

**Servizi residenziali:**

- Benigno Zaccagnini
- Casette San Giovanni
- San Biagio
- San Giuseppe
- San Marco

**Servizi diurni:**

- Arcobaleno
- Centro stampa
- La Valle
- Officine Creative
- San Michele
- Sant'Antonio

# Carta del Servizio

## Nucleo Aziendale "Il Magazzino"

Via Valle Bartina, n°. 13 – Fornace Zarattini (Ravenna)  
Cell. 335.8203907  
e.mail: [magazzino@cooplapieve.it](mailto:magazzino@cooplapieve.it)



# Indice

<b>1</b>	<b><u>PRESENTAZIONE, FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI</u></b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><u>PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA LA PIEVE</u></b> .....	<b>3</b>
2.1	LA STORIA .....	3
2.2	I VALORI DI RIFERIMENTO .....	4
2.3	LA VISION .....	4
2.4	LA MISSION .....	5
<b>3</b>	<b><u>IL SISTEMA COMPLESSIVO DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA</u></b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b><u>DOVE SIAMO</u></b> .....	<b>5</b>
4.1	LE SEDI OPERATIVE .....	5
4.1.1	<i>Servizi Residenziali</i> .....	5
4.1.2	<i>Servizi Diurni</i> .....	6
4.1.3	<i>Servizi di Promozione al lavoro o Nuclei Aziendali Interni</i> .....	8
4.1.4	<i>Servizi di Inserimento lavorativo</i> .....	8
4.1.5	<i>Altre attività</i> .....	9
<b>5</b>	<b><u>L'ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA E LE FUNZIONI DA CONOSCERE</u></b> .....	<b>10</b>
	<b>CENTRO NUCLEO AZIENDALE "IL MAGAZZINO"</b> .....	<b>13</b>
	<b>GENERALITA' DEL SERVIZIO</b> .....	<b>13</b>
<b>6</b>	<b><u>TIPOLOGIA, DESTINATARI E FINALITA' DEL SERVIZIO</u></b> .....	<b>13</b>
<b>7</b>	<b><u>FINALITA'</u></b> .....	<b>14</b>
7.1	obiettivi educativi formativi .....	14
7.2	principali dimensioni formative .....	14
7.3	principali competenze coinvolte .....	15
<b>8</b>	<b><u>LA STRUTTURA</u></b> .....	<b>15</b>
<b>9</b>	<b><u>ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO</u></b> .....	<b>15</b>
9.1	FIGURE DI RIFERIMENTO DEL NUCLEO AZIENDALE "IL MAGAZZINO" .....	15
9.2	FIGURE DI RIFERIMENTO DELLA COOP. LA PIEVE .....	16
<b>10.</b>	<b><u>GIORNATA TIPO</u></b> .....	<b>16</b>
<b>11.</b>	<b><u>LE ATTIVITA'</u></b> .....	<b>17</b>
11.1.	ATTIVITA' OCCUPAZIONALI/LAVORATIVE .....	17
11.2.	ATTIVITA' SOCIO RIABILITATIVE.....	18
<b>12.</b>	<b><u>LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO</u></b> .....	<b>18</b>
12.1.	IL MODELLO OPERATIVO DELLE ATTIVITA' .....	18
12.2.	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO .....	19
12.3.	MODALITA' DI INGRESSO E ACCOGLIENZA.....	19
12.4.	IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI).....	20
12.5.	MONITORAGGIO, VERIFICA E RENDICONTAZIONE .....	20
12.6.	MODALITÀ DI DIMISSIONE DAL SERVIZIO .....	20
12.7.	MODALITA' DI INFORMAZIONE, CONFRONTO E COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI .....	21
12.8.	LE MODALITA' DI GARANZIA DEL DIRITTO DI ESPRESSIONE SEGNALAZIONE E RECLAMO.....	21
12.9.	LA TUTELA DELLA SICUREZZA DI UTENTI, OPERATORI E FAMILIARI.....	22
12.10.	LA SICUREZZA NEI LUOGHI DI VITA E DI LAVORO.....	22
12.11.	LAPRIVACY.....	
<b>13</b>	<b><u>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E REGOLAMENTO DEL SERVIZIO</u></b> .....	<b>22</b>
13.1	DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE/OSPITE .....	22
13.2	IL REGOLAMENTO DEL SERVIZIO .....	23
<b>14</b>	<b><u>RETTE E CONTENUTI ECONOMICI A CARICO DEL COMMITTENTE</u></b> .....	<b>23</b>
<b>15</b>	<b><u>ALLEGATI</u></b> .....	<b>23</b>

## 1. Presentazione, finalità e principi fondamentali

La **Carta dei Servizi** è il documento con il quale la **Cooperativa Sociale La Pieve** presenta sé stessa in qualità di gestore, offre ai propri Utenti e ai loro Familiari una **guida chiara e completa del Servizio** e si impegna a definire e tutelare i diritti di tutti coloro che ne usufruiscono.

Essa è pertanto parte integrante delle nostre **azioni di tutela e promozione della qualità della vita degli utenti**, con la quale **intendiamo garantire i principi di:**

- **eguaglianza** – il gestore del Servizio assicura l'eguaglianza nell'erogazione agli utenti senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, stato di salute, religione e opinioni politiche;
- **imparzialità** – è garantito il rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di tutti i propri utenti;
- **tempestività, accessibilità e continuità del Servizio** – il gestore del Servizio assicura la presa in carico degli utenti nei tempi minimi concordati, sostiene familiari e utenti in tutto il percorso di inserimento facilitando gli aspetti burocratici e garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali, sanitarie e alberghiere, impegnandosi a ricercare di limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi in caso di temporanea e straordinaria limitazione del Servizio;
- **diritto di informazione e di scelta** – il gestore salvaguarda il rispetto della dignità dell'utente in tutte le fasi di realizzazione del Servizio garantendo una corretta e tempestiva informazione su tutti gli aspetti sanitari ed assistenziali significativi, la possibilità di operare liberamente le scelte necessarie e la tutela dei dati personali;
- **partecipazione** – l'utente ha diritto di partecipare attivamente, attraverso l'accesso alle informazioni, l'espressione del proprio grado di soddisfazione ed il coinvolgimento nelle azioni di miglioramento del Servizio. A questi fini il gestore garantisce **trasparenza e condivisione** della pianificazione del Servizio e del Progetto individualizzato, **valutazione sistematica della soddisfazione e informazione regolare** in merito ai risultati del Servizio;
- **appropriatezza** – il gestore del Servizio si impegna a perseguire l'appropriatezza degli interventi attraverso il continuo miglioramento dell'efficacia (intesa come conseguimento degli obiettivi definiti) e dell'efficienza (intesa come corretto utilizzo delle risorse disponibili), perseguendo il costante aggiornamento della professionalità degli operatori e adottando le soluzioni metodologiche, tecnologiche e logistiche più idonee al raggiungimento dello scopo. Il Servizio è "appropriato" quando a ciascun ospite viene reso il "giusto servizio", al momento giusto e nella giusta quantità.

## 2. Presentazione della Cooperativa La Pieve

### 2.1. La Storia

- La denominazione "**La Pieve**" viene dalla chiesetta di epoca romanica intitolata "Pieve di San Giorgio", situata tra le Valli di Campotto e di Vallesanta (Fe). La Cooperativa Sociale *La Pieve*, infatti, è stata fondata nel 1984 ad Argenta (FE) grazie al sostegno del Parroco del luogo, con il nome di "Cooperativa Solidarietà" e con lo scopo iniziale di realizzare servizi per gli anziani.
- Nel 1988 la Cooperativa cambia il proprio nome e scopo sociale orientandosi a dare risposte al problema dell'occupazione lavorativa di persone disabili o in difficoltà (iscrizione alla Sezione Provinciale dell'Albo Regionale delle Cooperative sociali Decreto n°. 622/94 - Determina provinciale 12/2004 sez. B e A. e all'Albo Società Cooperative n°. A 100127 sez. Cooperative a mutualità prevalente di diritto).

