



GIUSEPPE GIUSEPPE OLIVOTTI
SCS S.C.S.

Società Cooperativa Sociale – ONLUS

CARTA DEI SERVIZI AZIENDALE



Anno 2022

GIUSEPPE CIVILETTI CIVILTÀ

SCS & C

via ...

19/09/2022

19/09/2022



Gentilissima Signora,

Egregio Signore,

Le presento la Carta dei Servizi della **Cooperativa Giuseppe Olivotti s.c.s.**

Con la Carta dei Servizi la "Giuseppe Olivotti" s.c.s. mette a disposizione delle persone un strumento per conoscere con chiarezza la propria realtà ed essere informati sull'organizzazione generale dei servizi gestiti.

La Carta mette in evidenza, inoltre, la natura e la qualità delle prestazioni offerte e gli obiettivi, i traguardi che si intende raggiungere anche in base ai suggerimenti e consigli che Vorrà darci (in qualità di utente dei nostri servizi) e in base a quelli che vorranno darci i Suoi familiari e conoscenti.

Con l'augurio che la lettura e condivisione di questo documento possa essere un elemento del nostro star bene insieme,

Le porgo i miei migliori saluti.

Il Presidente

Dr. Gionata Paci



INDICE

NOTA METODOLOGICA SULLA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	5
PRIMA PARTE: LA COOPERATIVA GIUSEPPE GIUSEPPE OLIVOTTI SCS	5
BREVE STORIA	5
STRUTTURA ORGANIZZATIVA GENERALE (ORGANIGRAMMA).....	7
MISSION, VISION E VALORI	8
SECONDA PARTE: LE AREE DI INTERVENTO E LE STRUTTURE.....	11
SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA.....	11
LE AREE DI INTERVENTO E LE STRUTTURE	11
TERZA PARTE: STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE E SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE.18	
INDICATORI SULLA QUALITÀ EROGATA	18
TUTELA DELLA PRIVACY	18
CONSENSO INFORMATO	18
VOLONTARIATO	19
SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE	19
QUARTA PARTE: INFORMAZIONI UTILI	21
COME RAGGIUNGERCI	21
ALLEGATI.	21



NOTA METODOLOGICA SULLA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta dei Servizi Aziendale** è stata redatta dalla Direzione della cooperativa **Giuseppe Olivotti s.c.s.** nel settembre 2022 e approvata dal C.d.A. ed è aggiornata periodicamente. Essa è composta da **quattro** parti: **una prima**, che comprende una breve storia della Cooperativa ed una descrizione della sua struttura organizzativa; **una seconda**, che descrive le aree di attività/offerta della cooperativa ed i servizi specifici ad esse afferenti (area dipendenze; area minori; area immigrazione; area progettazione, formazione e servizi al lavoro); **una terza**, che comprende alcune informazioni relative agli strumenti di tutela e partecipazione ed una descrizione del sistema di gestione aziendale (es. tutela della Privacy, Consenso Informato, Volontariato, ecc.); **una quarta**, dedicata ad alcune informazioni utili.

La presente **Carta dei Servizi Aziendale** rinvia ed è integrata dalle **Carte Specifiche di Area e/o di Servizio** della **Giuseppe Olivotti s.c.s.**

PRIMA PARTE: LA COOPERATIVA GIUSEPPE OLIVOTTI SCS

BREVE STORIA

La **Giuseppe Olivotti s.c.s.** è una Cooperativa Sociale di Tipo "A" fondata a Mira nel **1980** su indicazione della "*Fraternità della Provincia Veneta dei Padri Cappuccini*" con il sostegno della *Caritas Veneziana*, come **Casa di Accoglienza e di Avviamento al lavoro** per detenuti dimessi dal carcere e tossicodipendenti.

Nel **1984**, viene creato un **Centro Studi** per la realizzazione di progetti volti alla prevenzione dei comportamenti a rischio nei giovani, con interventi rivolti a alunni, docenti e genitori.

Nel **1990**, nascono le due **Strutture Terapeutiche per il recupero tossicodipendenti** a Mira e a Pagnano d'Asolo (TV), successivamente accreditate per i servizi: *specialistico (tipo C)*, *intensivo (tipo B)* e *semiresidenziale*.

Nel **1997**, viene aperta una *Comunità Educativa per Minori adolescenti* ora con sede a Riese Pio X. Con il **Progetto Akwaaba** - "**Laboratori formativi per cittadini immigrati nel territorio della Riviera del Brenta**" (rif. L.R. n. 55 "*interventi regionali per la promozione dei diritti umani, la cultura di pace, la cooperazione allo sviluppo e la solidarietà...*" 16.12.99) ed altri **progetti simili**, la Giuseppe Olivotti s.c.s. inizia ad occuparsi delle problematiche legate all'interculturalità ed alla mediazione. Si tratta di progetti il cui sviluppo e la cui necessità gestionale hanno portato alla nascita di una vera e propria Area dedicata di attività della Cooperativa: l'**"Area Immigrazione"**.

Nell'anno 2011 con l'emergenza Nord Africa, inoltre, la Giuseppe Olivotti s.c.s. inaugura la fase di accoglienza dei cittadini stranieri richiedenti asilo. Attualmente la cooperativa ha all'attivo cinque strutture per accoglienza dei migranti, distribuiti nei Comuni di Mira (VE) e Fiesso D'Artico (VE) in risposta alle necessità delle istituzioni locali, nei quali ospita richiedenti asilo di diversa nazionalità.

Infine, nel **2017** viene aperta una seconda "Comunità Educativa per minori" (Comunità "**La Ghianda**"), sita a Mira (VE).

