



Carta dei Servizi

Cooperativa Sociale Solidarietà onlus

“Plurima” (A + B)

Indice

Caratteristiche della Carta del Servizio	3
📍 I principi della Carta dei Servizi	
Un po' di storia	4
A chi ci rivolgiamo	4
Dove ci troviamo	5-6
📍 I Ceod: "Astrolabio" e "Stella Polare"	
📍 Le Comunità Alloggio: "Casa del Sole" e "Insieme a Noi"	
Modalità di funzionamento	6-8
📍 orario di apertura	
📍 giornata tipo	
📍 il personale	
📍 modalità di accoglienza	
📍 risorse di supporto	
📍 i servizi offerti	
📍 il Villaggio Solidale	
Metodologia e strumenti di lavoro	8-10
📍 Filosofia	
📍 Metodologia di lavoro	
📍 Fonti informative	
📍 Progetto Personalizzato	
Strumenti di relazione e di rilevazione della soddisfazione dell'utente e della famiglia	11-12
📍 gestione dei reclami	
📍 soddisfazione del cliente	
📍 trattamento dei dati personali e dei dati inerenti alla salute	
📍 i diritti e i doveri dell'ospite	

Caratteristiche della Carta dei Servizi

La carta dei servizi ha la finalità di fissare la tipologia e le modalità organizzative dei vari ser-

vizi che la Cooperativa Sociale SOLIDARIETA' offre alle persone disabili. Essa intende fornire una co-

noscenza approfondita delle prestazioni erogate, gli scopi e gli obiettivi che si intendono raggiungere,

permettendo ai fruitori di avere i mezzi per verificare in modo cristallino la corrispondenza e la qualità.

I principi della Carta dei Servizi

La Cooperativa Sociale Solidarietà nello stilare la Carta dei Servizi riconosce alcuni dei principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, e delle necessità di ogni utente;

Imparzialità: il comportamento degli operatori nei confronti dell'utente deve essere di imparzialità, obbiettività e di giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la loro privacy al fine di rispettarne la propria dignità;

Efficienza ed efficacia: i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa Sociale Solidarietà dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia;

Partecipazione: la Cooperativa Sociale Solidarietà, composta da famiglie con figli diversamente abili e da famiglie del territorio (il C.d.A. e l'Assemblea sono composte da queste componenti) ha come obiettivo il miglioramento continuo e si impegna a raccogliere in modo positivo, reclami\suggerimenti\perplessità sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo partecipe l'utente e suoi familiari di ogni decisione, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste dell'utente.

Un po' di storia

La Cooperativa Solidarietà nasce nel 1982 dalla scelta di vita di alcune famiglie di dedicare le loro energie e risorse a delle precise e sentite esigenze: vivere insieme un'esperienza di solidarietà creando una comunità sociale più solidale e accogliente attraverso un impegno nel territorio che favorisca processi culturali di apertura e partecipazione. Per concretizzare queste idee è stato chiesto e ottenuto dal Comune di Treviso la disponibilità di una casa colonica " Casa Caldato", successivamente restaurata dalla Cooperativa Solidarietà, affinché diventasse luogo di cultura attraverso incontri, riunioni e dibattiti ma soprattutto punto di accoglienza per ospitare persone bisognose di sostegno materiale e morale.

Il 14 aprile 1984 apre la Comunità Alloggio per giovani adulti disabili a dimensione familiare. Questa esperienza che si concretizza grazie all'apporto di due obiettori, non è altro che l'inizio di un cammino che vedrà nel 1986 l'inizio del CEOD Settore Terra e nel 1988 quello di Assemblaggio. L'opportunità del lavoro, liberando il potenziale umano presente in ogni persona con disabilità e non, ridonando dignità e nobiltà, è un punto focale su cui si è basata la crescita della "Solidarietà".