- Nel 1989 il parroco di Argenta viene nominato direttore dell'Opera di S. Teresa del Bambino Gesù di Ravenna, Istituto che accoglie persone disabili e anziani. Questo ha permesso alla Cooperativa di estendere il proprio servizio anche a Ravenna, dal 1990, operando in stretta collaborazione con l'Opera di S. Teresa del Bambino Gesù: l'Opera predispone, su terreni propri, le strutture necessarie e la Cooperativa provvede alla progettazione e alla gestione in autonomia dei Servizi alla persona.

## 2.2. I Valori di riferimento

- **Centralità della persona**  
Il riconoscimento della persona come valore assoluto, nella dimensione dell'etica cristiana e in unità di intenti con l'Opera di S. Teresa e il mondo cattolico: la persona e la qualità della vita sono al centro dell'organizzazione e dei servizi.
- **La partecipazione della famiglia**  
Favorire la partecipazione delle famiglie attraverso la condivisione, la comunicazione e la promozione del lavoro in rete, per individuare i bisogni ed effettuare interventi efficaci.
- **La dimensione familiare**  
La valorizzazione sia della piccola dimensione dei centri, per favorire le relazioni e creare un clima positivo per l'accoglienza, sia della presenza attiva delle famiglie dei custodi, che animano la vita cristiana nei Centri.
- **Sviluppo dell'impresa sociale**  
Sviluppo della cooperativa sociale nei suoi aspetti imprenditoriali e sociali.
- **Integrazione con il Territorio**  
Potenziamento della rete territoriale, coinvolgendo la comunità locale e attivando tutte le risorse attraverso collaborazioni con Enti Pubblici, Associazioni, Parrocchie e singoli Volontari, nell'ottica della promozione della responsabilità sociale territoriale.
- **Il lavoro come strumento di inclusione sociale**  
Il lavoro come strumento irrinunciabile per favorire la crescita personale, la formazione e raggiungere l'autonomia. Il lavoro è un diritto fondamentale della persona e, se sostenuto, porta al superamento dell'emarginazione e dell'esclusione sociale.

## 2.3. La Vision

La Cooperativa La Pieve considera prioritaria la promozione della qualità della vita delle persone disabili e svantaggiate – in sintonia con gli Enti Pubblici di Ravenna e Ferrara e con l'Opera di S. Teresa.

Fedele a tale impegno ed in coerenza con esso, la Cooperativa cerca di creare servizi flessibili ed adeguati alle richieste ed ai bisogni emergenti, favorendo così anche il radicamento territoriale dei servizi. In tale prospettiva propone soluzioni sempre più complete ed integrate di filiere di servizi.

Nell'ottica dello sviluppo imprenditoriale ed allo scopo di offrire opportunità lavorative alle persone disabili, la Cooperativa intende aumentare la presenza e la competitività della Cooperazione Sociale di tipo B sul mercato, avviando attività produttive funzionali all'inserimento lavorativo, promuovendo collaborazioni con altre cooperative di tipo B e sostenendo la crescita di Consorzi o associazioni specifiche.

Si impegna a proporre modelli d'intervento innovativi, rispondenti ai bisogni dei cittadini, che promuovano l'autonomia, l'empowerment delle persone, dei gruppi, delle comunità.

Intende garantire la continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche e sociali, professionali e formative per i propri soci.

Si impegna a perseguire uno sviluppo ragionato all'interno di un "mercato sociale" in evoluzione e trasformazione, esponendosi in maniera misurata e consapevole ai rischi d'impresa attraverso la proposta di

progetti e servizi che concorrano al consolidamento di un patto sociale, per la promozione ed il sostegno della Persona e per favorire il benessere della Comunità.

Intende aumentare la visibilità dei propri servizi e delle metodologie operative, al fine di potenziare la fruibilità dei primi e la diffusione progressiva delle seconde.

Si propone di impegnarsi nel miglioramento dei processi organizzativi, in maniera continua e costante attraverso l'adozione e l'implementazione di specifici modelli di qualità sociale.

## **2.4. La Mission**

La Cooperativa Sociale *La Pieve* risponde ai bisogni delle persone disabili e delle loro famiglie con un sistema integrato di servizi in grado di offrire soluzioni personalizzate: abitative, riabilitative, occupazionali o lavorative.

La Cooperativa, ispirandosi ai principi dell'etica cristiana, opera in collaborazione con gli Enti Pubblici e Privati del territorio e partecipa alla gestione della rete territoriale dei servizi.

**Favorisce il coinvolgimento nei servizi di Volontari, Operatori, Utenti e Famiglie per sviluppare territori socialmente attivi e responsabili.**

## **3. Il Sistema complessivo dei Servizi della Cooperativa**

La Cooperativa opera per il miglioramento ed il mantenimento della qualità della vita e per lo sviluppo delle autonomie individuali e sociali della persona con disabilità o in condizione di svantaggio. In tal senso le connessioni con la Rete Territoriale dei servizi sono uno strumento privilegiato per la realizzazione e l'evoluzione - tramite valutazione delle competenze personali - del Progetto di Vita individuale.

Per rispondere ai bisogni diversi delle persone delle loro famiglie, la Coop. *La Pieve* offre servizi differenziati che valorizzano le varie fasi di vita attraverso la presa in carico sociale e lavorativa e la gestione di percorsi integrati.

A seconda delle competenze individuali, la persona disabile trova nei servizi le risposte adeguate, con la possibilità di modificare nel tempo il tipo di sostegno che riceve: nel caso in cui sia necessaria una modifica al progetto iniziale, la cooperativa ne elabora un altro per una collocazione più opportuna nell'ambito degli altri servizi.

## **4. Dove siamo**

- La sede Legale è in via Faentina, n°. 263 – S. Michele (RA) -Telefono e Fax 0544.500689.
- La Direzione e la sede Amministrativa è sita in Via Valle Bartina, n°. 13 – Fornace Zarattini – (RA).  
Telefono 0544.215537 – Fax 0544.211273 – e.mail: [amministrazione@cooplapieve.it](mailto:amministrazione@cooplapieve.it)

### **4.1. Le Sedi Operative**

Ad oggi la Cooperativa *La Pieve* opera gestendo un sistema integrato di servizi, che comprende le seguenti tipologie:

#### **4.1.1. Servizi Residenziali**

- **7 Centri Residenziali: Centri Socio Riabilitativi, Gruppi Appartamento, Casa Famiglia**, per disabili giovani e adulti, non in grado di permanere in famiglia. Il servizio si caratterizza per la presa in carico globale degli aspetti educativi, socio-sanitari e di cura della persona, considerata nella sua interezza fisica e psichica. Il servizio residenziale prevede, senza costi aggiuntivi, la possibilità di inserimento della persona disabile anche in servizi diurni.