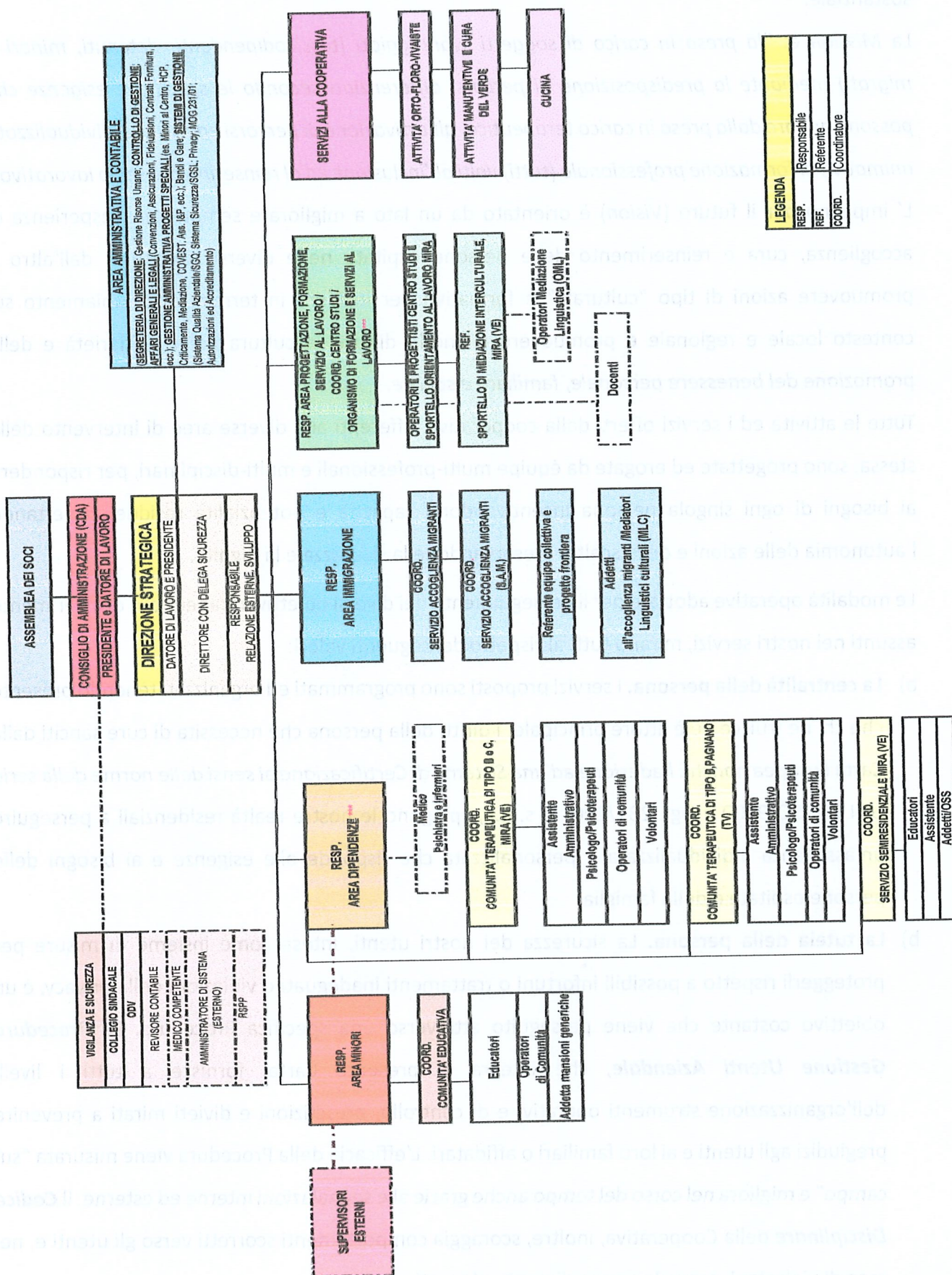
La cooperativa nel corso del tempo ha, inoltre, istituito diversi **Laboratori Sociali Professionalizzanti** (es. "orto biologico", "pizzeria", "cucina", ecc.), accreditando il proprio **Centro Studi** come Ente di Formazione per il **MIUR** (Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca) e la **Regione Veneto** e specializzandosi, quindi, nell'organizzazione della formazione per i docenti, adulti significativi e per soggetti svantaggiati. Ha, inoltre, aperto uno **Sportello per i Servizi al lavoro** (nel 2011) ed uno sportello "**YOUTH CORNERS**" (Garanzia Giovani- nel 2014) riconosciuti dalla Regione Veneto.

Dalla storia della cooperativa si evince come in più di 30 anni di vita la stessa abbia raggiunto un alto livello di professionalità e competenza nel trattamento delle problematiche riferite alle aree della dipendenza (droghe ed alcool), dei minori e dell'immigrazione oltre che quelle riferite alla formazione professionalizzante ed ai servizi al lavoro.

La Cooperativa eroga oggi i propri servizi ad Aziende Ulss, Dipartimenti delle Dipendenze, Ser.D., UEPE, USSM, Tribunali, Comuni, Aziende private e privati cittadini.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA GENERALE (ORGANIGRAMMA)

Di seguito si riporta l'Organigramma aggiornato della Giuseppe Olivotti s.c.s.



La *Giuseppe Olivotti s.c.s.*, pur evolvendosi continuamente nei metodi e nelle proposte operative, ha mantenuto nel suo cammino alcuni punti fermi che ne costituiscono ancora oggi l'identità sostanziale.

La *Mission* è: *"la presa in carico di soggetti svantaggiati (tossicodipendenti, detenuti, minori e migrati) mediante la predisposizione di percorsi differenziati secondo le specifiche esigenze che possono andare dalla presa in carico terapeutica, all'attivazione di percorsi educativi individualizzati, animativi, di formazione professionale (tutti) volti all'inclusione ed al reinserimento socio lavorativo".*

L' impegno per il futuro (*Vision*) è orientato da un lato a migliorare sempre più l'esperienza di accoglienza, cura e reinserimento delle persone ospitate nelle diverse strutture; dall'altro a promuovere azioni di tipo "culturale" e formativo per incidere in termini di cambiamento sul contesto locale e regionale e promuovere in modo diffuso la cultura della solidarietà e della promozione del benessere personale, familiare e sociale.

