoro, che culminano in una soluzione abitativa autonoma, in seguito all'uscita del centro di accoglienza. Jobel predilige, in entrambi i progetti, un tipo di accoglienza diffusa, ovvero che si basa sullo sviluppo, da parte del beneficiario, di un'autonomia e una sinergia con la comunità locale, attraverso la conoscenza diretta della realtà che li circonda, accompagnati dall'equipe multidisciplinare di progetto.

Area Socio - sanitaria

L'area sociosanitaria è l'insieme di quei servizi che, sia a carattere territoriale e/o a cicli diurno o residenziale, sono chiamati a rispondere a bisogni di benessere, salute ed inclusione sociale per soggetti fragile, vulnerabili e/o svantaggiati. La filosofia che sostiene l'agire Jobel in questa Area può essere racchiusa in due parole: ricerca e innovazione. Infatti le crescenti sfide del welfare richiedono di attuare politiche volte ad un ammodernando del sistema di cura e, allo stesso tempo, i bisogni della popolazione aumentano in complessità ed in urgenza. Jobel propone progetti e spazi personalizzati sui bisogni ed in linea con gli indirizzi promossi a livello nazionale e regionale, ma ricerca nella quotidianità e nel contatto con l'utente la migliore strategia per sostenere tutti nel raggiungimento della Qualità di vita migliore.

Servizi Territoriali

I servizi territoriali si configurano come una pluralità di interventi rivolti a minori, famiglie, soggetti con disabilità e limitata autonomia, persone sottoposte a misure penali intramurarie o extramurarie, anziani e, più in generale, alla cittadinanza. Nonostante la molteplicità dei target di riferimento e la specificità di ciascun progetto e committenza, la matrice comune è la dimensione del territorio, inteso sia come luogo di svolgimento (domicilio, scuole, centri di aggregazione, enti pubblici, ecc...), sia come contesto naturale all'interno del quale i nostri beneficiari vivono la propria quotidianità e con il quale interagiscono.



Metodi e tecniche proprie di ogni servizio hanno come fondamento comune il "Modello Territoriale Jobel" costruito intorno ai punti di contatto e alle sinergie che legano i principali riferimenti teorici del lavoro educativo e assistenziale a cui ci ispiriamo (teorie dell'attaccamento, ecologia dello sviluppo umano, teorie sistemiche, principi di co-educazione, P.I.P.P.I., teorie dell'apprendimento, principi di un'assistenza che valorizzi le abilità esistenti, modelli di educazione alla legalità e giustizia riparativa, linee guida regionali, ministeriali e internazionali, ecc...)

Il nostro sguardo è rivolto al singolo, alla famiglia, al contesto, alla Rete. Perché gli obiettivi del singolo sono gli obiettivi di tutta la Comunità.

Inserimento lavorativo



La Cooperativa Jobel si propone di favorire l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità e fragilità varie, promuovendo spazi e un ambiente di lavoro inclusivo, privo di barriere e capace di valorizzare le competenze individuali. Inoltre Jobel realizza attività di sostegno alla ricerca e all'inserimento di soggetti svantaggiati all'interno delle aziende del territorio.

Gli inserimenti lavorativi sono possibili grazie ad un lavoro educativo e sociale che permetta di fornire gli strumenti, le competenze e i supporti necessari per realizzare percorsi professionali che promuovano l'indipendenza e la piena inclusione sociale, che siano duraturi nel tempo e diano un valore aggiunto all'azienda e all'utenza.

Per Jobel significa sostenere la costituzione, con piccoli passi, di una società inclusiva, in cui le persone con disabilità e fragilità possano trovare nel lavoro una dimensione di crescita e autonomia.



Qualità

Jobel assicura elevati standard di qualità e professionalità, avendo conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001:2015, che attesta il suo impegno nel miglioramento continuo dei processi e nella soddisfazione dei bisogni degli utenti. Inoltre, ha ottenuto la certificazione per la parità di genere, a conferma della sua dedizione a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, equo e rispettoso delle diversità, valorizzando l'apporto di ogni persona.

Formazione

Jobel valorizza il personale attraverso formazione continua e sviluppo dei talenti, promuovendo crescita professionale e benessere organizzativo



Suggerimenti, reclami e tutela della privacy

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio. Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

- Richiesta di colloquio previo appuntamento con il coordinatore del servizio;
- compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria della Cooperativa oppure inviandolo via mail a info@jobel.it.

In qualunque caso, il Coordinatore provvederà a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata. Le segnalazioni saranno in seguito utilizzate per definire piani di miglioramento del servizio erogato.



Jobel offre a utenti e stakeholder la possibilità di inoltrare reclami e suggerimenti, garantendo ascolto attivo per migliorare i servizi. Sia i reclami che i suggerimenti possono essere presentati tramite modulo online, e-mail o direttamente presso le nostre sedi, assicurando una gestione tempestiva e trasparente delle segnalazioni e proposte ricevute.



Jobel – Società Cooperativa Sociale Onlus
C.F. e P. IVA 01385820087

SEDE LEGALE

Strada Armea, 139A – 18038 Sanremo (IM)

SEDE AMMINISTRATIVA

Via Amerigo Vespucci, 20/A – 17051 Andora (SV)

+39 0182 722 065

info@jobel.it

jobelcoop@pec.it



JOBEL Cooperativa Sociale



@jobelcoop