- **Centro Socio Riabilitativo Residenziale “Benigno Zaccagnini”**  
**Accreditato**  
APERTO il 01/04/1993  
Capacità ricettiva 11 posti  
Via Faentina, n°. 263 - S. Michele (Ravenna) - Tel./Fax 0544.500689  
e.mail: [smicheleresidenziale@cooplapieve.it](mailto:smicheleresidenziale@cooplapieve.it)
- **Centro Socio Riabilitativo Residenziale “Villa Mori”**  
Con Autorizzazione al Funzionamento NON Accreditato.  
APERTO il 01/02/2007  
Capacità ricettiva 11 posti  
Via Faentina, n°. 261 - S. Michele (Ravenna) - Tel./Fax 0544.468525  
e.mail: [villamori@cooplapieve.it](mailto:villamori@cooplapieve.it)
- **Centro Socio Riabilitativo Residenziale “S. Marco”**  
**Accreditato**  
APERTO nel 1997  
Capacità ricettiva 7 posti  
Via Fiume Abbandonato, n°. 464 - Borgo Montone (Ravenna) - Tel./Fax 0544.270026  
e.mail: [smarcoresidenziale@cooplapieve.it](mailto:smarcoresidenziale@cooplapieve.it)
- **Centro Residenziale Gruppo Appartamento “Casette S. Giovanni”**  
APERTO il 10/08/2003  
Capacità ricettiva 6 posti  
Via Fiume Abbandonato, n°. 464 - Borgo Montone (Ravenna) - Tel./Fax 0544.270026
- **Centro Residenziale Gruppo Appartamento “Casa S. Marta”**  
APERTO il 15/02/2016  
Capacità ricettiva 4 posti  
Via Fiume Abbandonato, n°. 464 - Borgo Montone (Ravenna) - Tel./Fax 0544.270026
- **Centro Residenziale Gruppo Appartamento e Casa Famiglia “S. Giuseppe”**  
APERTO il 01/03/2002  
Capacità ricettiva 6+6 posti  
Via Vicoli, n°. 109 - Ravenna - Tel./Fax 0544.502140  
e.mail: [sgiuseppe@cooplapieve.it](mailto:sgiuseppe@cooplapieve.it)
- **Centro Residenziale Socio Riabilitativo “S. Biagio”**  
Con Autorizzazione al Funzionamento.  
APERTO il 01/02/1997 presso la sede ad Argenta  
TRASFERITO IL 29/05/2013  
Capacità ricettiva 15 posti  
Via Chiesa, n°. 37 - S. Biagio (Ferrara) Tel./Fax 0532.852378  
e.mail: [sanbiagio@cooplapieve.it](mailto:sanbiagio@cooplapieve.it)

#### 4.1.2. Servizi Diurni

- **8 Centri Diurni: Socio-Occupazionali**, per disabili gravi che non sono in grado di svolgere attività occupazionali e lavorative in autonomia. Le attività hanno valenza socio-riabilitativa e sono finalizzate allo sviluppo delle autonomie personali e delle competenze relazionali, cognitive ed espressive individuali.
  - **Centro Diurno Socio-Occupazionale “La Valle”**

Con Autorizzazione al Funzionamento NON accreditato.  
APERTO il 01/02/1992  
Capacità ricettiva 16 posti  
Via B. Nigrisoli, n°. 5 – S. Alberto (Ra) – Tel. 0544.529100  
e.mail: [salberto@cooplapieve.it](mailto:salberto@cooplapieve.it)

- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “S. Michele”**  
Con Autorizzazione al Funzionamento NON accreditato.  
APERTO il 02/02/1992  
Capacità ricettiva 11 posti  
Via Faentina, n°. 263 – S. Michele (Ra) – Tel./Fax 0544.500689  
e.mail: [smichelediurno@cooplapieve.it](mailto:smichelediurno@cooplapieve.it)
- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “Centro Stampa”**  
APERTO il 01/11/1994  
Capacità ricettiva 12 posti  
Via De Gasperi, n°. 67 – Ravenna – Cell. 340.7027294  
e.mail: [centrostampa@cooplapieve.it](mailto:centrostampa@cooplapieve.it)
- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “S. Antonio”**  
APERTO il 07/01/1991  
Capacità ricettiva 16 posti  
Via Tomba, n°. 2x – S. Antonio (Ra) – Tel./Fax 0544.453313  
e.mail: [santoniodiurno@cooplapieve.it](mailto:santoniodiurno@cooplapieve.it)
- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “Arcobaleno”**  
Con Autorizzazione al Funzionamento NON accreditato.  
APERTO il 01/02/2006 in altra sede con il nome di S. Gaetanino  
TRASFERITO E RINOMINATO IL 18/10/2012  
Capacità ricettiva 24 posti  
Via Nino Bixio, n°. 74/78 - Ravenna - Tel. 0544.32141  
e.mail: [arcobaleno@cooplapieve.it](mailto:arcobaleno@cooplapieve.it)
- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “Maiero”**  
APERTO il 18/09/2006  
Capacità ricettiva 24 posti  
Via Prondolo, n°. 72/74 A – Maiero (Fe) – Tel. 0532.811403  
e.mail: [maiero@cooplapieve.it](mailto:maiero@cooplapieve.it)
- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “Officine Creative”**  
APERTO a S. Romualdo 1992 - TRASFERITO il 03/08/2015  
Capacità ricettiva 20 posti  
Via Valle Bartina, n°. 13 – Fornace Zarattini (Ra) – Cell. 348.0732145  
e.mail: [officinecreative@cooplapieve.it](mailto:officinecreative@cooplapieve.it)
- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “S. Rita”**  
APERTO a S. Marco 1/10/20012 TRASFERITO il 03/06/2013  
Capacità ricettiva 10 posti  
Via Mattei, n°. 26 – Ravenna – Cell. 335.8791393  
e.mail: [santarita@cooplapieve.it](mailto:santarita@cooplapieve.it)

- **1 Centro Diurno per minori** per disabili medio/gravi giovani e minori che presentano problematiche fisiche e/o psichiche e/o sociali, che frequentano ancora la scuola dell'obbligo.

- **Centro Diurno per minori “La Coccinella”**  
APERTO nel FEBBRAIO DEL 2001 presso la sede a S. Marco  
TRASFERITO il 09/06/2013  
Capacità ricettiva 10 posti  
Via Mattei, n°. 26 – Ravenna – Cell. 340.4975007  
e.mail: [coccinella@cooplapieve.it](mailto:coccinella@cooplapieve.it)

- **1 Servizio di Prolungamento Orario** per disabili medio/gravi adulti che presentano problematiche fisiche e/o psichiche e/o sociali.  
Le finalità sono l'organizzazione del tempo libero e il sostegno alle famiglie.
  - **Centro Pomeridiano “Prolungamento Adulti”**  
Via Tomba, n°. 2x – Ravenna - Tel./Fax 0544.453313  
Capacità ricettiva 10 posti

#### **4.1.3. Servizi di promozione al lavoro o Nuclei Aziendali Interni**

- **1 Centri** per persone con disabilità o in condizione di svantaggio sociale. I Servizi promuovono le autonomie lavorative individuali attraverso formazione prevalentemente sul campo, nell'ambito di attività lavorative “di mercato”, ad elevata “simulazione di impresa”. Il Centro di Promozione al Lavoro è pertanto da considerarsi un “servizio di transito”, fortemente orientato alla transizione degli Utenti verso il mercato del lavoro, mediante opportuni percorsi di inserimento lavorativo. In base alle segnalazioni dei Servizi Pubblici, la Cooperativa, valutando le competenze personali, elabora un Progetto Individualizzato per fornire le abilità professionali necessarie all'inserimento nel mercato ordinario del lavoro. Inoltre la Cooperativa collabora con il S.I.I.L. (Servizio Integrato Inserimento Lavorativo) di competenza per la preparazione al lavoro esterno, ospitando tirocini formativi per l'osservazione e la valutazione sul campo.
  - **Nucleo Aziendale Interno “Il Magazzino”**  
APERTO il 01/10/2015  
Capacità ricettiva 6 posti  
Via Valle Bartina, n°. 13 – Fornace Zarattini – Ravenna – cell.335.8203907  
e.mail: [magazzino@cooplapieve.it](mailto:magazzino@cooplapieve.it)