Tutte le attività ed i servizi offerti dalla cooperativa, afferenti alle diverse aree di intervento della stessa, sono progettate ed erogate da équipe multi-professionali e multi-disciplinari, per rispondere ai bisogni di ogni singola persona incentivandone capacità e potenzialità residue, rispettando l'autonomia delle azioni e delle scelte, preservandone la sicurezza e la dignità.

Le modalità operative adottate per il perseguimento dei diversi obiettivi terapeutici e di inserimento assunti nei nostri servizi, mirano tutti al rispetto dei seguenti valori:

- a) **La centralità della persona.** I servizi proposti sono programmati ed organizzati tenendo presente che chi ne fruisce ne è attore principale. I diritti della persona che necessita di cure sanciti dalla Carta Europea nonché l'adesione ad una Sistema di Certificazione ai sensi delle norme della serie UNI EN ISO 9000 e Dgr. 231/2001 e s.m.i., spingono le nostre realtà residenziali a perseguire un'assistenza individualizzata e personalizzata che risponde alle esigenze e ai bisogni delle persone ospitate e della famiglia.
- b) **La tutela della persona.** La sicurezza dei nostri utenti, intesa come insieme di misure per proteggerli rispetto a possibili infortuni o trattamenti inadeguati o violazioni della privacy, è un obiettivo costante che viene perseguito attraverso una specifica Procedura. La **Procedura Gestione Utenti Aziendale**, che integra la presente Carta, fornisce a tutti i livelli dell'organizzazione strumenti operativi e di controllo, prescrizioni e divieti mirati a prevenire pregiudizi agli utenti e ai loro familiari o affidatari. L'efficacia della Procedura viene misurata "sul campo" e migliora nel corso del tempo anche grazie alle segnalazioni interne ed esterne. Il **Codice Disciplinare** della Cooperativa, inoltre, scoraggia comportamenti scorretti verso gli utenti e, nel caso di violazioni, prevede provvedimenti adeguati.

- c) **L'umanizzazione, imparzialità e uguaglianza.** Tutti i servizi sono pensati in un'ottica di interventi ed attività caratterizzati da competenza e umanizzazione e sono erogati nel rispetto dei principi e criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente al genere, razza, lingua, religione o ideologia politica. Viene assicurata e garantita *la parità di trattamento a tutte le persone ospitate.*
- d) **La multi-professionalità.** Ogni figura professionale presente nei servizi concorre con le altre a conseguire gli obiettivi stabiliti insieme quale logica conseguenza della multidimensionalità della persona in stato di bisogno.
- e) **Il lavoro per obiettivi e progetti.** Il personale lavora partendo da un'analisi dei bisogni, da una definizione delle risposte possibili e dalla programmazione e realizzazione di azioni verificabili nella loro capacità di soddisfare tali bisogni. A tal fine ogni persona è inserita in un progetto individuale sottoposto a verifica periodica da parte dell'equipe multi- professionale nell'ambito di riunioni periodiche.
- f) **Il prendersi cura di chi si prende cura.** Si promuove un ambiente di lavoro dove ciascun collaboratore possa trovare stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare la propria crescita professionale. A tale scopo i nostri servizi sono impegnati a definire ed attuare periodici piani formativi e periodiche indagini relative al clima aziendale. Inoltre ai sensi della Dgr. 231/01 e s.m.i. la Cooperativa ha implementato un **sistema di segnalazione degli illeciti** che permette a tutti i dipendenti, soci, collaboratori e volontari di indirizzare direttamente al **Datore di Lavoro della cooperativa** (mediante invio di mail all'indirizzo datorelavoro.segnalazioni@olivotti.org) o all'**Organismo di Vigilanza** (mediante invio di mail all'indirizzo: odv.olivotti@gmail.com) tali segnalazioni con garanzia di anonimato e con tutte le tutele del caso e vedere avviata, in tempi rapidi, un'istruttoria per la risoluzione della stessa.
- g) **Il rispetto della Privacy.** Molta attenzione è rivolta a perseguire la sicurezza e la protezione dei dati personali assicurata mediante l'adozione un sistema di gestione informatizzato e normato.
- h) **L'innovazione.** Particolare attenzione è riservata agli aspetti strutturali e alle migliori soluzioni tecnologiche assistenziali al fine di far vivere le persone che gravitano nei nostri servizi, in un ambiente dove le norme igieniche e di sicurezza sono garantite ai più alti livelli.
- i) **L'apertura al territorio.** Si favorisce il completo inserimento nel territorio dei servizi e delle persone ospitate attraverso: la collaborazione con i Servizi Sociali dei Comuni dell' Azienda Ulss n. 3 "Serenissima", in particolare del Distretto n. 3 Mirano-Dolo; l'informazione e la comunicazione continua con la comunità; l'organizzazione e la partecipazione delle persone ospitate ad eventi culturali e ricreativi territoriali dei quali la Giuseppe Olivotti s.c.s. è anche *promotrice su tutto il territorio provinciale e regionale e la cura dei rapporti con le Associazioni*

di Volontariato locali; pubblicizzazione delle attività e dei progetti mediante l'utilizzo dei più diffusi mezzi di comunicazione (carta stampata, sito internet, ecc.).

I **principi** su cui si fondano i servizi erogati sono:

- a) **Uguaglianza e rispetto.** I servizi sono pensati in un'ottica di personalizzazione degli interventi nel rispetto delle diversità e della dignità di ogni singolo utente.
- b) **Imparzialità ed obiettività.** Tutto il personale è tenuto ad assistere la persona con imparzialità ed obiettività.
- c) **Continuità.** La continuità del servizio, nelle nostre strutture residenziali, è ottenuta attraverso una turnazione del personale volta a garantire un'assistenza a ciclo continuo (h24) tutti i giorni dell'anno.
- d) **Diritto di scelta.** Tutto il personale è coinvolto nel processo di tutela del diritto di scelta al di là delle condizioni psico-fisiche degli ospiti.
- e) **Partecipazione.** Per realizzare un'assistenza centrata sulla persona è necessario coinvolgere attivamente l'utente e la sua famiglia nelle fasi di erogazione del servizio, dei percorsi assistenziali. Si incentivano, in tal senso, iniziative per migliorare il servizio e la qualità della vita.
- f) **Efficacia ed efficienza.** Tutto il personale elabora interventi di natura individualizzata. Lo stesso è, inoltre, tenuto a verificare che tali interventi siano realizzati in termini di efficacia ed efficienza utilizzando le risorse a disposizione nel modo più consono.