Nel 1987 la Cooperativa diventa Centro Sperimentale nell'ambito del progetto " Adattamento delle macchine alle capacità delle persone con disabilità", finanziato dalla Regione e attuato dall' Ente "La Nostra Famiglia" di Treviso. Tale progetto è stato interamente pianificato dalla Cooperativa, che a

partire dal 1991 ne assume, anche, la piena gestione. Nel 1990 nasce il progetto "Dopo di Noi", che affronta il problema del "dopo" per dare una risposta a persone disabili senza famiglia o con genitori che invecchiando sono angosciati dall'incertezza del futuro. Nel 2003 comincia a concretizzarsi il progetto inerente la realizzazione delle due Comunità Alloggio in Via Fossaggera a Treviso.

Nel 2007 è stata ultimata la costruzione dei due nuclei di Comunità Alloggio e nel maggio 2008 viene completato l'inserimento dei 16 ospiti. A partire dal luglio 2009 sono 17 gli ospiti residenti. Prende corpo, nel 1999, il Villaggio Solidale, un complesso residenziale composto, appunto, dalle due comunità alloggio denominate "Insieme a noi" accanto ad un gruppo di Famiglie Accoglienti. Le Comunità Alloggio seguono gli stessi principi che hanno guidato l'esperienza ventennale maturata in Solidarietà. Il gruppo famiglie è una struttura abitativa in cui si realizzerà realizzare l'esperienza dell'apertura e dell'accoglienza di situazioni di emarginazione sociale.

All'interno del Villaggio Solidale è prevista anche una piccola foresteria e due mini-alloggi per l'accoglienza di persone e coppie in difficoltà o in crisi, in cerca di aiuto e di strumenti per superare positivamente tali crisi.

Nel Villaggio Solidale trova spazio anche il Centro Studi Famiglia, un centro di elaborazione e di formazione al servizio di tutto l'arco di vita della famiglia, quale motore primario di nuove pratiche di solidarietà e di mutuo aiuto.

A chi ci rivolgiamo

Il Servizio si rivolge a persone in situazione di disabilità, quali: deficit intellettivo, eventualmente associato a disturbi relazionali di grado lieve, medio/grave e grave; soggetti con insufficienza mentale e difficoltà specifiche di apprendimento, accompagnate a limitazione dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale; deficit fisico.

Dove ci troviamo

La Cooperativa Sociale Solidarietà è situata in un'oasi verdeggiante alle porte della città di Treviso, ed è articolata in tre corpi: la Comunità Alloggio "Casa del Sole", il Laboratorio "Stella Polare" di Assemblaggio-Settore Terra e "Astrolabio" di Fotocomposizione/Maglieria/Pittura/Ceramica/Tipografia. Nelle immediate vicinanze sorge la nuova Comunità Alloggio "Insieme a Noi" (Via Fossagera 4/d).

La Comunità Alloggio:

La Comunità Alloggio è un'abitazione che riproduce un ambiente familiare in grado di accogliere e soddisfare le esigenze personali dell'ospite, sia permanenti che urgenti, ma anche di breve periodo.

La residenzialità consente all'ospite che necessita comunque di assistenza, di sentirsi come a casa propria con in più un sostegno continuo da parte degli operatori che lo porta a beneficiare di un "progetto personalizzato".

La Comunità Alloggio "Casa del Sole" che accoglie nove (9) ospiti è organizzata in due corpi. Il primo, sviluppato su due piani, è composto da: ingresso, sala da pranzo, sala televisione e cucina al piano terra e dalle relative camere che si trovano al primo piano; Nel corpo adiacente si trovano le altre camere e tutti i servizi necessari compreso un bagno attrezzato.