#### **4.1.4. Servizi di Inserimento lavorativo**

- **6 Centri.** Consideriamo “inserimento lavorativo” il processo di “gestione delle risorse umane” che consente l'assunzione, in Cooperativa sociale o in azienda “for profit”, di persone in condizioni di disabilità o di svantaggio sociale. La Cooperativa gestisce al suo interno attività lavorative specifiche per l'inserimento lavorativo, in particolare: manutenzione del verde, agricoltura e florovivaismo, disinfestazione, servizi di centralino e portierato, pulizie, legatoria e cartotecnica.
  - **Servizio di Inserimento lavorativo “Giardinaggio Ravenna”**  
Via Tomba, n°. 2x – S. Antonio (Ra) – Cell. 348.9113751
  - **Servizio di Inserimento lavorativo “Giardinaggio Argenta”**  
Via Mazzini, n°. 2/b – Argenta (Fe) – Cell. 347.9714324  
e.mail: [argenta@cooplapieve.it](mailto:argenta@cooplapieve.it)
  - **Servizio di Inserimento lavorativo “Azienda S. Antonio”**  
e.mail: [aziendasantonio@cooplapieve.it](mailto:aziendasantonio@cooplapieve.it)  
Zanzara Tigre - Cell. 348.0732438 – e.mail: [zanzaratigre@cooplapieve.it](mailto:zanzaratigre@cooplapieve.it)  
Via Tomba, n°. 2x – S. Antonio (Ra)
  - **Servizio di Inserimento lavorativo “Centro Servizi Argenta”** (Biblioteca)



Via Mazzini, n°. 2/b – Argenta (Fe) – Cell. 347.9714324  
e.mail: [argenta@cooplapieve.it](mailto:argenta@cooplapieve.it)

- Servizio di Inserimento lavorativo “**Centro Servizi Ravenna**”  
Parceggi - Cell. 340.0768819 / 345.3716305  
Servizio di Centralino e Portierato  
Via Valle Bartina, n°. 13 - Ravenna – Cell. 335.8226920
- Servizio di “**Gestione Canile Comunale**”  
Via Romea - Ravenna – Tel. 0544.453095  
e.mail: [canileravenna@cooplapieve.it](mailto:canileravenna@cooplapieve.it)

#### **4.1.5. Altre attività**

- “**Asilo Dorè**”  
Via Chiesa, n°. 37/1 – S. Biagio (Fe) – Tel. 0532.809208  
e.mail: [dore@cooplapieve.it](mailto:dore@cooplapieve.it)
- “**Officina Meccatronica**”  
Via Valle Bartina, n°.13 – Fornace Zarattini (Ra) – Cell. 340.4995653

Per i Servizi alla persona, l’Ente Pubblico corrisponde contributi proporzionati al grado di sostegno richiesto per il disabile. Nel caso invece di assunzione la Cooperativa non riceve nessun contributo.

La persona impiegata in attività socio-occupazionali riceve dalla Cooperativa, come riconoscimento del proprio impegno, un compenso terapeutico diversificato e crescente a seconda del servizio e in base alla capacità produttiva. Nei percorsi di inserimento lavorativo la persona, disabile o svantaggiata, è generalmente assunta dalla Cooperativa nel rispetto del Contratto Collettivo di riferimento.

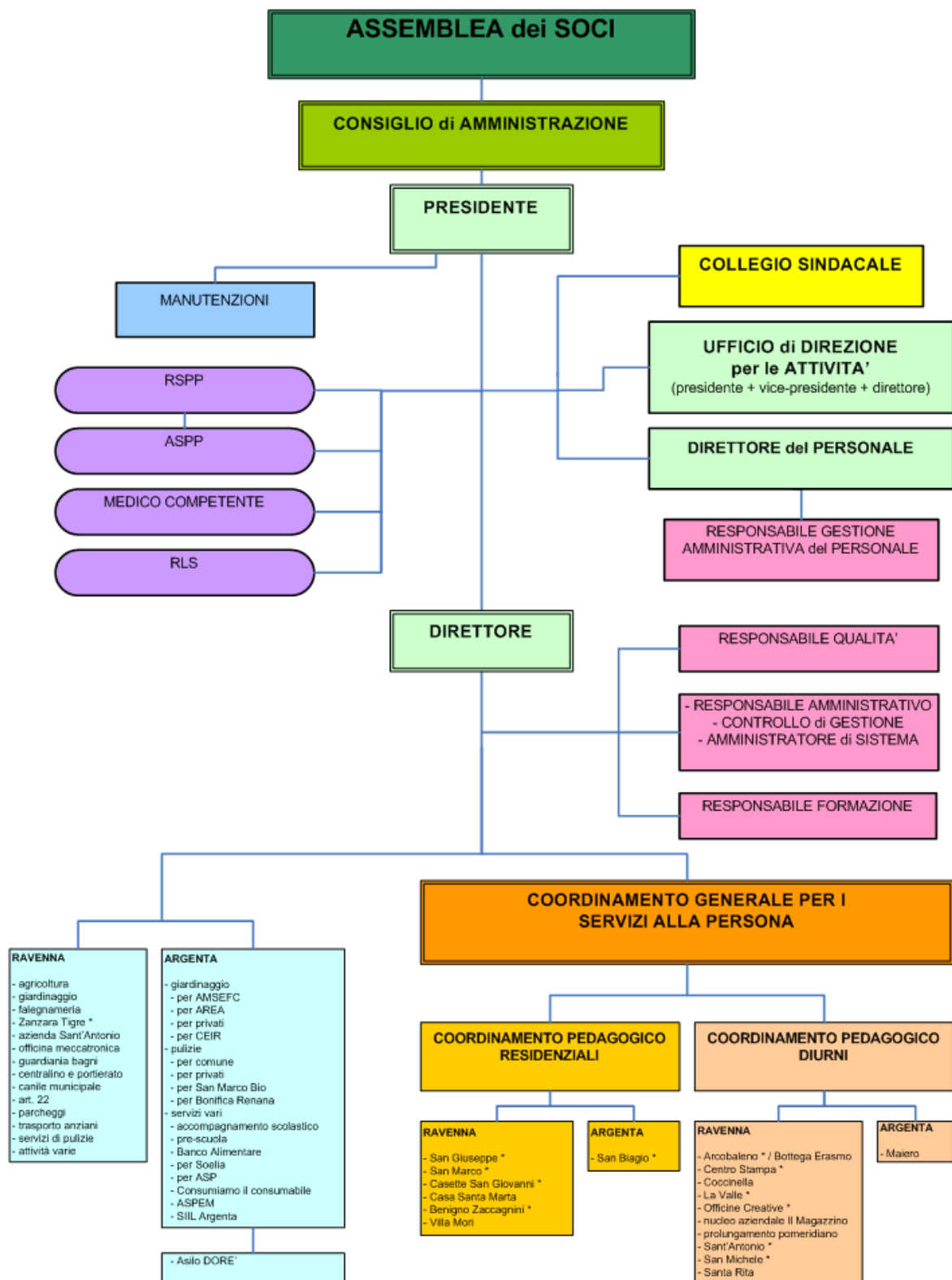
**Le attività produttive** si affiancano ai servizi alla persona allo scopo di creare opportunità occupazionali e lavorative ed hanno diverse accezioni: nei Centri socio riabilitativi sono proposte come sostegno alle attività riabilitative, nei Centri Socio Occupazionali e nei Nuclei Aziendali o Promozione al lavoro, sono funzionali allo sviluppo ed al mantenimento di competenze lavorative e sociali di tipo pre-lavorativo e nell’inserimento lavorativo sono ambito di assunzione, fonte di reddito e opportunità di sviluppo ulteriore delle autonomie lavorative individuali.

