

CARTA DEI SERVIZI – anno 2021

Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", legge Regione EMILIA-ROMAGNA n° 2/2003 e succ. mm. e ii.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- gestire i reclami.

La nostra Carta dei Servizi, prevista dalla Legge 328/00, è destinata a tutte le persone interessate ai servizi offerti da Agriverde, cooperativa sociale di tipo A+B, nata nel 1986 con sede a San Lazzaro di Savena (BO).

Questo documento vuole essere uno strumento d'informazione completo e trasparente di tutto ciò che possiamo offrire con le nostre attività: criteri e modalità di accesso, metodologia dei servizi e regole di funzionamento. Tutte le persone interessate potranno aiutarci a migliorarlo e a migliorarci, grazie ai suggerimenti e ai reclami che vorranno inviarci.

I MOMENTI ESSENZIALI DELLA NOSTRA STORIA

- 1986** Il 25 giugno Agriverde si costituisce cooperativa agricola per iniziativa dei Servizi Sociali e Psichiatrici della ex USL 22.
- 1987** Iniziano le vere e proprie attività, con l'organizzazione di un corso di formazione per operatori del verde rivolto ad utenti provenienti dai Servizi di cui sopra. Al termine del corso una parte degli allievi è stata assunta dalla cooperativa, la quale ha intrapreso la vera e propria attività lavorativa in ambito agricolo e nella manutenzione del verde.
- 1993** aderiamo alla Lega delle Cooperative.
- 1994** L'Assemblea dei soci modifica lo statuto (28 gennaio 1994) ed Agriverde diventa cooperativa sociale (Legge 381 del 1991).
- 1998** Agriverde ottiene l'iscrizione all'Albo regionale delle cooperative sociali come tipo B +A (25 giugno 1998).
- 1999** ci associamo al Consorzio SIC di Bologna, contribuendo a farlo divenire il consorzio più rappresentativo della Provincia, insieme ad altre dieci coop sociali d'inserimento lavorativo.

- 2001** il 10 novembre presentiamo presso la Sala di Città del Comune di San Lazzaro il nostro primo bilancio sociale, relativo al periodo 1997-2000.
- 2006** il 30 settembre e il 1° ottobre festeggiamo il nostro 20° compleanno, presentando un volume celebrativo, arricchito da alcune illustrazioni inedite di Andrea Pazienza, donateci dal nostro socio Michele.
- 2008** il 28 novembre acquistiamo la nostra nuova sede operativa e legale di via Salarolo.
- 2014** il 24 febbraio trasferiamo definitivamente la sede legale nei nuovi uffici.
- 2016** Agriverde è 1° classificata alla X edizione del Premio Marco Biagi.
- 2016 - 2017** per festeggiare i 30 anni di attività organizziamo diverse iniziative lungo tutto il corso dell'anno: due feste, un laboratorio teatrale con spettacolo finale, un video ed un nuovo volume celebrativo ed altro ancora...
- 2018** contribuiamo al progetto "Un Bosco per la Città", mettendo a dimora oltre 1.000 giovani alberi in un parco pubblico a Castenaso.

ISCRIZIONI

- Agriverde è iscritta alla C.C.I.A.A. di Bologna Registro delle Imprese con Codice fiscale e numero di iscrizione: 03607230376, in data 21/10/1986;
- all'Albo Società Cooperative istituito presso il MI.S.E. – Sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto – Categoria Cooperative Sociali con il n° A115241, in data 23/03/2005,
- all'Albo Nazionale Gestori Ambientali istituito presso il MI.T.E. cat. 2 bis in data 08/06/2006,
- all'Albo Regionale dell'Emilia Romagna delle Coop Sociali di cui alla L. 381/91, sezione A+B della Sezione Provinciale di Bologna, n° d'iscrizione 242 in data 25/06/1998.

RAPPORTI CON IL SISTEMA COOPERATIVO E CON IL MONDO DELLE ASSOCIAZIONI

- La cooperativa aderisce dal 1993 alla **Legge delle Cooperative**; questa adesione è motivata sia da ragioni ideali sia pratiche: rivestono una grande importanza, infatti, i servizi di consulenza ed assistenza che accompagnano questa adesione. Dal 1998, il presidente della cooperativa è stato eletto nel Consiglio Provinciale della Lega delle Cooperative.
- Agriverde aderisce, dal 1994, all'**A.I.A.B. (Associazione Italiana per l'Agricoltura Biologica)** uno degli enti di certificazione dell'agricoltura biologica. Questo ente dal 2002 ha assunto la denominazione di **I.C.E.A. (Istituto per la Certificazione Etica ed Ambientale)**.
- Le partecipazioni in consorzi ed in altre cooperative sono rilevanti. La principale è quella nel **Consorzio SIC**, il principale consorzio delle cooperative sociali di tipo B e A+B della Provincia di Bologna. Questo consorzio è stato costituito nel 1994 e alla fine del 1998, data di adesione della nostra cooperativa, si è ampliato fino a comprendere quasi tutte le cooperative d'inserimento lavorativo aderenti a Legacoop e operanti a Bologna e Provincia (escluso il Circondario di Imola).

Il Consorzio SIC ha assunto nel corso degli anni un'importanza strategica per le cooperative associate, pur non avendo ancora sviluppato attività autonome, è uno strumento indispensabile di promozione, rappresentanza e acquisizione di commesse, in particolare nei confronti degli Enti Pubblici. Per maggiori informazioni si rimanda alla lettura del bilancio sociale del consorzio.