La Giuseppe Olivotti s.c.s., come già anticipato, è inserita attivamente nel territorio e collabora con i Comuni, le Diocesi, le Istituzioni Scolastiche, le Associazioni di Volontariato per diffondere una cultura dell'accoglienza; per la promozione del benessere psicofisico e relazionale delle persone con svantaggio sociale; per la prevenzione dei comportamenti a rischio nei minori/adolescenti.

SECONDA PARTE: LE AREE DI INTERVENTO E LE STRUTTURE

SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA

La Sede Centrale (**Legale ed Amministrativa**) della cooperativa è situata in una zona residenziale immersa nel suggestivo paesaggio delle Ville Venete della Riviera del Brenta, in località Mira Centro (VE). L'indirizzo è:

GIUSEPPE OLIVOTTI s.c.s. - Via Nazionale n. 57, 30034 Mira (VE), Tel. 041.420349- 041.5609602;

- **E-mail:** info@olivotti.org
- **Pec:** olivotti@pec.pcn.net;
- **Sito internet:** www.olivotti.org

E' possibile contattarci per chiedere ed ottenere informazioni generali sulle nostre attività/servizi e realizzare ed inviare segnalazioni.

LE AREE DI INTERVENTO E LE STRUTTURE

La Giuseppe Olivotti s.c.s. realizza i propri interventi nelle seguenti **Aree**:

1. **DIPENDENZE (TOSSICODIPENDENZA ED ALCOOLDIPENDENZA)**
2. **MINORI**
3. **IMMIGRAZIONE**
4. **PROGETTAZIONE, FORMAZIONE E SERVIZI AL LAVORO**
5. **LABORATORI PER L'INSERIMENTO SOCIO-LAVORATIVO**

Alle Aree sopra menzionate afferiscono diversi Servizi/Unità di Offerta nati ed organizzati nel rispetto della normativa internazionale, nazionale e regionale; **autorizzati all'esercizio** ed **accreditati istituzionalmente** (rif. L.R. N. 22/2002 e DGR. N. 84/2007; DGR N. 2238/2011 e DGR N. 2120/2015 e s.m.i.) oltre che **certificati** ai sensi delle norme della serie **UNI EN ISO 9001:2001** (e s.m.i.) e come tali sottoposti periodicamente a verifiche scrupolose ad opera di Enti/Istituzioni di riferimento.

Di seguito, nel presente documento, si riporta una descrizione sintetica delle Aree e dei Servizi/Unità di Offerta della Giuseppe Olivotti s.c.s.

AREA DIPENDENZE



Comunità Residenziale (di tipo "B" Intensivo e "C" Specialistico) di Mira (Ve)

Via Nazionale n.57 - Tel. 041.420223 ;

E-mail: mira.dipendenze@olivotti.org

Pec: ctmira.olivotti@pec.pcn.net



Comunità Residenziale (di tipo "B" Intensivo) di Pagnano d' Asolo (Tv)

Via Carreggiate n.30 - Tel. 0423.529186 - Tel./Fax 0423.950978;

E-mail: asolo.dipendenze@olivotti.org

Pec: ctpagnano.olivotti@pec.pcn.net



Servizio Semiresidenziale diurno di Mira (Ve)

Via Nazionale n. 57 - Tel. 041.420223

E-mail: semiresidenziale@olivotti.org

Pec: ctmira.olivotti@pec.pcn.net

Le **Comunità di Tipo "B" (Intensivo)** della cooperativa, sono servizi residenziale che accolgono adulti maschi che presentano problemi di dipendenza (droga/alcool) con terapie sostitutive a scalare o a mantenimento e in trattamento psicofarmacologico, anche associate a patologie psichiatriche lievi che abbisognano di una gestione intensiva e, in caso di bisogno, anche specialistica e psicoterapeutica. Esse hanno l'obiettivo di offrire un ambiente nel quale far riscoprire la dignità umana, attraverso il recupero della responsabilità e dell'autonomia.

La **Comunità Residenziale di Tipo "C" (Specialistico)** della cooperativa, è un servizio residenziale che accoglie adulti maschi che presentano problemi di dipendenza (droga/alcool) anche associate a patologie psichiche che abbisognano di una gestione intensiva e specialistica psicoterapica e/o psicofarmaco-terapica (es. gravi disturbi della personalità, co-morbilità).

Il **Servizio Semiresidenziale terapeutico-riabilitativo** è, invece, un servizio diurno che accoglie adulti ambosessi che presentano problemi di dipendenza (droga/alcool) anche sottoposti a trattamenti farmacologici e che abbisognano di un *trattamento terapeutico-riabilitativo* e del *reinserimento socio-lavorativo*.

AREA MINORI



Comunità Educativa per minori di Riese Pio X°(Tv)

Via Schiavonesca, n.74

Tel. e Fax. 0423.750374

E-mail: riese.minori@olivotti.org

Pec: ceminori.olivotti@pec.pcn.net

La **Comunità Educativa** della cooperativa è un servizio residenziale che offre ai minori ospitati un luogo protetto e un percorso di crescita attraverso l'accompagnamento nella quotidianità e un lavoro pedagogico personalizzato in vista del reinserimento familiare e di progetti di autonomia.

Per una più dettagliata descrizione delle attività della cooperativa sopra menzionate si rinvia alla documentazione specifica di Area e di Servizio.