Sono suddivise in **4 aree**:

- **l’area artigianale** comprende attività di corniceria, di falegnameria, lavorazione di vimini, decoupage e decorazione di oggetti, attività di cartotecnica, di legatoria artigianale e industriale, attività di fotocomposizione/stampa e di assemblaggio di materiale plastico semilavorato.
- **l’area agricola** comprende attività florovivaistiche, di orticoltura, di coltura estensiva, di coltura biologica e di fattoria didattica.
- **l’area servizi** comprende attività di pulizia, apertura sale e relative manutenzioni, centralino, gestione e pulizia di bagni pubblici, gestione parcheggi.
- **l’area giardinaggio** comprende attività di manutenzione e progettazione del verde, pulizia di giardini pubblici, disinfestazione.

## 5. L'organigramma della Cooperativa e le funzioni da conoscere

Organigramma della  
COOPERATIVA SOCIALE LA PIEVE



\* servizi certificati nel Sistema Qualità

I nominativi aggiornati delle persone che ricoprono ruoli di responsabilità all'interno delle singole Strutture sono indicati nell'**Organigramma Nominativo del Servizio**, disponibile presso il Centro.

### **Coordinatore Pedagogico**

Il Coordinatore Pedagogico, in staff con il Direttore, si pone come figura di riferimento trasversale per tutti i servizi e i Coordinatori di Servizio.

E' il responsabile per la Cooperativa dei rapporti con gli Enti invianti in merito ad inserimenti, dimissioni e valutazione della qualità di ciascun servizio.

Garantisce il rispetto da parte di ciascun Servizio delle indicazioni contrattuali e delle scelte politiche e strategiche della Cooperativa.

Collabora con il Coordinatore di Servizio alla pianificazione periodica di tutte le attività educativo/riabilitativo/formative previste per il servizio, con particolare attenzione all'adeguatezza delle stesse, al perseguimento degli obiettivi personalizzati per gli Utenti e alla misurabilità/verificabilità dei risultati.

Partecipa agli incontri di équipe al fine di monitorare l'andamento del servizio e in particolare la realizzazione delle attività connesse alla progettazione individualizzata.

### **Coordinatore del Servizio**

E' il Responsabile del Servizio e ha il compito di garantirne il corretto funzionamento, in particolare in merito a:

- progettazione educativa individualizzata;
- per i centri residenziali pianificazione piani assistenziali;
- per i centri diurni programmazione delle attività socio occupazionali;
- rapporti con i familiari e con i referenti sanitari e sociali di ciascun utente;
- gestione delle risorse umane del Servizio;
- gestione del budget assegnato.

**Psicologa, Psicoterapeuta, Consulente e Supervisore:** Garantisce agli operatori di ciascun Servizio, attraverso incontri di supervisione di gruppo mensili e costanti incontri di équipe, un lavoro fondamentale per il buon funzionamento dei gruppi. La supervisione diventa luogo privilegiato per prendersi cura degli strumenti mentali necessari al lavoro quotidiano.

Supervisione è intesa non solo come forma di "manutenzione" degli operatori ma come importante strumento di prevenzione del burn-out e di miglioramento della qualità dei Centri.

#### • **Educatore**

- Garantisce all'ospite i necessari sostegni realizzando durante il turno di lavoro i programmi educativi, abilitativi socio-riabilitativi e socio occupazionali individualizzati, sulla base di quanto previsto dal Progetto di Vita e dal Progetto Educativo Individualizzato dell'utente ed in coerenza con la pianificazione delle attività del Servizio.

### **Operatore Socio Sanitario (Oss)**

Garantisce all'ospite le prestazioni di assistenza diretta ed un adeguato livello di cura delle relazioni, per rispondere agli obiettivi di autonomia e mantenimento/recupero delle competenze residue.

### **Infermiere**

Nei servizi residenziali garantisce i necessari sostegni di tipo sanitari in accordo con il medico di struttura, preparando le terapie farmacologiche, monitorando i parametri vitali, effettuando gli esami ematici di controllo, somministrando le prestazioni necessarie ai bisogni contingenti.

***Operatori di supporto tecnico***

Garantiscono al Coordinatore del Servizio, o a suo delegato, i necessari sostegni tecnici in merito alle rispettive competenze: sicurezza, manutenzioni, HACCP, privacy, qualità dei servizi.

***Cuoco***

Garantisce l'approvvigionamento degli alimenti e la preparazione dei pasti (pranzo e cena) sia nei centri residenziali sia nei centri diurni seguendo le disposizioni indicate del dietista.

***Addetto alle pulizie***

Garantisce la pulizia degli spazi interni alle strutture e collabora nelle attività di lavanderia e gestione guardaroba

# Nucleo Aziendale “Il Magazzino”

Via Valle Bartina, n°. 13 – Fornace Zarattini (Ravenna)

Cell. 335.8203907

e.mail: [magazzino@cooplapieve.it](mailto:magazzino@cooplapieve.it)



## Generalità del servizio

### 6. Tipologia, destinatari e finalità del Servizio

Il Nucleo Aziendale *Il Magazzino*, è un servizio strutturato per la formazione ed il sostegno educativo a persone con disabilità medio lieve, in un “contesto aziendale interno” alla Cooperativa La Pieve, pienamente integrato nelle sue attività produttive.

Dispone di una capacità recettiva di 5 posti.

**Il Nucleo Az. *Il Magazzino*** attiva una collaborazione stretta con il Centro Socio Occupazionale *Officine Creative*, ubicato in locali attigui, per sostituzioni di personale e/o inserimenti temporanei di Utenti presso la sede del Centro, allo scopo di svolgere attività alternative e favorire una migliore integrazione per gli stessi.

Nell'ambito della Rete strutturata dei Servizi alla Persona propria del Territorio **si rivolge a persone disabili o persone in cura presso i Centri di Salute Mentale AUSL e si pone come uno spazio strutturato nel quale vengono elaborati Progetti Educativi Individualizzati di tipo educativo-formativo-abilitativo, che utilizzano come strumenti:**

- ✓ **La dimensione lavorativa.**
- ✓ **La dimensione socio-abilitativa/relazionale.**
- ✓ **La formazione al lavoro, mediante l'osservazione diretta**
- ✓ **La collaborazione sinergica con le famiglie e i nuclei di riferimento degli utenti.**
- ✓ **L'integrazione del servizio con il territorio, sul piano socio-relazionale e produttivo/imprenditoriale.**

Attualmente sono inseriti 5 utenti con una disabilità medio/lieve, con la presenza di un operatore.

## **7. Finalità**

Strutturare un contesto che faciliti le persone con disabilità fisica o psichica a raggiungere, il più possibile autonomamente, risultati utili all'interno di un **CONTESTO PRODUTTIVO REALE** garantendo tutti i sostegni necessari a rendere autonomi i soggetti inseriti.

Nello specifico il Servizio si prefissa di:

- Sviluppare e valorizzare le competenze operative di base e specialistiche necessarie a partecipare attivamente a processi produttivi;
- Consolidare nel tempo le competenze di tipo relazionale, operativo e produttivo attraverso l'inserimento in ambiti lavorativo-produttivi;
- Consolidare e sviluppare le autonomie personali e le competenze relazionali attraverso la conferma del ruolo lavorativo individuale;
- Avviamento a processi di inserimento lavorativo o presso realtà della Cooperativa o presso Aziende profit in collaborazione con l'ente pubblico di riferimento.

### **7.1. Obiettivi Educativi Formativi**

- Promuovere la Qualità della Vita
- Promuovere e valorizzare le abilità personali;
- Favorire l'acquisizione di competenze lavorative;
- Sviluppare l'autonomia individuale;
- Consolidare le competenze relazionali e sociali della persona con disabilità medio-lieve attraverso una attività occupazionale.