- Nell'ottobre del 1996 siamo diventati soci di **Coop.E.R.Fidi**, il consorzio fidi per le cooperative della Regione; grazie a questa adesione abbiamo ottenuto dieci mutui a medio termine grazie alla garanzia del Consorzio, finalizzati al rinnovo ed ampliamento del nostro parco macchine.
- Nel dicembre del 1996 abbiamo aderito alla **Cooperativa Verso la Banca Etica**, che dopo pochi mesi avrebbe costituito la Banca Popolare Etica, dapprima con la quota minima poi con un piccolo ma significativo incremento, che testimonia l'impegno di Agriverde per la nascita di questa realtà, anche in momenti di forte crisi finanziaria interna. Dal 2012 abbiamo avviato anche un rapporto bancario caratterizzato da una consistente attività.
- Dal 1998 Agriverde è socia sostenitrice **dell'I.S.A. (International Society of Arboriculture) sezione italiana**. Questa associazione ha come finalità principale la diffusione delle più moderne conoscenze e tecniche di gestione nell'ambito dell'arboricoltura ornamentale.
- Dal 1999 siamo soci di **Ex-Aequo**, la cooperativa che gestisce la bottega e le attività legate al commercio equo e solidale Bologna.
- Dal 1999 aderiamo alla **Consulta Cittadina contro l'esclusione sociale di Bologna**.
- Dal 2000 è iniziata la collaborazione con **l'Università "Primo Levi"**, per l'organizzazione di corsi di formazione nel settore del giardinaggio e dell'orticoltura; questa collaborazione si è consolidata ed ampliata negli anni seguenti e dal 2002 prevede la realizzazione di due corsi ogni anno.
- Dal 2008 siamo soci della **BCC Emilbanca**, la cui attenzione e disponibilità ci ha permesso di perfezionare l'operazione di acquisto e ristrutturazione della nostra nuova sede legale e operativa. Nel corso degli anni, in diverse altre occasioni abbiamo potuto apprezzare l'effettiva natura cooperativa di questo istituto di credito, che ci ha sostenuto col proprio fondo di "Ethical banking" nella costruzione di una nuova serra riscaldata e nella recentissima campagna di crowdfunding.
- Dal 2010 Agriverde collabora con la Coop Sociale **Casa dei Risvegli Luca De Nigris**.
- Nel 2011, infine, abbiamo partecipato alla costituzione del **Consorzio KEDOS**, insieme alle Coop Sociali CADIAI di Bologna e GULLIVER di Modena.
- Dal 2012 Agriverde collabora con la **Fondazione Gualandi** di Bologna.
- Nel 2018 AGRIVERDE ha partecipato alla costituzione di due reti d'impresa, **(RETE SIC LAVORO E SIC4JOB)** insieme a tutte le coop sociali consorziate a SIC, finalizzate alla partecipazione ai bandi e alla gestione delle azioni previste dalla L.R. 14/2015 a favore delle persone fragili e vulnerabili.

UBICAZIONE

Agriverde ha la sede legale in Via Salarolo 2/D San Lazzaro di Savena (BO), dove dispone degli uffici, sala mensa attrezzata, spogliatoi maschili e femminili. Adiacente agli uffici si trova il capannone di 1200 mq. Le attività riabilitative vengono svolte in via Seminario 1, a San Lazzaro di Savena, dove disponiamo di spogliatoi maschili e femminili, e di una sala riunioni. Il Parco del S. Camillo, dove svolgiamo le attività socio - riabilitative è di circa 4 ettari e in esso si trovano le serre riscaldate ed il negozio.



RECAPITI

Sede legale: Via Salarolo 2/D
telefono 051/6251314

mail: info@coopagriverde.it

PEC: coopsocialeagriverde@postalegale.org

sito: www.coopagriverde.it

ORGANIGRAMMA

La cooperativa è formata da tre gruppi distinti che si intrecciano quotidianamente in rapporto alle esigenze sociali, economiche e produttive.

Il primo gruppo è composto da giardinieri professionisti, tutti dipendenti, dove sono inseriti i dipendenti "svantaggiati". Si occupano di manutenzione e gestione dei parchi pubblici, giardini privati, potature e impiantistica.

Il secondo gruppo è il gruppo intermedio, composto da esperti giardinieri, formati ed aggiornati sull'accompagnamento di persone "svantaggiate" nell'inserimento lavorativo. Lavorano con le persone inserite in tirocinio a carattere osservativo e/o finalizzato all'assunzione. Rispetto all'orto, il livello di richiesta riguardo la produttività e il comportamento "adeguato" è più alto. Si occupano di manutenzione di parchi pubblici e giardini privati. In caso di bisogno produttivo e/o riabilitativo, lavorano anche nell'orto.

Il terzo gruppo è quello socio - riabilitativo chiamato "l'orto".

CDA

7 consiglieri (tutti soci lavoratori)