La struttura "Insieme a Noi" di Via Fossagera, ospita 2 nuclei di comunità alloggio una di 8 ospiti e una di 9 posti più 3 posti per le pronte accoglienze, per un totale di 20 posti complessivi. La struttura si articola su due piani. Al piano terra, un ampio atrio d'ingresso, locali per i visitatori (famigliari ed amici), una lavanderia, una sala riunioni/pittura/cinema, di soggiorno, di cucina e pranzo, di laboratorio, per attività guidate e per possibili esperienze autonome, sala riunioni, servizi igienici per i residenti, utilizzabili anche dai visitatori. Al piano superiore ci sono le camere da uno o due letti con bagno, un bagno attrezzato facilmente accessibile, spogliatoi, servizi ed ufficio operatori nonché una camera dell'operatore notturno passivo (eventuale).

I Centri Diurni – Ceod – Laboratori – "Astrolabio" e "Stella Polare"

Nella struttura sono attivi i seguenti laboratori "Astrolabio" e "Stella Polare" dove gli utenti hanno la possibilità di sperimentare concretamente il lavoro e quindi di mettersi alla prova in termini di costanza, precisione, responsabilità:

- “Astrolabio”: laboratorio di Fotocomposizione, Ceramica , Maglieria, Pittura su stoffa, Tipografia
- “Stella Polare”: laboratorio di Assemblaggio- Settore Terra.

Gli spazi riservati ai due Laboratori sono in grado di accogliere 37 ospiti, con livelli diversi di non autosufficienza. I locali destinati a questo servizio si trovano al primo e secondo piano con spazi per le attività occupazionali, per la ristorazione, nonché servizi igienici dedicati.

In uno dei due Laboratori si svolgono le attività di fotocomposizione, ceramica, pittura su stoffa e maglieria. A frequentare questo Centro sono 17 giovani adulti con disabilità prevalentemente fisica. Sempre al piano terra di questa struttura si trova la tipografia della cooperativa.

Di fronte al campo di basket, spazio dedicato alle attività ludico motorie, si trova lo stabile che ospita al primo piano, la sala multifunzionale e alcuni uffici dedicati alle funzioni di coordinamento e amministrative. Nella stessa struttura, al piano terra, troviamo il Ceod assemblaggio-settore terra, frequentato da 20 giovani adulti con disabilità, la cucina ed i servizi igienici.

Modalità di funzionamento

Orario di apertura

I Centri occupazionali sono aperti tutto l’anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 08,15 alle ore 16,15.

Le Comunità Alloggio sono aperte 365 giorni all’anno, 24h su 24h.

Giornata Tipo:

Giornata Tipo in Comunità Alloggio: gli orari possono subire delle modifiche significative in base alle esigenze degli ospiti.

Ore 06,30/08,00	Risveglio ed igiene personale (doccia, barba, cambio abiti, ...)
Ore 8,00/8,30	Colazione
Ore 8,30/9,30	Partenza per i Centri Lavorativi
Ore 9,00/12,00	Pulizie
Ore 12,00/14,00	Pranzo con gli operatori e riordino per chi resta in comunità
Ore 15,00/16,00	Merenda
Ore 16,30/18,30	Svolgimento di attività strutturate interne ed esterne alla comunità
Ore 18,30/19,30	Igiene personale
Ore 19,00	Preparazione cena e coinvolgimento nell’allestimento dei tavoli
Ore 19,30/21,30	Cena con gli operatori, riordino e igiene serale
Ore 21,30/22,00	Attività di relax (visione televisione, ascolto musica, lettura, ...) e preparazione per la notte
Ore 22,00/6,30	Riposo

Giornata Tipo in un Laboratorio: gli orari possono subire delle modifiche significative in base alle esigenze degli ospiti.