### **7.2. Principali Dimensioni Formative**

- Percorsi di abilitazione cognitiva e relazionale, con metodologie specifiche: organizzazione dello spazio e del tempo; strumenti di comunicazione; autonomie personali; riconoscimento e rispetto delle regole; organizzazione e svolgimento di sequenze di attività

- Lavoro in Gruppo: regole, comunicazione, relazione
- Relazione con l'esterno: rapporti strutturati con soggetti e contesti esterni
- Svolgimento di attività lavorative regolari a complessità crescente

### **7.3. Principali competenze coinvolte**

- Orientamento nello spazio e nel tempo
- Interpretazione e rispetto delle regole del lavoro
- Competenze linguistiche di base, anche con strumenti di facilitazione
- Competenze di calcolo di base
- Capacità di svolgimento in autonomia di sequenze a complessità crescente
- Capacità di lavoro di gruppo
- Capacità di relazione con soggetti e contesti esterni

## LA COOPERATIVA GARANTISCE

La valutazione delle competenze e delle autonomie individuali in situazioni ad elevato grado di simulazione di impresa;

La progettazione individualizzata e la personalizzazione dei sostegni necessari al Progetto di Vita;

La possibilità di svolgere percorsi osservativi temporanei o stage con enti scolastici;

Un supporto educativo e formativo modulato e flessibile rispetto alle necessità e alle abilità acquisite o potenziali;

## **8. La struttura**

Il Nucleo Az. **Il Magazzino** è ubicato in periferia della città di Ravenna, in Via Valle Bartina, n°. 13 a Fornace Zarattini in locali in affitto, di proprietà dell'Opera S. Teresa.

È facilmente raggiungibile sia con mezzi propri, sia utilizzando i mezzi pubblici (fermate dell'autobus sulla Via principale di Via Faentina) o con il Servizio Trasporti dei Servizi Sociali.

Il Centro si sviluppa tutto in un piano terra. Gli spazi sono adeguati alle normative di legge 81/08 sulla sicurezza del lavoro e conformi alle direttive della delibera regionale n°. 564 del 01/03/2000.

*Nello specifico gli spazi sono composti da:*

- ✓ 1 ampio salone uso laboratorio e magazzino;
- ✓ 1 locale uso laboratorio o deputato ad attività individualizzate;
- ✓ 1 locale uso ripostiglio;
- ✓ 1 locale uso spogliatoio;
- ✓ 1 bagno di cui uno attrezzato per disabili;
- ✓ 1 bagno operatori attrezzato per disabili;

Tutti gli ambienti sono attrezzati per facilitare l'accesso di persone con disabilità.

## **9. Organigramma del Servizio**

### **9.1. Figure di riferimento del Nucleo Aziendale Il Magazzino.**

- ✓ Coordinatore di Servizio per 4 ore al mese
- ✓ 1 Educatore sempre presente.

## 9.2. Figure di riferimento della Coop. La Pieve.

- ✓ Presidente
- ✓ Direttore
- ✓ Coordinatore Pedagogico della Coop. Referente per i Centri Diurni
- ✓ Consulente Psicologo della Coop.

Il gruppo operatori e l'equipe pedagogica della Cooperativa collaborano in modo continuativo con tutte le figure di riferimento: Assistenti Sociali, Psichiatri, Psicologi, Medici di base, e, qualora ci fossero, Amministratori di Sostegno e Tutori Legali di tutti gli Utenti accolti.

## 10. Giornata tipo

ORARI	DESCRIZIONE ATTIVITÀ
Ore 8:00 – 9:00	<b>Arrivo - Accoglienza</b> Si può accedere al Centro con i mezzi propri, o con l'utilizzo dell'autobus o attraverso il trasporto personalizzato attivato dai Servizi Sociali di Ravenna. In seguito si attua un momento di condivisione e di ascolto sia individuale che collettivo.
Ore 8:15 - 10:30	<b>Utilizzo DPI e inizio Attività lavorativa.</b>
Ore 10:30 – 11:00	<b>Pausa / Merenda.</b>
Ore 11:00 – 11:45	<b>Ripresa attività lavorativa.</b>
Ore 11:45 – 12,15	<b>Riordino postazioni di lavoro e preparazione per l'uscita.</b>
Ore 12:15 – 12:30	<b>Termine attività e rientro a casa.</b>

Talvolta le persone possono necessitare di orari personalizzati soprattutto durante il primo periodo di inserimento: su richiesta si verifica la possibilità di definire orari diversi concordandoli con la Famiglia e con i Servizi Sociali.



## 11. Le Attività

### 11.1. Attività Occupazionali/Lavorative

L'attività Occupazionale/Lavorativa viene riconosciuta da un Compenso Terapeutico in base alle sole ore effettivamente lavorate. Il lavoro risulta uno strumento formativo e abilitativo fondamentale caratterizzato da fasi di lavoro simili ad attività esterne inserite in un processo produttivo reale.

- **Raccolta e organizzazione degli ordini di materiale dai Centri della Cooperativa e da Soggetti esterni;**
- **Invio degli ordini specifici ai fornitori di materiale;**
- **Registrazione del materiale in entrata;**
- **Sistemazione e stoccaggio del materiale negli scaffali;**
- **Gestione del magazzino: inventario e scorte;**
- **Gestione della documentazione tecnica e di sicurezza dei prodotti;**
- **Preparazione in bancali del materiale in base agli ordini dei destinatari;**
- **Consegna al Corriere o direttamente ai clienti del materiale prenotato;**
- **Riciclo di cartoni e imballaggi;**
- **Pulizia e riordino ambienti e scaffalature.**
- **Attività di assemblaggio** di materiale vario leggero al tavolo; l'attività di assemblaggio, già sperimentata in precedenza e all'occorrenza estendibile anche ad altre tipologie di materiali e prodotti risulta particolarmente adatta al perseguimento delle finalità principali del Servizio perché:
  - si svolge in luogo protetto, ma strutturato come un ambiente lavorativo;
  - comporta una serie di sequenze semplici, facilmente ripetibili e scomponibili;
  - favorisce l'auto valutazione dei risultati;
  - non comporta l'utilizzo di strumenti pericolosi;
  - permette l'integrazione di diverse competenze;

In particolare, per le attività lavorative si è visto negli ultimi anni uno sviluppo delle commesse lavorative che hanno permesso la diversificazione delle linee lavorative per complessità e competenze di svolgimento.

Si propongono quindi attività lavorative di assemblaggio di materiale plastico semilavorato, da svolgere attraverso fasi diverse di lavoro, strutturate ed integrate con diversi gradi di complessità, in base ai Progetti Educativi Individualizzati.

*In particolare le attività di assemblaggio attualmente comprendono:*

- Attività di assemblaggio del materiale della ditta **EDIL PLAST di Forlì**: martellatura per inserimento dado nel collarino, assemblaggio e avvitatura di collarini, controllo e conteggio dei pezzi da inserire nei sacchetti, saldatura sacchetto, etichettatura scatole, allestimento bancale.
- Attività di assemblaggio kit **Celli della ditta BBPLAST di Ravenna**: inserimento molla, assemblaggio dei pezzi con bastoncino, inserimento viti, confezionamento scatole, controllo e conteggio pezzi, allestimento bancale.
- Attività e confezionamento materiale della ditta **Carnival Toys**: etichettatura, confezionamento, controllo e conteggio pezzi, allestimento bancale.
- **Attività di lavorazione antenne** per la ditta Glomex di Ravenna: montaggio perno e dado alla base, saldatura scheda, test di funzionamento, montaggio cupola e confezionamento, allestimento bancale.

- **Attività di assemblaggio kit fondello** universale per macchine da caffè della ditta **Seng Corporation** di Fornace Zarattini: montaggio della riduzione principale all'interno del fondello e successivo insacchettamento con ulteriori riduzioni; montaggio di un dispositivo in materiale plastico formato da 3 elementi da inserire nell'apposito fondello

## 11.2. **Attività Socio-Abilitative**

Le Attività Socio-Abilitative hanno finalità educative e non sono soggette a compenso terapeutico. Hanno lo scopo di socializzare, di rinforzare le capacità cognitive ed espressive, di creare un ambiente protetto e rilassante in cui la persona possa esprimersi sia attraverso la parola che attraverso il proprio corpo.