Grup. dei giardinieri

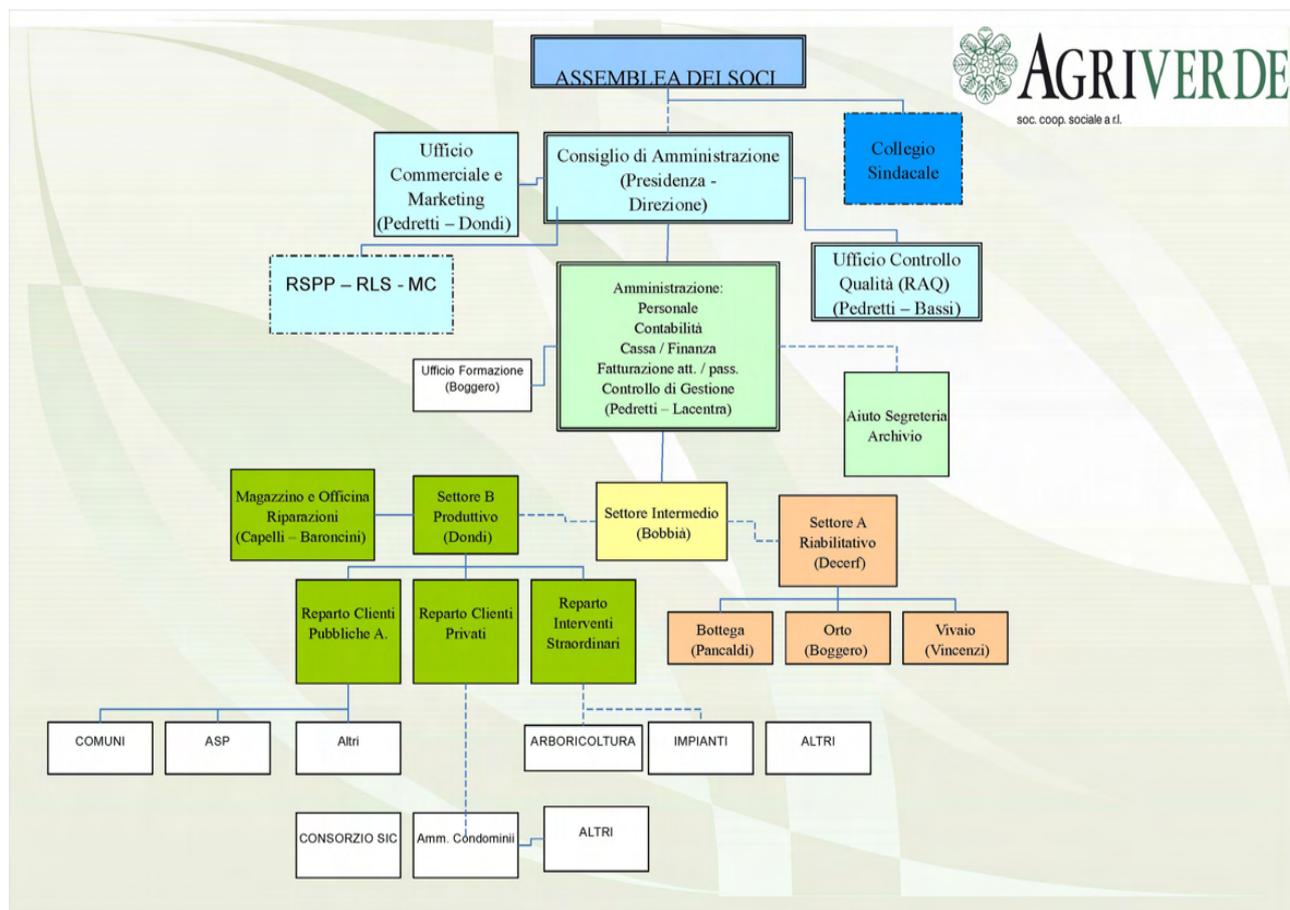
Manutenzione dei parchi pubblici e privati
Impiantistica
Tree climbing
Recupero parchi storici

Grup. intermedio

Manutenzione dei parchi pubblici e privati
Tutela igienica dei parchi

Grup. Riabilitativo

Vivaismo
Agricoltura biologica
Manutenzione verde
Sementi
Punto vendita
Formazione
Riabilitazione



A CHI SI RIVOLGE IL NOSTRO SERVIZIO

Utenti con disabilità psichica, disturbi del comportamento, dipendenze patologiche; in base all'intensità della patologia vengono attivati percorsi personalizzati.

Il progetto originario nasce dalla necessità di creare occasioni di impiego ed occupazione per persone con disturbi di salute mentale e disabilità cognitiva.

Fin dagli inizi si è scelto il VERDE ORNAMENTALE e l'AGRICOLTURA come ambiti lavorativi caratteristici, anche per la spiccata "valenza riabilitativa e formativa" di tali settori, che, congiuntamente alla forma societaria cooperativa, si sono rivelati gli strumenti più idonei per la realizzazione degli scopi sociali, quali quello della promozione umana, sociale ed economica di persone in condizioni di disabilità o di svantaggio.

La cooperativa Agriverde è organizzata al suo interno in due settori: produttivo e riabilitativo. Ogni settore è concepito in modo da essere economicamente autosufficiente, pur lavorando e condividendo gli stessi spazi fisici.

Questa suddivisione permette un migliore e approfondito controllo di gestione, una ottimizzazione qualitativa dei servizi forniti, una specializzazione professionale degli operatori presenti, nonché una migliore risposta ai bisogni e, infine, un adeguamento al modello prescritto dalle leggi e dalle norme sulla cooperazione sociale (Legge 8/11/1991 n° 381 e L.R. 17/7/2014 n° 12)

La cooperativa Agriverde, pur lavorando in stretto contatto con i servizi pubblici, è un'impresa totalmente autonoma e l'attività caratteristica è articolata in due settori:

AGRIVERDE soc. coop. sociale a r.l. - Via SALAROLO 2/D-40068 SAN LAZZARO DI SAVENA (BO) - Tel. (051) 625.13.14 Fax (051) 625.13.52
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n° A115241. Sezione Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto.

Categoria Cooperative Sociali. Categoria Attività Esercitate Cooperative di Lavoro Agricolo.

Partita IVA 00641731203 - Tribunale Bologna 45003 - C.C.I.A.A. 303581 - Codice Fiscale 03607230376

Autorizzazione produzione vivaistica L.R. 3/98 n°261. Registro Ufficiale dei Produttori vivaistici iscrizione n° 00641731203

E-mail: info@coopagriverde.it - Sito web: coopagriverde.it

.SETTORE VERDE ORNAMENTALE

Il primo settore, ossia la "parte B" della cooperativa, è il settore cosiddetto "produttivo" in senso stretto, si occupa di verde ornamentale, con tutto quello che questo comprende. È strutturato ed organizzato come una normale azienda del comparto.

L'obiettivo del gruppo è di creare opportunità di lavoro a persone in condizioni di svantaggio, rispondendo ad obiettivi tali da maturare un'identità lavorativa e di appartenenza al contesto lavorativo.

Le attività proposte da Agriverde vanno dalla manutenzione del verde urbano, alla tutela igienico-sanitaria dei parchi, alla realizzazione di aree verdi.