Ore 8,15/9,00	Arrivo degli ospiti – con mezzi propri, con servizio di pulmini organizzato dalla Cooperativa o dalla stessa Azienda ULSS 9.
Ore 9,00	Inizio attività lavorativa programmato dagli stessi operatori con la supervisione del Coordinatore
Ore 10,30/10,45	Merenda quale momento di socializzazione e riordino
Ore 10,45	Ripresa delle attività
Ore 12,00	Pranzo con gli operatori e riordino
Ore 13,30	Ripresa delle attività
Ore 16,15	Termine delle attività e rientro degli ospiti autonomamente o tramite il servizio pulmini

Il personale

Il gruppo di lavoro della Comunità Alloggio “ Casa del Sole” è composto da:

1 Coordinatore con funzioni di Responsabile (tempo parziale)
4 Operatori Socio Sanitari

Il team della Comunità Alloggio “Insieme a Noi” conta, per ciascuna unità, di:

1 Coordinatore (tempo parziale)
20 Operatori Socio Sanitari
2 Educatori Professionali

L'attività assistenziale ed educativa è garantita nelle 24 ore attraverso tre turni, mattino, pomeriggio e notte per 365 giorni all'anno. I turni di lavoro degli operatori sono organizzati in modo da:

- garantire un'attenzione adeguata ai bisogni assistenziali di ogni ospite;
- garantire almeno 4 ore di attività educative da svolgersi in esterno alla comunità;
- soddisfare al meglio i bisogni degli ospiti, nonché quelli di socializzazione e integrazione della persona sul territorio.

E' prevista, una riunione settimanale d' équipe di due ore, in cui gli operatori si confrontano sui temi e sugli aspetti del lavoro in comunità: dall'organizzazione del servizio all'efficacia dell'intervento educativo-assistenziale con gli ospiti, nonché sui progetti personalizzati, loro preparazione e verifica periodica. Gli operatori, al fine di migliorare la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione e di aggiornamento e ad una équipe di supervisione con una psicoterapeuta.

Modalità di accoglienza:

L'inserimento avviene a seguito di percorso individuale concordato, rispettando la tipologia del servizio, con i Servizi Sociali e Territoriali dell'Ente di competenza e con l'Azienda ULSS 9 e i comuni del territorio dell' Azienda ULSS 9 di Treviso. Nel percorso di inserimento sono coinvolti: i familiari (che vengono invitati a visitare la Comunità e che sono informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto) e la rete personale di ogni singolo ospite.

Risorse di supporto:

La Cooperativa Sociale Solidarietà è sostenuta da un gruppo di volontari che offrono la loro collaborazione nei seguenti ambiti:

- attività di svago nel tempo libero, con il supporto del personale educativo
- attività lavorative, artistiche e culturali (attività volontaria di professionisti qualificati)
- attività amministrativa e di programmazione

La collaborazione da parte dei volontari costituisce inoltre un sostegno fondamentale alla costruzione di una rete territoriale, che svolgerà una funzione importante rispetto all'integrazione sociale degli ospiti.

I SERVIZI OFFERTI

Prestazioni di assistenza diretta alla persona

- Prestazioni di tipo igienico: bagni, igiene personale giornaliera
- Cura degli spazi dedicati all'ospite
- Assistenza all'alimentazione
- Assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione)
- Accompagnamento presso servizi di cura alla persona (barbiere, estetista, medico di base, visite specialistiche, ecc.)
- Addestramento per uso dei mezzi pubblici

Prestazioni Socio-Riabilitative

Le attività Socio-Riabilitative sono svolte sulla base di specifici progetti:

❖ Progetto motorio:

- Programma di motricità in palestra e all'aperto

❖ Progetto occupazionale:

- Coinvolgimento degli utenti in attività lavorative, differenziate e rapportate alle capacità dei singoli.

❖ Progetto tempo libero:

- Attività di integrazione sociale

- Attività ricreative
 - Partecipazione a manifestazioni e ad iniziative organizzate dalla Cooperativa (Castagnata, Befana, Festa della Fragola, Festa del Mais, Mostra di pittura, ...), gite e uscite giornaliere a tema
- ❖ Prestazioni domestiche
- Pasti:
 - la struttura si avvale di una cucina per la preparazione dei cibi nelle Comunità Alloggio e di un servizio di ristorazione per i Laboratori
 - è previsto un menù giornaliero con più possibilità di scelta
- ❖ Prestazioni aggiuntive:
- organizzazione di soggiorni climatici, uno estivo al mare ed uno estivo in montagna.