AREA IMMIGRAZIONE



Servizio Accoglienza Migranti (S.A.M.) e cittadini ucraini, Mira (Ve)

Via Nazionale n. 57 ed altri

Tel.: 041.420349 – 041.5609602; int. 5

E-mail: immigrazione@olivotti.org

Pec: info.sam@pec.pcn.net

La Giuseppe Olivotti s.c.s gestisce, ad oggi, sei strutture per l'accoglienza dei migranti, quattro delle quali nel territorio del Comune di Mira, una nel Comune di Fiesso d'Artico ed una nel Comune di Fossò dedicata all'ospitalità di cittadini ucraini.

I S.A.M. si occupano dell'accoglienza residenziale di cittadini stranieri richiedenti la protezione internazionale nel rispetto delle indicazioni (rif. SAM "DIFFUSO" e SAM "COLLETTIVO") contenute nelle convenzioni stipulate con la *Prefettura di Venezia (Ufficio Territoriale del Governo)* e della normativa nazionale e comunitaria in materia di accoglienza.

La finalità del servizio è anche quella di offrire un supporto all'integrazione di tali cittadini mediante l'acquisizione, da parte degli stessi, di una concreta autonomia.

Il servizio svolge la propria attività in sinergia con gli enti territoriali e con le comunità nelle quali le residenze sono ubicate.

“CENTRO STUDI GIUSEPPE OLIVOTTI SCS” (AREA PROGETTAZIONE, FORMAZIONE E SERVIZI AL LAVORO)

Tutte le attività rilevanti ed afferenti all’ **Area “Progettazione, Formazione e Servizi al lavoro”** della cooperativa sono gestite dal personale del **“Centro Studi Giuseppe Olivotti scs”**.

Nello specifico il **Centro Studi**, coordina interventi di:

- *progettazione percorsi di promozione del benessere e prevenzione del disagio;*
- *progettazione e gestione progetti di cooperazione internazionale;*
- *progettazione e gestione di attività di formazione accreditata MIUR e Regione Veneto;*
- *servizio al lavoro;*
- *realizzazione di interventi di mediazione linguistico culturale.*

Il **Centro Studi** (Area *Progettazione, Formazione e Servizi al lavoro*) della **“Giuseppe Olivotti” s.c.s.**, possiede i seguenti riconoscimenti/accreditamenti esterni:

- Certificazione ai sensi delle norme della serie UNI EN ISO 9001:2000 e successive per i settori **EA 37, 38 e 35** – *“Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi con attività terapeutico-riabilitative finalizzate al recupero sociale di persone disagiate (tossicodipendenti e alcolisti) in regime residenziale e semi-residenziale. Progettazione ed erogazione di servizi di formazione in campo sociale. Progettazione ed erogazione di servizi al lavoro”*.
- Accredito Istituzionale ai sensi della L.R. n. 19/2002 e s.m.i in qualità di **Organismo di Formazione regionale** (rif. DGR n. 884 del 29/05/2015)
- Accredito Istituzionale ai sensi della DGR n. 2238/2011 in qualità di soggetto accreditato allo svolgimento di **Servizi per il Lavoro**.
- Autorizzazione all’esercizio ai sensi dell’art.15 dell’allegato “A” alla DGR n.1997/14, in qualità di **Agenzia del Lavoro** per attività di ricerca e selezione del personale e/o di supporto alla ricollocazione nell’ambito regionale (rif. Regione Veneto - Comunicazione Esito positivo del 13/04/2017)
- Accredito **MIUR** per la formazione e l’aggiornamento del personale scolastico (rif. D.D.F.P. 180/2003-D.G.R.178/2003 M.I.U.R., D.M.177/2000).

In qualità di **Ente di Formazione**, lo stesso organizza ed eroga **Tirocini Formativi** appartenenti a programmi di inserimento o reinserimento lavorativo. Tali **tirocini** hanno lo scopo di reintegrare utenti ambosessi, sia italiani sia stranieri regolari, nel mondo del lavoro, integrando eventualmente l’attività in azienda con interventi di orientamento, informazione, matching (incontro domanda-offerta di lavoro) e ri-motivazione al lavoro, attraverso colloqui individuali.

Per l’erogazione delle *servility al lavoro*, si avvale di:

- uno **“Sportello di orientamento al lavoro e bilancio delle competenze”**, finalizzato ad orientare e supportare giovani disoccupati ambo sessi, immigrati in possesso di regolare permesso di soggiorno e - per alcune tipologie di attività - persone over 40, tutte in possesso di titolo di studio, che intendono approcciarsi per la prima volta o reinserirsi nel mondo del lavoro;
- alcuni **“Laboratori per l’inserimento socio-lavorativo”** i quali costituiscono, nel loro insieme, un’altra area della cooperativa di seguito descritta dettagliatamente.

Infine, il **Centro Studi** della cooperativa, gestisce:

- il **“Servizio di Mediazione linguistico-culturale”** che garantisce interventi di mediazione presso: Istituti Scolastici primari e secondari di primo grado dei diciassette comuni dell’area del *Miranese* e della *Riviera del Brenta*; Enti Territoriali (Comuni, ASL, ecc.); i Valichi di frontiera (il Porto e l’Aeroporto locali); le Aziende/Organizzazioni private richiedenti.
- lo **“Sportello di Mediazione”** finalizzato a: accogliere e orientare i cittadini stranieri che possono accedere per informazioni sui servizi e sul territorio; ascoltare, mediare ed elaborare percorsi di *inclusione sociale*; *sensibilizzare il territorio nei confronti di una cittadinanza attiva ed inclusiva*.
- i **Centri Aggregativi** collocati presso alcuni comuni della Riviera del Brenta e del miranese, sorti a supporto di progetti di **“educativa di strada”** finalizzati a favorire il benessere dei giovani del territorio, l’intercettazione precoce di situazione di disagio/devianza e promuovere la crescita del giovane e della presa di coscienza delle potenzialità personali e delle opportunità presenti nel proprio contesto territoriale. I Centri Aggregativi sono gestiti da professionisti del Centro Studi della Giuseppe Olivotti scs opportunamente individuati e costantemente formati; rappresentano spazi, a libero accesso, nei quali il preadolescente e l’adolescente trova un sostegno alla propria transizione identitaria nel periodo in cui si verifica il difficile passaggio dalla condizione di *“bambino”* a quella di *“adulto”*.