ARBORICOLTURA SPECIALIZZATA

Agriverde opera attualmente su tutta la Provincia di Bologna ed offre a privati ed Enti pubblici i seguenti servizi:

- MESSA A DIMORA ALBERATURE
- POTATURA DI FORMAZIONE DI GIOVANI ALBERI
- POTATURA DI PIANTE AD ALTO FUSTO CON PIATTAFORMA AEREA & IN TREE CLIMBING
- ABBATTIMENTO DI ALBERI, PREVIA AUTORIZZAZIONE DEGLI ENTI PREPOSTI
- ANCORAGGIO E CONSOLIDAMENTO ALBERI MONUMENTALI
- TRATTAMENTI FITOSANITARI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

La trentennale esperienza nell'ambito dell'arboricoltura specializzata, ci ha consentito di acquisire un'elevata professionalità, in grado di realizzare e mantenere un ottimale stato estetico e fisiologico degli alberi. Il rispetto delle corrette tecniche di potatura, peculiari per ogni specie arborea, è garanzia di longevità dell'albero e, per i fruitori del verde, di sicurezza e benessere. Così la messa a dimora ed il tutoraggio delle giovani alberature, la potatura di formazione, le problematiche fitosanitarie, sono tutti aspetti che influenzano la salute, la stabilità e la longevità degli alberi e solo professionisti esperti ed appassionati possono operare a tal fine. Operiamo su piante ad alto fusto:

- CON PIATTAFORMA AEREA DI PROPRIETÀ
- IN TREE CLIMBING

TREE CLIMBING

La tecnica del tree climbing, in altre parole la "scalata dell'albero", con tecniche derivate ed adattate sia dall'alpinismo che dalla speleologia, permette di operare correttamente, con precisione e rapidità su qualsiasi tipo di pianta ad alto fusto, in qualsiasi luogo ed in qualunque stagione.

La particolare ubicazione di alcuni alberi, specialmente gli esemplari monumentali e storici, non sempre consente l'uso di macchine elevatrici, rendendo tali esemplari inaccessibili con le normali tecniche di lavoro. In questi casi, la tecnica del tree climbing consente di intervenire correttamente su qualunque tipo di pianta, con precisione e rapidità, in qualsiasi luogo. Con il tree climbing è possibile effettuare non solo potature, ma anche consolidamenti, ancoraggi, abbattimenti controllati, disinfestazioni da edere e vischio. Agriverde, da oltre venti anni, è in grado di garantire la qualità del proprio servizio anche su piante inaccessibili alle macchine, grazie ad una esperta e preparata squadra di "tree climbers" professionisti formati alla scuola Fitoexpert di Giovanni Palombini, uno dei pionieri Italiani di questa disciplina. Da oltre 20 anni Agriverde è socia della sezione italiana dell'I.S.A. (International Society of Arboriculture). All'interno di tale associazione opera la sezione "tree-climber" che si occupa di formazione, sicurezza, divulgazione di questa particolare tecnica di lavoro, alla quale aderiscono personalmente due nostri operatori. Nel 2001 il nostro responsabile tecnico Sergio Dondi, dottore agronomo iscritto all'Albo, ha sostenuto, e superato brillantemente, l'esame di certificazione per divenire arboricoltore (E.T.W), organizzato proprio dall'I.S.A.



AGRIVERDE



SETTORE SOCIO-RIABILITATIVO

Il secondo settore, ossia la “parte A” della cooperativa, è nato nel 1988 da un ampliamento del progetto iniziale, ed è indirizzato agli utenti segnalati dai Servizi Sanitari, che necessitano di un ambito lavorativo protetto. Il percorso nell’ambito del settore socio-riabilitativo è tale da potere mettere nelle condizioni l’interessato di orientarsi anche verso realtà lavorative esterne e non necessariamente legate al verde ornamentale. Il settore A della Cooperativa, si è adattato alle nuove esigenze di formazione ed inserimento lavorativo delle persone svantaggiate. L’obiettivo è quello di essere un’occasione formativa, sia in campo tecnico che nelle relazioni sociali, con connotati operativi ed organizzativi prettamente lavorativi e con il supporto di un tutor di riferimento. Può essere, in qualche caso, un trampolino di lancio per l’inserimento lavorativo nel settore “produttivo” vero e proprio. Tra i vari settori vi è una stretta collaborazione per la costituzione di un percorso ideale “a tappe”. Il settore riabilitativo si propone di aiutare gli utenti a “riproporsi” reintegrando, reinserendo autonomie diverse e favorendo lo sviluppo di capacità cooperative attraverso un modello di lavoro ben preciso: questo prevede la modifica delle situazioni lavorative in modo da **rendere la mansione gradevole ed adeguata alla persona**. Il lavoro può così divenire il mezzo, uno dei mediatori per il riconoscimento sociale: è il lavoro che si adegua all’uomo in maniera armoniosa, non il contrario. Ognuno infatti contribuisce con la propria mansione, semplice o più complessa, a dare senso all’opera finita secondo un criterio di scomposizione del processo lavorativo in micro-mansioni. Per questi obiettivi **è fondamentale l’organizzazione del lavoro in piccoli gruppi**, secondo l’ottica della bottega artigiana, anche se sostanzialmente uniti per un unico fine.

Gli spazi in cui vengono organizzate le attività, sia all’interno della sede (S. Camillo, serra riscaldata, orto) che all’esterno (manutenzione del verde, consegne a domicilio) non è casuale: è terapeutico il contatto con la natura nelle sue diverse sfaccettature, nei vari cambiamenti atmosferici, proposta come ciclo “vitale” (dalla semina al raccolto), oppure come cambiamento stagionale con i vari colori e profumi.

Il settore socio riabilitativo si basa su un progetto pedagogico di gruppo in cui vengono inseriti i progetti personalizzati mirati.