Il Villaggio Solidale

Il Villaggio Solidale, ha lo scopo e l'obiettivo di realizzare una esperienza di vita quotidiana basata sul clima di solidarietà capace di promuovere la realizzazione dei singoli soggetti.

Nell'area del Villaggio Solidale insistono l'abitazione della Comunità Alloggio, gli appartamenti delle Famiglie, gli spazi per il Centro Studi Famiglia, gli appartamenti (due mini) e una foresteria (3 stanze) e alcuni spazi comuni che comprendono il salone polivalente, alcune stanze (tre) e la cucina.

Ognuno contribuirà, con la propria specificità, a realizzare quanto sopraddetto.

Lo scopo è quello di:

- dare forma ad una realtà di vita ordinaria in dialogo con il territorio per superare l'isolamento del disagio;
- affrontare l'incognita del "Dopo di Noi" attraverso le Comunità Alloggio "Insieme a Noi" per un futuro di normalità garantito dalla quotidianità propria dei legami familiari e di buon vicinato;
- valorizzare le potenzialità di accoglienza proprie della famiglia;
- favorire il contatto e lo scambio generazionale e sperimentare un modello di coabitazione tra famiglie di etnia diversa;
- promuovere la ricerca sullo status/situazione attuale della famiglia attraverso un centro studi/osservatorio per meglio orientare l'azione in favore della famiglia stessa;
- accogliere persone/famiglie in difficoltà, per brevi periodi.

Il Centro Studi Famiglia coordinato dal responsabile sarà uno spazio di ricerca e riflessione sul vasto tema familiare che offrirà a tutte le famiglie/persone della Cooperativa e del Villaggio Solidale e al territorio, contributi pratici e proposte di riflessione.

E' già operativo anche lo sportello "Orienta-Famiglia": un servizio della Cooperativa alle famiglie con figli disabili, alle famiglie in difficoltà e a quanti dal territorio chiederanno di essere accompagnati nell'accesso ai servizi pubblici.

Metodologia e strumenti di lavoro

FILOSOFIA DELL'INTERVENTO

Lo scopo sociale:

"La Cooperativa che non ha finalità di lucro si propone esclusivamente di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la promozione socio culturale; l'inserimento nella vita lavorativa di persone con difficoltà psichiche e psicofisiche" (Statuto, art.6)

La mission:

"La nostra è una cooperativa sociale con la missione di occuparci di esclusione e di disagio sociale, progettando e gestendo servizi socio sanitari ed educativi. Viene fatto in stretta collaborazione con l'Amministrazione Pubblica locale, espressione della Comunità in cui siamo inseriti, mettendo a disposizione la nostra professionalità, la nostra creatività ed esercitando il diritto al lavoro e all'impresa."

A tal fine la Cooperativa:

- Promuove iniziative socio culturali per sensibilizzare e coinvolgere la comunità sulle problematiche delle persone svantaggiate;
- Accoglie in comunità alloggio persone prive di famiglia o con situazioni familiari disagiate, chi sceglie di uscire dalla famiglia all'interno di un Progetto di Vita Indipendente;
- Reinserisce nella vita lavorativa la persona svantaggiata, sia attraverso attività promosse dalla cooperativa sia attraverso l'inserimento lavorativo esterno.

Metodologia di lavoro:

La metodologia educativa si fonda su due dimensioni: La quotidianità intesa come luogo della "normalità" delle relazioni interpersonali ed affettive, del coinvolgimento delle persone accolte nella vita comune, dell'accoglienza reciproca nelle piccole vicende di ogni giorno e dell'educazione

all'essenzialità nell'uso delle cose. La vita quotidiana è organizzata tenendo conto del tempo, dello spazio, del clima familiare, della routine e delle regole.