Per maggiori informazioni rispetto ai servizi sopra indicati:



Centro Studi, Mira (Ve)

Via Nazionale n. 57

Tel. 041.420349 – 041.5609602; int. 3

Diretto. 041.5609049

E-mail: centrostudi@olivotti.org

Pec: olivotti@pec.pcn.net

Sportello per l’orientamento al lavoro e le politiche attive del lavoro.

Via Nazionale n. 57 - tel. 041-420349 – 041.5609602;

E-mail: orientamento@olivotti.org e/o lavoro@olivotti.org

Sportello di Mediazione, Mira (Ve)

Via Nazionale n. 57 - Tel. 041.420349- 041.5609602.

E-mail: mediazione@olivotti.org.

Centri aggregativi (recapiti/indirizzi)

Via Nazionale n. 57 - Tel. 041.420349 - 041.5609602;

E-mail: centrostudi@olivotti.org

LABORATORI PER L'INSERIMENTO SOCIO-LAVORATIVO

(rif. ORTO, CUCINA, PIZZERIA-PANIFICAZIONE, ecc.)

I **Laboratori per l'inserimento socio-lavorativo** della "Giuseppe Olivotti" s.c.s. hanno lo scopo di:

- 1) *promuovere il reinserimento di persone con grave disagio sociale: tossicodipendenti, carcerati, alcolisti, persone affette da co-morbilità psichiatrica, minori, immigrati;*
- 2) *svolgere attività didattico-scientifiche in accompagnamento a moduli formativi d'aula che consentono ai destinatari di misurarsi con esperienze concrete di progettazione, implementazione e monitoraggio di percorsi di sviluppo;*
- 3) *recuperare fondi da destinare a scopi umanitari e/o sociali.*

I **"Laboratori per l'inserimento socio-lavorativo"** della cooperativa, comprendono :

un Laboratorio di Cucina e Pizzeria- panificazione.



Il laboratorio si occupa della preparazione dei pasti per il **Servizio Accoglienza Migranti di Mira** e per

il **Servizio Semiresidenziale** della cooperativa. Inoltre, organizza corsi di panificazione e pizzaiolo promossi dal Centro Studi aziendale che hanno scopo di preparare allievi in grado di operare prevalentemente nel settore della pizzeria-panificazione.

un Laboratorio di Orto.



Il laboratorio utilizza una serra aziendale per l'organizzazione di corsi di orto-florovivaistica che hanno come obiettivo quello di formare professionalità che operano prevalentemente nel settore dell'agricoltura. L'attività è rivolta alla manutenzione della serra e a tutte le principali fasi operative di realizzazione e gestione di lavori di orticoltura spaziando, con la dovuta assistenza, anche in alcune

operatività innovative.



un laboratorio di falegnameria

Il laboratorio utilizza lo spazio dell'ex Carrozzeria ed è nato per realizzare oggettistica per la casa, per il giardinaggio, per l'orto con material di recupero. Attraverso l'uso della manualità il laboratorio restituisce vita a 'materiali scartati', messi da parte, abbandonati.

Tutti i laboratori della Giuseppe Olivotti s.c.s. sono realizzati potendo contare su docenti di riferimento per la supervisione dei lavori (es. maestri d'arte e/o tutor aziendali) che assicurano un supporto costante al percorso formativo e/o di inserimento/reinserimento lavorativo e sociale.

Laboratori per l'inserimento socio-lavorativo, Mira (Ve)

Via Nazionale n. 57 - tel. 041.420349 - 041.5609602 ;

E-mail: mira.laboratori@olivotti.org

ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA DI PERSONE CONDANNATE A SVOLGERE ATTIVITA' RIPARATIVA O ATTIVITA' IN MESSA ALLA PROVA O A SVOLGERE LAVORI DI PUBBLICA UTILITA'

La Giuseppe Olivotti s.c.s ha all'attivo, fin dal 2012, una convenzione con l'Ufficio per l'esecuzione penale esterna (U.E.P.E.) di Venezia, Treviso e Belluno che si propone il raggiungimento di questi scopi:

- 1) *promuovere azioni concordi di sensibilizzazione nei confronti della comunità locale rispetto al sostegno e al reinserimento di persone in esecuzione di pena;*
- 2) *promuovere la conoscenza e lo sviluppo di attività riparative a favore della collettività;*
- 3) *favorire la costituzione di una rete di risorse che accolgano soggetti in esecuzione di pena, siano essi detenuti o in misura alternativa, che abbiano aderito a un progetto riparativo.*

Dal 2019 la Giuseppe Olivotti s.c.s ha stretto, inoltre, una convenzione con il Tribunale Ordinario di Venezia, che consente a soggetti imputati "ammessi alla prova" o "condannati alla pena del lavoro di pubblica utilità" (LPU) di prestare la loro attività non retribuita in favore della collettività negli ambiti lavorativi denominati "**Laboratori per l'inserimento socio-lavorativo**".

Per maggiori informazioni, rispetto alle attività sopra indicate:

Attività UEPE e/o LPU:

Via Nazionale n. 57 - Tel. 041.420349 -041.5609602;

E-mail: alberto.demeneghi@olivotti.org

Per una descrizione più dettagliata delle Aree e/o dei Servizi della "Giuseppe Olivotti" s.c.s., nonché delle prestazioni erogate/i, si rinvia alla documentazione specifica (es. Carte dei Servizi di Area, Procedure di Servizio, Regolamenti di Servizio, ecc.).

TERZA PARTE: STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE E SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE.

INDICATORI SULLA QUALITÀ EROGATA

La Direzione della **"Giuseppe Olivotti s.c.s."** ritiene, in linea con gli indirizzi nazionali e regionali, che uno dei fattori più importanti da misurare è la capacità del servizio di favorire il reintegro della persona, superando il metodo di riferirsi soltanto a valutazioni che il servizio effettua avvalendosi dei soli dati oggettivi o professionali e recuperando, in questo modo, la dimensione soggettiva che la persona ospite ha delle sue condizioni.