Il progetto comprende le attività di vivaismo, agricoltura biologica, vendita al dettaglio e piccola manutenzione del verde interne ed esterne alla cooperativa. Il settore riabilitativo viene strutturato come un reale contesto di lavoro, che propone riunioni organizzative quotidiane di équipe fra operatori, riunioni quotidiane di distribuzioni di compiti, lavori in piccoli gruppi e momenti di pausa concordati.

Oltre alla riunione quotidiana, ci sono gli incontri settimanali che affrontano l’andamento dei percorsi, le loro verifiche, monitoraggi, l’elaborazione e eventuale ri-programmazione.

L’orto

Il nostro lavoro si basa su tre concetti-chiave, secondo noi fondamentali per lo sviluppo di un equilibrio mentale ed un miglioramento della qualità di vita di una persona: **il concetto del lavoro, le relazioni con le altre persone e l’agricoltura biologica**. Questi concetti vanno letti in un contesto specifico. Non si tratta, infatti, di un progetto di vita complessivo, ma di un intervento mirato, di un contributo all’accompagnamento della persona “svantaggiata” verso un futuro migliore. L’ intervento è basato su un aspetto di realtà di rilievo nella nostra società: il mondo del lavoro.

«Con il termine vita activa propongo di designare tre fondamentali attività umane: l’attività lavorativa, l’operare e l’agire; esse sono fondamentali perché ognuna corrisponde a una delle condizioni di base in cui la vita sulla terra è stata data all’uomo.»

Hannah Arendt «Vita Activa, Condizione Umana»

Il lavoro è un *“processo biologico del corpo umano, di cui la crescita spontanea, il metabolismo ed eventualmente la corruzione, sono legati alle produttività elementari coi cui il lavoro nutre questo processo vitale. La condizione umana del lavoro è la vita stessa.... Il lavoro non assicura solo la sopravvivenza dell'individuo, ma anche quella della sua specie.”*

L'operare è l'attività che corrisponde alla *“non naturalità dell'esistenza umana, che non è incasellata nello spazio e di cui la mortalità non è compensata dall'eterno ritorno ciclico della specie. L'opera fornisce un mondo artefice di oggetti nettamente diversi di tutti ambienti naturali. É all' interno dei suoi confini che dimora ciascuna delle vite individuali [...]. La condizione umana dell'opera è l'appartenenza al mondo...L'opera e i suoi prodotti (le dignità) conferiscono una certa permanenza, una durata alla futilità della vita mortale e al carattere fugace del tempo umano.”*

L'agire è *“l'unica attività che mette direttamente in rapporto gli uomini, senza l'intermediare degli oggetti né della materia; corrisponde alla condizione umana della pluralità, al fatto che sono gli uomini, e non l'uomo, che vivono sulla Terra e abitano il mondo [...]. Se tutti gli aspetti della condizione umana sono in qualche modo in rapporto alla politica, questa pluralità è specificamente la condizione di tutta la vita politica [...]. L' azione, nella misura ove si consacra a fondare e a mantenere degli organismi politici, crea la condizione del ricordo, che vuole dire la Storia.” Hannah Arendt, «Vita Activa, Condizione Umana»*

Il lavoro in gruppo è inteso come il *“fare insieme”*, creare legami sociali significativi. Lo consideriamo un veicolo importante per diminuire le sofferenze psichiche, confrontarsi ed esprimersi. Elementi necessari per permettere una crescita personale e professionale.

L' agricoltura biologica è un sistema di produzione che ha come obiettivo il rispetto dell'ambiente, degli equilibri naturali e della biodiversità. Pone la priorità sul rispetto del ciclo della natura. Si cerca di creare un agro-eco-sistema in cui l'attività dell'uomo si inserisce nella cura e la salvaguardia del suo ambiente naturale. Le soddisfazioni che si ottengono coltivando l'orto sono già state esaltate da molti. Ecologisti, buongustai, esperti di alimentazione e chi, in generale, è attento ai problemi di una società basata sul consumo concordano tutti su un punto: coltivare ortaggi è un passatempo non solo proficuo, ma anche piacevole e divertente. Una delle ragioni principali che spinge la gente a coltivare un orto è l'incomparabile sapore della verdura fresca, fatta crescere con cura e selezionata nelle varietà preferite. Le varietà coltivate possono essere scelte in base al gusto personale, così da ritrovare l'impareggiabile profumo della verdura appena raccolta: per i giovani ciò costituirà una piacevole sorpresa, nei più anziani farà nascere lontani ricordi.



MODALITÀ DI INGRESSO E PROGETTI PERSONALIZZATI MIRATI

L'avvio dei percorsi avviene dopo una segnalazione da parte del Servizio Sanitario Nazionale. Dopo un primo contatto tra il referente dell'utente ed il coordinatore del settore riabilitativo, si progetta un percorso per definire gli obiettivi, le modalità, le tempistiche, le verifiche, le valutazioni ed aggiornamenti.

Oggi il settore riabilitativo vive un momento di trasformazione e di evoluzione considerevole in funzione dei bisogni emergenti, ma anche in termine di potenziali lavorativo diversi:

- giovani con quadro clinico sociale ed economico complesso e diversificato;
- disagio economico e sociale;
- difficoltà nell'accesso all'apprendimento linguistico e culturale;
- difficoltà, se non impossibilita, a adeguarsi alle richieste del mercato;
- traumi da guerre e miseria di cui siamo noi in difficoltà a capirne l'entità;
-

I nostri principali interlocutori sono il Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche (DSM-DP) e l'Unità Socio-Sanitaria Integrata (USSI) disabili adulti.

Le persone vengono inserite o attraverso un tirocinio inclusivo accompagnato da un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) in Budget Di Salute (BDS), oppure con rette individuali stipulate attraverso una convenzione.