Dettaglio delle attività:

- **Attività di accoglienza** del mattino, momento privilegiato per l'ascolto, le comunicazioni e la possibilità di esprimere esigenze e richieste.
- **Pausa** supporto nell'uso del bagno e nella consumazione della merenda.
- **Training finalizzati alla cura della Persona**

Le attività di cura alla persona sono volte a promuovere e mantenere l'autonomia personale attraverso la supervisione da parte dell'educatore. In particolare tendono a:

- Riconoscere e mantenere in ordine il proprio spazio, la propria postazione di lavoro e gli effetti personali.
- Supervisione dell'utilizzo dei D.P.I. (Dispositivi Protezione Individuali)

Queste Attività vengono proposte agli Utenti con tempi e modalità diverse in base ai diversi Progetti Educativi Individualizzati ed in base alle diverse esigenze.

Possono inoltre essere accolti Tirocini formativi e/o Borse lavoro proposti dal Servizio S.I.I.L. o D.S.M., S.E.R.T. e Stage Scolastici promossi dai Centri di Formazione Professionale e dai Servizi Sociali del territorio, funzionali alla verifica di competenze e abilità per la definizione di eventuali nuovi inserimenti.

## 12. **Lo svolgimento del Servizio**

### 12.1. **Il modello operativo del Servizio**

Il nostro Centro adotta modalità educativo/assistenziali orientate allo sviluppo delle capacità intellettuali, fisiche e sociali dell'Ospite.

Il modello professionale ed operativo a cui ci ispiriamo è improntato a:

- ✓ **flessibilità** rispetto alle diverse esigenze specifiche degli utenti e delle loro famiglie;
- ✓ **continuità di azione degli operatori**, sia sul piano dei contenuti dell'intervento che delle modalità di relazione, per garantire condizioni di agio, sicurezza e sostegno;
- ✓ **continuità di azione del Servizio**, che è in grado di gestire al proprio interno una ampia gamma di interventi educativi e di mantenersi costantemente integrato con la rete territoriale dei Servizi.

Per favorire il benessere e lo sviluppo dell'Ospite il nostro Servizio persegue anche il **coinvolgimento dei familiari**, per favorire la condivisione del Progetto di Vita e l'aggiornamento continuo delle proposte educative.

## 12.2. Modalità di accesso al Servizio

Per accedere al servizio occorre che un familiare o un tutore si rivolga all'Assistente Sociale presso le sedi territoriali dei Servizi Sociali competenti e, dopo una valutazione congiunta dei bisogni della persona e delle opportunità di sostegno offerte dalla Rete Territoriale dei Servizi, inoltri apposita richiesta.

I Responsabili dei Servizi Sociali e/o A.U.S.L. di Ravenna o dei vari Distretti o Provincia di competenza dell'utente propongono l'inserimento alla Cooperativa e ne valutano congiuntamente la possibilità e le eventuali modalità specifiche necessarie. In questa fase viene solitamente prevista la visita dell'Utente e dei Familiari/tutori presso il Centro, per una migliore conoscenza diretta. In tale occasione verrà fatta una descrizione completa dei servizi offerti e delle regole, insieme alla rilevazione di eventuali esigenze o interessi di dettaglio.

Al termine della valutazione congiunta da parte dei Servizi Inviati e la Cooperativa, l'Assistente Sociale di riferimento propone all'Ospite e ai Familiari l'intervento ipotizzato, concorda le personalizzazioni possibili e definisce, insieme alla Coordinatrice Pedagogica della Cooperativa, tempi e modalità di avvio del Servizio.

## 12.3. Modalità di ingresso e accoglienza

Per garantire un percorso di accoglienza adeguato, la Cooperativa La Pieve ha definito una procedura specifica che prevede:

- **prima dell'inserimento**, un colloquio informativo tra Coordinatore, Ospite/Familiari e Assistente Sociale di riferimento per:
  - ✓ approfondire esigenze, desideri ed aspettative dell'ospite e della sua famiglia;
  - ✓ presentare in dettaglio il Servizio, consegnando e spiegando la presente Carta del Servizio ed il Regolamento;
  - ✓ raccogliere le informazioni personali e familiari necessarie e la relativa documentazione;
  - ✓ specificare le modalità di trattamento dei dati sensibili e sottoscrivere il relativo consenso informato.
- **Inserimento**: la fase di inserimento e prima accoglienza è incentrata su:
  - ✓ **condivisione del Progetto di Vita dell'utente**: è la fase essenziale di confronto tra familiari, tecnici dell'AUSL e dei Servizi Sociali ed operatori del Servizio, necessaria a delineare esigenze, aspettative e prospettive condivise di medio-lungo termine entro le quali contestualizzare tutte le attività del Servizio rivolte sia all'utente che ai suoi familiari. E' condotta dal Coordinatore Pedagogico della Coop. supportato dal Coordinatore del Servizio e prevede colloqui specifici preliminari e contestuali alla fase di valutazione funzionale.
  - ✓ **valutazione funzionale**: è necessaria per la visione di insieme delle potenzialità dell'utente, in atto ed emergenti, e per l'analisi di eventuali comportamenti problema.  
La valutazione funzionale prevede:
    1. **valutazione della documentazione rilevante**: diagnosi e relazioni mediche, resoconti educativi e scolastici;
    2. **indagine descrittiva**: colloqui con la famiglia ed eventuali Coordinatori di Strutture in cui ha già alloggiato finalizzate a valutare l'autonomia personale e la capacità sociale delle persone dalla nascita all'età adulta;
    3. **valutazione del funzionamento con l'ICF** (Classificazione Internazionale del Funzionamento, OMS), che consente la valutazione completa e multi professionale dello stato di salute dell'utente in relazione ai suoi principali contesti di vita.

## 12.4. Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

E' lo strumento con cui il Servizio pianifica, realizza e controlla, per ciascun Ospite, gli obiettivi e le modalità di personalizzazione dei Servizi Educativi sulla base delle esigenze fisiche, psichiche e sociali individuali. Vi sono indicati:

- ✓ i livelli di salute e le esigenze di sostegno attuali dell'Ospite in relazione a: competenze cognitive, competenze comunicative, competenze relazionali e autonomie personali;
- ✓ le esigenze specifiche da affrontare ed i relativi obiettivi;
- ✓ le modalità di intervento definite e le relative professionalità e risorse/strumenti necessari;
- ✓ i tempi e le modalità di verifica.

Il PEI viene proposto dall'Equipe del Servizio, concordato sistematicamente con i familiari ed i clinici di riferimento dell'utente e verificato/aggiornato periodicamente (annualmente e comunque all'occorrenza).

## 12.5. Monitoraggio, verifica e rendicontazione

- ✓ La verifica dell'andamento delle attività, individuali e di gruppo, avviene nella **riunione d'equipe**.
- ✓ Sono stabiliti anche **incontri mensili di supervisione con la psicologa della Cooperativa** per monitorare l'andamento degli utenti, aggiornare le attività strutturate in relazione al raggiungimento degli obiettivi personalizzati e garantire una formazione continua agli Operatori.
- ✓ Sono previste verifiche con il Committente del Comune e/o AUSL di Ravenna e di tutti i Servizi inviati. Vi partecipano la Coordinatrice Pedagogica e all'occorrenza il Coordinatore del Servizio e/o gli Educatori.
- ✓ Le verifiche con le famiglie avvengono in sede di colloquio individuale.