L'attenzione del servizio deve essere, quindi, sempre orientata a comprendere:

- le manifestazioni-espressioni dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utente;
- la percezione che l'utente ha dell'organizzazione del servizio in cui risiede;
- il grado di partecipazione dell'utente (e delle persone per lui significative) alla vita del servizio di cui ha usufruito.

A tal fine, presso la tutti i servizi della cooperativa, sono stati identificati alcuni indicatori (sia di esito che di processo) per la misurazione degli aspetti sopra elencati rinvenibili nei documenti specifici di servizio.

TUTELA DELLA PRIVACY

La cooperativa assicura un trattamento dei dati personali, compresi i dati sensibili e sullo stato di salute degli interessati (persone ospitate e loro familiari, tutori o Amministratori di Sostegno ed altri portatori di interesse), conforme al Nuovo Regolamento UE sulla Protezione dei dati (rif. Regolamento UE 2016/679 e sm.i.).

I dati personali degli utenti/ospiti/beneficiari sono trattati esclusivamente per le finalità istituzionali nel rispetto della normativa vigente in materia socio-sanitaria assistenziale.

Gli interessati sono informati preventivamente in modo chiaro, esauriente e comprensibile, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Nuovo Regolamento UE, sulle finalità e modalità del trattamento dei dati personali, l'ambito di comunicazione a terzi e l'esercizio dei diritti del medesimo regolamento. Qualsiasi variazione del trattamento dei dati è preventivamente comunicata e se necessario è richiesto un consenso specifico.

CONSENSO INFORMATO

Gli utenti dei servizi della nostra cooperativa e i loro familiari sono informati preventivamente in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo a trattamenti ed eventuali procedure sanitarie ed assistenziali oltre che amministrativi messe in atto presso di essi.

VOLONTARIATO

Presso i servizi della *Giuseppe Olivotti s.c.s.* sono promosse attività di animazione, ludico-ricreative e di socialità tramite **Volontari** appartenenti alle Associazioni di Volontariato del territorio **opportunamente** individuate e con le quali la cooperativa ha rapporti consolidati.

L'attività svolta dai volontari delle Associazioni all'interno della cooperativa osserva i requisiti di legge (rif. **Dlg. 81/2008** e **Dgr.231/2001 e s.m.i.**) e le disposizioni del **"Regolamento Volontari"** della cooperativa.

La *Giuseppe Olivotti s.c.s.*, inoltre, periodicamente programma interventi formativi e informativi che coinvolgono i propri operatori nonché i volontari delle Associazioni volti a fornire opportuni strumenti ed indicazioni per approcciare l'utenza in modo corretto.

SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE

La gestione dei servizi offerti dalle Aree della **Giuseppe Olivotti s.c.s.** prevedono l'applicazione di un **Sistema di Gestione** rispondente alle indicazioni delle seguenti norme: **DLgs. n.231/2001** in materia di responsabilità amministrativa delle società e degli enti; del **DLgs. n. 81/2008** e successivi aggiornamenti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (rif. **Sistema Gestione Sicurezza dei lavoratori aziendale - "SGSL" aziendale**); e, infine, del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati (rif. Privacy).

L'adozione di tale **Sistema di Gestione**, oltre che all'ottenimento di tutti i riconoscimenti *regionali e nazionali* richiesti per l'erogazione delle prestazioni di settore (rif. **Autorizzazioni all'Esercizio** ed **Accreditamenti** fra i quali: **DDR n. 808/2012 Accreditamento Servizi al lavoro** e **DDR n. 884/2015 Accreditamento Ente di Formazione; Accreditamenti Istituzionali delle Comunità terapeutiche ed Educative ai sensi della LR 22/2002 e DGR 84/2007**), è finalizzato a garantire un elevato livello di qualità e di efficacia degli interventi realizzati che, in alcune Aree, è rafforzato dal riconoscimento *internazionale* rappresentato dalla **Certificazione** ai sensi delle norme **della Serie UNI EN ISO 9001:2000 e s.m.i.**

Fondamentale è, quindi, la continua e costante ricerca della miglior qualità di vita e benessere degli ospiti/utenti/beneficiari delle prestazioni della cooperativa.

In un'ottica di miglioramento continuo questi ultimi e i loro familiari/amministratori di sostegno/tutori, sono chiamati a fornire informazioni sulla qualità percepita delle prestazioni rese attraverso la **rilevazione del grado di soddisfazione** eseguita mediante utilizzo di appositi **questionari** periodicamente messi a disposizione presso i singoli Servizi della cooperativa ed i cui *fac-simili* sono allegati al presente documento (rif. Allegato n. 1).

Inoltre, il personale amministrativo della Giuseppe Olivotti s.c.s. è sempre a disposizione per raccogliere suggerimenti migliorativi e segnalazione di disservizi attraverso un apposito modulo **"Reclami e Suggerimenti"** disponibile in formato cartaceo presso la Reception della Sede Legale ed Amministrativa della *Giuseppe Olivotti s.c.s.* e/o scaricabile dal sito della stessa (www.olivotti.org) in formato elettronico, il cui *fac-simile* è allegato alla presente Carta dei Servizi (rif. Allegato n. 2).

SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE

La gestione dei servizi offerti dalla Area della Giuseppe Olivotti s.c.s. prevede l'applicazione di un Sistema di Gestione rispondente alle indicazioni delle seguenti norme: D.Lgs. n. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa delle società e degli enti del D.Lgs. n. 81/2008 e successivi aggiornamenti in materia di tutela della salute e della sicurezza nel luogo di lavoro (D.L. Sistema di Gestione sicurezza dei lavoratori aziendali - "SGSL" aziendale); e, infine, del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati (art. Privacy).