Oggi, oltre ai servizi DSM-DP e USSI disabili adulti il settore riabilitativo lavora con i servizi:

- Neuropsichiatria dell'Età Evolutiva (NPEE) e scuole di riferimento in percorsi di transizione all'età adulta;
- Residenza per le Misure di Sicurezza (REMS) di Bologna.
- Servizi Sociali comunali per minori ed adulti

Collabora infine con diverse coop sociali ed enti di formazione nei progetti finanziati da:

- L.R. 14/2014;
- Fondo Regionale Disabili (FRD).

LE COLLABORAZIONI E I PROGETTI EDUCATIVI

Agriverde come abbiamo visto collabora con diversi vari enti territoriali; lavoriamo con istituzioni come l'AUSL, il Comune e la Provincia, collaboriamo con tanti produttori agricoli del territorio e, soprattutto, lavoriamo con i cittadini.

Abbiamo un progetto pedagogico ed educativo per il gruppo di lavoro e per delineare il nostro intervento. All'interno di esso, si inseriscono i progetti individuali concordati con l'utente e il Servizio di riferimento. Ciascuno degli utenti ha le sue esigenze, le sue motivazioni; per ognuno di essi, perciò, le finalità e le metodologie di intervento sono diverse.

Il percorso mira a migliorare la condizione di vita della persona "svantaggiata" all'interno del contesto sociale. Nello specifico, gli obiettivi comprendono: l'inserimento socio-professionale, la diminuzione delle sofferenze psichiche, lo sviluppo di un'identità lavorativa, la creazione di legami sociali.

Ciò attraverso l'acquisizione di un ritmo di lavoro, quotidiano e stagionale, lo sviluppo di abilità tecniche, la responsabilizzazione dell'individuo, il rispetto del luogo di lavoro, dei colleghi e dell'ambiente, la creazione di punti di riferimento significativi e il raggiungimento di un equilibrio tra produttività e salute mentale. In altri termini, si cerca di sviluppare una certa armonia tra "il saper fare" e il "saper essere".

Prima di iniziare qualsiasi percorso, è fondamentale condividere tutti assieme, educatori, psicologi, psichiatri, assistenti sociali, il progetto, sapere dove vogliamo andare e quale sarà il senso del nostro intervento. La persona va accolta, considerata e compresa sia da un punto di vista psicologico/medico, che sociale. Nell'intervento educativo, infatti, non viene coinvolta e "presa in esame" soltanto la persona bisognosa di aiuto, ma anche la sua famiglia e/o il suo contesto di vita (amicizie, interessi, luoghi frequentati, ecc.). Avere il quadro totale della persona aiuta ad elaborare un intervento il più appropriato possibile rispetto alle sue esigenze, ai suoi bisogni.

Le relazioni con le famiglie vanno gestite esclusivamente tramite la mediazione dei Servizi di riferimento; questo al fine di mantenere la differenziazione dei ruoli/compiti delle figure professionali che partecipano al progetto, e di incentivare così la formazione di un'identità lavorativa. In questo modo, infatti, l'utente, percependo ben distinte l'area lavorativa" e quella "psicologica/riabilitativa", si reca in Cooperativa con una maggiore consapevolezza di essere un lavoratore a tutti gli effetti.

METODOLOGIA

- Settori di inserimento: vivaio, manutenzione del parco San Camillo, orto, bottega (vendita in azienda, consegne a domicilio e mercatino), lavorazione sementi forestali.
- Orario di lavoro: i lavoratori hanno la possibilità, tramite contrattazione con i referenti, di lavorare nelle fasce orarie seguenti: dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.00 e il martedì, giovedì e venerdì dalle 13.00 alle 16.30.
- Lavori in gruppo e/o in autonomia: i vari settori di lavoro e il numero degli operatori permettono di diversificare l'inquadramento delle persone e di rispondere alle esigenze più varie. Il gruppo è un elemento fondamentale che permette al lavoratore di relazionarsi in una realtà più ampia. Si cerca di raggiungere diversi obiettivi: la collaborazione, l'espressione di sentimenti e di bisogni, la crescita personale e di gruppo, la tolleranza, l'accettazione delle differenze, il sentimento di appartenenza. Oltre al lavoro in gruppo, il lavoratore ha la possibilità di sperimentarsi in autonomia, prendendo coscienza delle sue capacità professionali ed emozionali. Il concetto dell'autonomia è in questo caso la ricerca e lo sviluppo di capacità varie permettendo di non essere, o di essere al meno possibile, dipendente da una persona di una che controlla continuamente la qualità e la rapidità di un compito lavorativo. Questo concetto porta ad insegnare il compimento di un lavoro complessivo, potendo ricorrere alla collaborazione con altre persone, se necessario. La ricerca dell'autonomia si traduce nell'azione di intraprendere un'attività complessiva con le conoscenze più varie messe a disposizione della persona.

L'UTENZA

Il primo gruppo comprende gli utenti della Psichiatria che hanno già lavorato in passato in realtà produttive specializzate e non. La maggior parte di essi ha vissuto il periodo dei manicomi. Queste persone hanno una grande consapevolezza della loro malattia, e all'interno della Cooperativa hanno trovato una loro dimensione, un certo equilibrio mentale e una risposta al loro disagio. I membri di questo gruppo hanno maturato nel tempo, grazie alle esperienze di vita, un'identità personale e lavorativa, più o meno forte a seconda dei casi.

Il secondo gruppo è costituito dalle persone più giovani con gravi disturbi psichiatrici (psicosi, schizofrenia, doppia diagnosi, ecc.). Hanno molte capacità e una parte di essi è anche laureata. Ma le loro paure e i loro disagi sono tali che non riescono ad immaginarsi realizzati sul lavoro e ad avere troppe responsabilità.

È una tipologia di utenza complessa, con la quale a volte abbiamo più difficoltà ad essere efficaci. Proprio perché conosciamo le loro molteplici abilità ed intravediamo per loro grandi possibilità, infatti, vorremmo fare il massimo, ma ci scontriamo regolarmente con le loro patologie. Hanno paura di essere autonomi, di uscire dalla dipendenza della rete familiare, sono spaventati dall'idea di accorgersi di essere capaci di fare qualcosa. Nel frattempo, però, rivendicano i loro diritti e minacciano chi si mette contro di loro.