## 12.6. Modalità di dimissione dal Servizio

- ✓ **Dimissione volontaria** - per la dimissione volontaria dal Servizio, i Familiari dell'Ospite referenti devono rivolgersi all'Assistente Sociale territoriale per le valutazioni necessarie e per concordare le modalità di dimissione. Il Coordinatore del Servizio, ricevuta comunicazione di assenso da parte dell'Assistente Sociale, provvede ad organizzare la dimissione.
- ✓ **Dimissione ad opera del Servizio Inviante** - può avvenire in seguito ai mutati bisogni dell'utente e alla conseguente definizione di un nuovo PEI. La decisione viene comunicata ai Familiari e al Coordinatore del Servizio, che provvede ad organizzare la dimissione con le modalità ed i tempi opportuni.

**In ciascun caso di dimissione il Servizio garantisce:**

- ✓ la fornitura di documentazione e di dati su richiesta dei Familiari;
- ✓ l'impegno a garantire la continuità di presa in carico raccordandosi ad eventuali altri servizi della rete territoriale.

## **12.7. Le modalità di informazione, confronto e collaborazione con i Familiari**

La Cooperativa *La Pieve* assicura ai Familiari/Tutori degli ospiti accolti nei vari Servizi la massima trasparenza e possibilità di confronto e collaborazione in tutte le fasi del servizio. Lo fa in particolare:

- **in fase di ingresso**, informandoli puntualmente in merito a:
  - finalità, organizzazione e attività del Servizio;
  - diritti e doveri di Utente/Ospiti e Familiari e regole del Servizio;
  - modalità di tutela della sicurezza e della privacy;
  - modalità di comunicazione e partecipazione proprie del Servizio;
- **in fase di realizzazione del Servizio:**
  - garantendo ai Familiari la possibilità di effettuare tempestivamente colloqui con il Coordinatore di Servizio, con il Coordinatore Pedagogico o la Direzione della Cooperativa;
  - informando tempestivamente i Familiari delle problematiche che possono insorgere nel percorso e coinvolgendoli nella scelta delle azioni necessarie;
  - coinvolgendo sistematicamente i Familiari nella definizione del PEI;
  - proponendo annualmente un questionario sul gradimento alle famiglie e agli ospiti (semplificato);
  - coinvolgendo il Comitato Consultivo Misto quale organo di rappresentanza dei Familiari, con il quale condividere le scelte di organizzazione e la pianificazione del Servizio, gli esiti dei monitoraggi periodici della qualità e le azioni conseguenti;
  - organizzando almeno 1 occasione di incontro comunitario all'anno per i familiari.
  - garantendo ai Familiari di ciascun utente almeno un incontro individuale all'anno per condividere il PEI e quelli eventualmente richiesti/necessari all'occorrenza.

## **12.8. Le modalità di garanzia del diritto di espressione, segnalazione e reclamo**

**Ai Familiari è garantito il diritto di esprimere, in qualsiasi momento, segnalazioni, valutazioni, proposte o reclami, attraverso:**

- comunicazione scritta indirizzata al Coordinatore del Servizio, presso la sede del Centro oppure presso gli uffici amministrativi in via Valle Bartina, n°. 13 Fornace Zarattini – (Ravenna); oppure inviando una e.mail a [direzione@cooplapieve.it](mailto:direzione@cooplapieve.it)
- comunicazione verbale al Coordinatore del Servizio.

E' responsabilità del Coordinatore del Servizio (o suo incaricato):

- aprire la procedura apposita di gestione dei reclami prevista dal Sistema Qualità della Cooperativa;
- avviare tutti gli accertamenti e le valutazioni necessari;
- avviare le eventuali azioni conseguenti ritenute necessarie;
- informare in ogni caso il segnalante, entro 15 giorni, delle azioni intraprese e/o provvedere ai chiarimenti del caso;
- registrare la segnalazione, la modalità di gestione e l'esito nel sistema di monitoraggio del Servizio.

Periodicamente Il Coordinamento della Struttura analizza le segnalazioni ricevute e le azioni conseguenti per valutarne l'adeguatezza e definire, ove necessario, miglioramenti all'organizzazione.

## **12.9. La tutela della Sicurezza di Utenti/Ospiti, Operatori e Familiari**

La Cooperativa è fortemente impegnata a garantire un **elevato livello di attenzione alla sicurezza** di Utenti, Familiari e Operatori in tutti i suoi aspetti.

Per questo ciascun Centro è dotato di un Sistema Integrato che definisce la pianificazione ed i protocolli delle attività necessarie a garantire:

- **Sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro;**
- **Sicurezza alimentare;**
- **Tutela della privacy.**

## **12.10. La sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro**

Il Servizio persegue un elevato livello di sicurezza per tutti gli interessati in ciascuna fase, mediante:

- valutazione sistematica, almeno annuale, di tutti i rischi codificati dalle norme vigenti in tema di sicurezza e definizione/aggiornamento dei protocolli per la prevenzione: infezioni, cadute, ecc.;
- realizzazione puntuale di un piano di controllo e di manutenzione periodica di tutti gli impianti e attrezzature;
- visite mediche periodiche per tutto il personale;
- formazione continua agli operatori sulle modalità più aggiornate di prevenzione dei rischi, per sé e per gli utenti.

## **12.11. La privacy**

Il Servizio garantisce la tutela della privacy degli Ospiti e dei loro Familiari in tutte le fasi, attraverso:

- informazione dettagliata sul trattamento dei dati personali e sensibili;
- trattamento dei dati, in formato elettronico e/o cartaceo, con modalità pienamente conformi alla normativa vigente;
- formazione regolare agli Operatori sul segreto professionale e sulle modalità di tutela dei dati.

## **13. Diritti e doveri dell'Utente/Ospite e Regolamento del Servizio**

### **13.1. Diritti e doveri dell'Utente/Ospite**

**L'Utente/Ospite ha diritto di essere accolto, sostenuto ed educato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel pieno rispetto della propria dignità e delle proprie credenze sociali, culturali e religiose.**

L'autonomia e la libera scelta degli ospiti e dei loro familiari sono considerate espressione di identità e libertà personali e a questo fine sono definite modalità operative adeguate, compatibili con le esigenze di assistenza e tutela dell'utente stesso.

Tutte le attività sono organizzate e gestite nell'ottica del rispetto della persona, della sua dignità, identità personale ed esperienza di vita, garantendo la salvaguardia dei seguenti diritti:

- Diritto alla libertà individuale: di movimento, corrispondenza, di pensiero, di professione o non professione religiosa, di fede politica, di espressione della propria affettività;
- Diritto all'informazione e alla partecipazione;

- Diritto alla riservatezza;
- Diritto ad orari rispettosi dei ritmi di vita, compatibilmente con le esigenze di organizzazione delle attività.

Infatti l'ospite ed il Familiare/Tutore di riferimento hanno diritto ad avere informazioni sulle condizioni di salute dell'ospite stesso e sulle prestazioni educative ed assistenziali a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.

Tutti i dati necessari alla corretta realizzazione delle attività del Servizio sono trattati nel pieno rispetto della privacy dell'ospite e dei suoi familiari, con le modalità previste dalla normativa vigente.

### **13.2. Il Regolamento del Servizio**

Per garantire trasparenza e chiarezza la Coop. La Pieve definisce e mantiene aggiornato un Regolamento specifico; uno per i Servizi Assistenziali Diurni e uno per i Servizi Assistenziali Residenziali, allegato alla Carta dei Servizi, consegnato ai familiari al momento dell'inserimento e ad ogni eventuale aggiornamento.

## **14. Rette e contenuti economici a carico del Committente**

I costi del servizio in essere sono garantiti dal finanziamento dell'Ente Pubblico Committente, sulla base di un contratto di servizio tra i Servizi Sociali Associati del Comune di Ravenna e il gestore, Cooperativa Soc. La Pieve.

## **15. Allegati**

- **Regolamento:** PER GLI UTENTI E I FAMILIARI accolti nei Centri Diurni della *Coop. La Pieve*.