L'adozione di tale Sistema di Gestione, oltre che all'ottenimento di tutti i riconoscimenti regionali e nazionali richiesti per l'erogazione delle prestazioni di settore (D.L. Autorizzazione all'esercizio ed Accreditamenti tra i quali: DGR n. 808/2012 Accredittamento servizi al lavoro e DGR n. 884/2012 Accreditamento Enti di Formazione, Accredittamento Istituzioni delle Comuni e proposte ed Educative in senso della LE 24/2003 e DGR 84/2003), è finalizzato a garantire un elevato livello di qualità e di efficacia degli interventi realizzati che, in alcune Aree, è rafforzato dal riconoscimento internazionale rappresentato dalla Certificazione al sensi delle norme della serie UNI EN ISO 9001:2009 e s.m.i.

Fondamentale è, quindi, la continua e costante ricerca della miglior qualità di vita e benessere degli ospiti/utenti/beneficiari delle prestazioni della cooperativa.

In un'ottica di miglioramento continuo, questi ultimi e i loro familiari/amministratori di sostegno/autori, sono chiamati a fornire informazioni sulla qualità percepita delle prestazioni rese attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione conseguita mediante utilizzo di appositi questionari periodicamente messi a disposizione presso i singoli servizi della cooperativa ed i cui risultati sono allegati al presente documento (rif. Allegato n. 2).

QUARTA PARTE: INFORMAZIONI UTILI

COME RAGGIUNGERCI

La sede Legale ed Amministrativa della Nostra cooperativa è facilmente raggiungibile in auto e con i mezzi di trasporto pubblici.

- **AUTOMOBILE** – Dall’ Autostrada A/13 - Tangenziale di Mestre /A 57 seguire le indicazioni per Venezia Aeroporto ed uscire a Mirano/Dolo
- **TRENO** - La stazione dei treni più vicina è quella di Mira/Mirano. Dal centro di Mira alla stazione ferroviaria sono circa 4 Km. Per il collegamento è attivo un servizio locale di trasporto urbano “Omnibus” il cui orario e tragitto è consultabile sul sito Actv (¹).
- **AUTOBUS** - Il Comune di Mira è raggiungibile in autobus utilizzando i mezzi dell’ACTV della linea extra-urbana n.53 i quali partono circa ogni 15-30 min. ed ogni 56 min. da Venezia/Mestre e da Padova. Gli autobus che collegano il Comune di Mira con i vicini Comuni di Mirano e Dolo appartengono alla linea extra-urbana.
- **AEREO** - L’aeroporto di Venezia “Tessera” è a circa 27 Km dal Comune di Mira (VE). Dall’aeroporto di Venezia si raggiunge la Stazione Ferroviaria di Venezia/Mestre e da qui si raggiunge il Comune di Mira (VE) con la linea ACTV extra-urbana.

ALLEGATI.

Allegato 1 – CUSTOMER SATISFACTION UTENTI (*fac-simile*)

Allegato 2 –MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI (*fac-simile*)

¹www.actv.avmspa.it

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

Gentile **Utente**, il presente questionario “anonimo” ha lo scopo di conoscere il Suo grado di soddisfazione nei confronti del servizio erogato presso la **Nostra Cooperativa**.

Le risposte che ci fornirà saranno estremamente importanti per migliorarne la qualità e per rispondere meglio ai Suoi bisogni. La invitiamo, quindi, a barrare con una crocetta soltanto il valore corrispondente e/o più vicino al Suo gradimento. La ringraziamo per il Suo contributo!

SERVIZIO DI APPARTENENZA _____

CONOSCENZE E COMPETENZE	1 per niente	2 poco	3 sodd	4 più che	5 molto
L' incontro ha soddisfatto le sue aspettative?					
Come ha trovato i contenuti proposti?					
Come le è sembrata l'organizzazione della giornata?					
Rispetto ai relatori come valuta :					
La chiarezza espositiva					
La preparazione rispetto agli argomenti trattati					
L'efficacia della metodologia formativa utilizzata					
Come valuta l'efficacia della formazione sul piano professionale					
Miglioramento delle conoscenze					
Apprendimento di metodologie di lavoro					
Apprendimento di strumenti di lavoro					
Come valuta l'efficacia della formazione sul piano personale					
Miglioramento delle conoscenze					
Apprendimento di nuovi strumenti					

Mira, li _____

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gentile **cliente/utente**, le Sue osservazioni, proposte di miglioramento o segnalazioni potranno aiutarci a migliorare la qualità dei nostri servizi.

Se ritiene utile segnalare un disservizio, è pregato di compilare il presente modulo e inserirlo nell'apposito contenitore.

PROBLEMI RISCONTRATI (indicare con una x)

Comportamento del personale	
Informazione insufficiente	
Accesso agli sportelli	
Modalità di erogazione del servizio	
Segnaletica mancante o insufficiente	
Difetto o ritardo nella erogazione del servizio	
Accesso telefonico	
Servizio non conforme alla richiesta	

DESCRIZIONE DEL RECLAMO O SUGGERIMENTO DI MIGLIORAMENTO

Data _____

SERVIZIO A CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO: _____

(Ente di formazione – Servizi al lavoro – Comunità Terapeutica – Altro)

Grazie della collaborazione!

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Questa scheda è destinata ai clienti e ai fornitori di Giuseppe Olivotti per segnalare reclami e suggerimenti. Il modulo è predisposto per essere compilato e inviato via fax o per posta elettronica. Il modulo è predisposto per essere compilato e inviato via fax o per posta elettronica.



DESCRIZIONE DEL RECLAMO O SUGGERIMENTO O MIGLIORAMENTO

SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA

Indirizzo: Via Nazionale n° 57, 30034 Mira (Ve)
Tel. 041.5609602 - 041.5609602,

C.F. e P. Iva 01514790276
CCIAA VE – Albo Naz. n° A 123037

E-mail: olivotti@olivotti.org;

Pec: olivotti@pec.pcn.net

Sito internet: www.olivotti.org

(Copia di invio - copia di invio - copia di invio - copia di invio)