Il terzo gruppo riguarda quegli utenti, per lo più giovani, fortemente desiderosi di essere considerati come delle persone “normali” e motivati ad ottenere un ruolo nella società. Tuttavia, i loro “limiti” sono tanti, perché molto spesso hanno delle doppie diagnosi. Nella maggior parte dei casi, si tratta di persone in cui un trauma psicologico ha provocato un ritardo cognitivo, o il contrario, e cioè in cui il ritardo cognitivo e/o la disabilità fisica hanno determinato una serie di comportamenti sociali e relazionali “patologici” per vari motivi. Gli utenti appartenenti a questo gruppo hanno, di norma, abilità ridotte e non sono ben consapevoli di come sia fatto “il mondo degli adulti”. Si parte, quindi, da zero e si va avanti passo dopo passo grazie alle loro elevate motivazioni. Si lavora con tanta energia sui micro cambiamenti. È un lavoro minuzioso, delicato e lento. La formazione, in questo caso, può avere scadenze variabile, ma le possibilità di inserimento sociale e lavorativo sono più elevate per questo tipo di utenza rispetto alle altre, soprattutto per la grande voglia di farcela!

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Giornata tipo degli utenti

- Il coordinatore del gruppo organizza una riunione breve con i lavoratori presenti alle 8.00 per annunciare la formazione dei gruppi e lo svolgimento delle attività. Questo momento trova il suo senso nelle seguenti fasi: salutare tutti i lavoratori e augurare una buona giornata, rendere un senso di appartenenza al gruppo e trovare la motivazione a partecipare alle attività, sapere quello che fanno i colleghi ed avere un’idea completa delle attività quotidiane. In quel momento l’operatore si può fare una prima idea dell’atmosfera individuale e di gruppo. I lavoratori possono già dare delle informazioni in modo verbale e non verbale del loro stato d’animo. I lavoratori che arrivano alle 8.30 vengono informati dei gruppi e compiti dall’operatore che allestisce la mensa.
- I primi lavoratori scendono in campo. Ognuno al suo compito in attesa degli altri colleghi: aperture dei cancelli e “baracche”, allestimento del negozio, controllo che le piante siano bagnate e in piedi. La preparazione dei diversi cantieri si fa con o senza la partecipazione degli operatori in funzione del grado di autonomia e poi iniziano le attività lavorative (massimo alle 9.00).
- Un operatore, insieme a uno o due lavoratori, apparecchia la mensa, prepara le bruschette e la tisana per la pausa. In seguito raggiungono il loro cantiere.
- Una pausa di mezz’ora è organizzata dalle 10.00 alle 10.30. È un momento che offre un poco di relax. Tutti assieme, approfittiamo per bere un tè, ricaricarci con una bruschetta. L’obiettivo è di riuscire a raccontarsi l’andamento dei lavori, a comunicare con l’altro, a staccare mentalmente dopo un’ora di impegno e di concentrazione per potere continuare a lavorare fino a mezzo giorno.
- Alle 10,30 c’è la ripresa dei lavori: qualche modifica di gruppo, cantiere e attività può avvenire in funzione di priorità lavorative e/o miglioramento di condizioni fisiche/morali. Si insegna sia ad essere impegnato su un oggetto per un tempo determinato che la flessibilità di potere cambiare davanti ad un imprevisto.
- il pranzo è un altro momento parte integrante del progetto educativo. In questo momento, il lavoratore si deve lavare le mani, mangiare in un modo socialmente accettabile e trova il pieno senso nell’incontro con i giardinieri della cooperativa. Ci troviamo davanti ad un confronto diretto con l’identità lavorativa e l’appartenenza ad una realtà lavorativa. I lavoratori tornano a casa autonomamente alle 13.00 La giornata, ad Agriverde, è scandita in momenti ben precisi, il pasto di mezzogiorno è previsto per chi lo ha concordato in fase progettuale.

RAPPORTO CON I SERVIZI

La collaborazione è uno strumento fondamentale per capire meglio l’utente, rendere conto del suo andamento in rapporto al progetto in Agriverde o per, eventualmente, aggiustare questo andamento. Il gruppo operativo s’incontra regolarmente con i diversi servizi. Gli incontri, danno spazio ad uno scambio di informazioni riguardo alle osservazioni effettuate nel periodo breve. Il gruppo informa i servizi dei cambiamenti o dei mantenimenti degli stati di umore, delle motivazioni e degli impegni vari sul lavoro.

L'aspetto relazione degli utenti è rilevante per i servizi per una comprensione più ampia dell'equilibrio della persona. A loro volta, i servizi ci informano delle situazioni di cambiamento di vita della persona: situazione giuridiche, familiari, economiche, tempo libero, tutti gli elementi che possono aiutarci a capire meglio le persone durante il lavoro e quindi a lavorare in modo più informato, dettagliato e specializzato.

Ogni 3 mesi, in media, si organizzano verifiche con gli psichiatri referenti degli utenti. La verifica comprende un lavoro di valutazione più complesso e dettagliato su un tempo più lungo di osservazione e di tentato raggiungimento degli obiettivi.

La frequenza degli incontri e le modalità variano in funzione dei servizi competenti e dei progetti stipulati:

- gruppo operatori e servizio;
- gruppo operatore, servizio e psichiatra;
- coordinatore e servizio;
- coordinatore, servizio e utente;
- coordinatore, servizio e famiglia;
- coordinatore e utente.

RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Anche in questo caso, la collaborazione è uno strumento fondamentale. Come capire una persona se non si conosce il suo contesto affettivo più forte e ravvicinato? La famiglia chiede spesso come sta andando il lavoro del figlio, chiede di essere messa al corrente degli sviluppi e di quando si potrà trovare un "lavoro vero". Ci sono anche lavoratori che non hanno la famiglia, oppure che hanno una famiglia assente. Per ottenere informazioni utili e rendere informazioni sull'andamento del percorso, senza subire invasioni, intromissioni e/o sensi di abbandono, solitudini, i rapporti con le famiglie vengono gestiti esclusivamente con il servizio. Questo permette una maggiore trasparenza nei rapporti e negli interventi effettuati. Soltanto le informazioni di tipo organizzativo, come le assenze, le gite o ancora le giornate di chiusura vengono passate in modo diretto alle famiglie (buon senso!).

LA BOTTEGA

Agriverde ha un PUNTO VENDITA AZIENDALE nella sede di Via Seminario 1 dove è possibile acquistare ortaggi e frutta esclusivamente biologici o biodinamici, di nostra produzione e di produttori locali. È proposto, inoltre, un servizio di consegna a domicilio dei nostri prodotti. L'invio del listino prezzi e la raccolta degli ordini avvengono per mail, la preparazione e la consegna degli ordini è effettuata dagli educatori e dagli utenti del settore riabilitativo.



La Sede di via Seminario è situata all'interno del parco della ex villa secentesca dei Borromeo a S. Lazzaro di Savena, località mura di S. Carlo in un ambiente esteticamente suggestivo.

Si arriva con l'autobus 90, che si ferma in via Samoggia, a 100 metri dall'ingresso del S. Camillo. ORARI DELLA

BOTTEGA:

lunedì dalle 9 alle 12, dal martedì al venerdì dalle 9 alle 13,30

mail per consegne: bottega@coopagriverde.it

telefono: 3484000943

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

ORARIO DI APERTURA DELLA SEDE LEGALE	lunedì - venerdì dalle 7.30 alle 17.00
ORARIO DI APERTURA PER GLI UTENTI DEL SETTORE SOCIO RIABILITATIVO	lunedì - venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.30 il sabato va concordato nell'ambito del progetto individuale

È previsto nell'arco dell'anno un mese di chiusura, distribuito tra le festività natalizie e le ferie estive.

EMERGENZA COVID

Piano di azione

- Suddivisione in gruppi delle persone ammesse e consistenza numerica per ciascun gruppo.

L'obiettivo è permettere alla maggiore parte degli utenti di riprendere le attività socio occupazionali, per questo abbiamo riprogrammato gli orari di accesso. Ogni orario viene concordato e ridefinito con le famiglie in modo da venire incontro il più possibile alle loro esigenze e necessità.

Abbiamo suddiviso la giornata in tre fasce orarie (fascia iniziale, centrale e finale). Questo permette di accogliere un maggiore numero di persone in modo da avere ingressi e uscite scaglionati.

Abbiamo in questo modo tre fasce orarie:

Fascia 1: fra 16 e 20 utenti con 7/6 operatori:	8.00 – 12.00
Fascia 2: fra gli 8 e 10 utenti con 4/3 operatori:	9.00 – 13.00
Fascia 3: fra gli 6 e 9 utenti con 3/2 operatori:	12.30 – 16.30

- Possibilità di offrire il servizio di trasporto a tutte le persone previste in ciascuna giornata di attività.

Il trasporto viene assicurato per le persone che in precedenza ne beneficiavano rispettando il protocollo di sicurezza.

- Accoglienza.

Nell'edificio adibito ai servizi e agli spogliatoi, abbiamo la presenza costante di un operatore che svolge le seguenti attività:

- accoglienza e "check in" degli utenti in modo scaglionato;
- supervisione degli accessi agli spogliatoi e servizi sanitari;
- consegna dei dpi e materiale informativo;
- supervisione lavaggio delle mani in ingresso e uscita;
- supervisione dell'igienizzazione dei locali;
- invio dell'utente nel gruppo concordato.

- Osservazione e monitoraggio durante le attività.

- Supporto e formazione;
- organizzazione e messa in sicurezza del cantiere;
- osservazione dei comportamenti;
- interventi specifici dove si riscontrano comportamenti problematici;
- capacità di fronteggiamento da parte dell'utente;
- capacità di auto monitoraggio;

osservazione della soddisfazione a partecipare alle attività con queste nuove modalità.

- Tempistica – verifica - aggiornamenti.

- Definizione di un periodo di almeno tre settimane per osservare e monitorare i risultati raggiunti;
- verifica assieme ai servizi di riferimento, famiglie/utenti;
- aggiornamento e modifiche delle modalità di intervento in funzione dell'evoluzione dei contagi;
- fronteggiamento e comportamento messi in atto dall'utente;
- necessità ed esigenze del servizio/famiglie/utenti;
- fronteggiamento e risultati ottenuti dalla cooperativa.

TUTELA DELLA PRIVACY

Agriverde Società Cooperativa Sociale a r.l., quale Titolare del trattamento, garantisce che i dati personali forniti saranno trattati in conformità alle disposizioni di cui al GDPR (Reg. UE 679/2016) e ad ogni altra vigente normativa in materia di Privacy. Il trattamento, la conservazione, la trasmissione dei dati personali avviene con l'osservanza di ogni misura cautelativa, che ne garantisca la sicurezza e la riservatezza, in conformità a quanto previsto dal GDPR, al solo scopo di poter efficacemente adempiere agli obblighi previsti dalle norme di legge, civilistiche e fiscali.

ALL. 1 MODULO DI RECLAMO/SUGGERIMENTO

data compilazione.....

- **RECLAMO**
- **SUGGERIMENTO**

Cliente:

- **FRUITORE DEL SERVIZIO**
- **FAMILIARE O TUTORE**
- **COMMITTENTE**
- **ALTRO**

DESCRIZIONE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma

.....

Recapito per comunicazione di risposta al reclamo

Nome e cognome.....

Via.....Cap.....città.....

Provincia.....tel.....