Il territorio inteso come luogo del "noi", sistema di relazioni aperte oltre la "comunità d'accoglienza"; il lavoro si articola con le agenzie sanitarie ed educative formali ed informali presenti nel territorio.

Fonti informative:

Ciascuna comunità predispone e mantiene procedure documentate finalizzate ad una sistematica raccolta ed organizzazione di dati e materiali che consentono agli operatori di accumulare materiale utile alle varie fasi di valutazione delle scelte operative e di comunicare ad altri le scelte tecniche specifiche utilizzate.

Tale documentazione è rappresentata da:

- **La cartella personale dell'ospite** che contiene:

- 1) scheda anagrafica;
- 2) scheda informativa risultante dalle relazioni degli operatori che si sono occupati del caso;
- 3) scheda sanitaria;
- 4) progetto personalizzato.

- **Diario giornaliero**

- 1) diario delle consegne
- 2) diario degli interventi educativi attuati sui singoli ospiti.

- **Verbali delle riunioni d'équipe**

- **Documentazione amministrativa:**

- 1) Registro delle presenze giornaliere;

- **Convenzioni con gli Enti Locali**

Progetto Personalizzato

Dopo un iniziale periodo di osservazione dell'ospite, l'équipe degli operatori, l'assistente sociale e le educatrici, in collaborazione con i Servizi Sociali territorialmente competenti, elabora e propone il Progetto Personalizzato, che ha lo scopo di: puntualizzare gli interventi da realizzare e le esperienze da far compiere all'ospite, per migliorare o conservare le sue capacità di autonomia, di relazione, e di lavoro.

Tale progetto viene aggiornato almeno annualmente dall'équipe formata dagli operatori, gli educatori e l'assistente sociale. Il Progetto Personalizzato è redatto in base alla classificazione ICF (classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute) O.M.S., e in conformità con le altre strutture educative per disabili dell'Azienda ULSS 9 di Treviso.

Strumenti di relazione e di rilevazione della soddisfazione dell'utente e della famiglia

Nell'ambito dei rapporti con i familiari sono previsti:

- incontri periodici con gli stessi;
- incontri programmati con le Educatrici e l'assistente sociale della Cooperativa;
- incontri programmati con l'Educatore Professionale.

All'interno delle Comunità Alloggio e dei Laboratori viene eletto un Rappresentante dei Familiari

La Cooperativa è formata e gestita da famiglie. Periodicamente e attraverso un incontro settimanale del Consiglio di Amministrazione si rilevano situazioni di insoddisfazioni o di difficoltà e si prendono le relative azioni di miglioramento.

Questionario di valutazione della soddisfazione ospiti e familiari:

Al fine di valutare il livello di soddisfazione all'interno delle diverse strutture, consci del fatto che il grado di soddisfazione degli utenti costituisce uno degli obiettivi primari della Cooperativa Solidarietà, viene fatto un incontro bimensile con i familiari; viene inoltre somministrato un questionario per rilevare la qualità rispetto a:

- aspetti abitativi (vitto, alloggio, igiene)
- aspetti relazionali
- aspetti socio-sanitari
- professionalità degli operatori
- aspetti organizzativi.

Reclami:

L'ospite del servizio o il suo familiare/tutore possono inoltrare eventuali reclami o segnalazioni per via orale o scritta al Presidente o al Coordinatore.

Nel caso di reclamo orale, rivolto al Coordinatore o altro Operatore, viene lasciata traccia scritta presso il Diario della Comunità.

Nel caso di un reclamo inoltrato per via scritta sarà rilasciata apposita ricevuta, dando successivamente risposta scritta entro 15 gg. lavorativi.

Privacy e Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali

La Cooperativa Sociale Solidarietà conserva i dati relativi agli ospiti secondo le normative vigenti (legge n. 675/1996 e d.lgs n. 196/2003), in osservanza del vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy.

Il trattamento dei dati personali (dati anagrafici e inerenti alla salute) è finalizzato allo svolgimento del servizio e rende quindi possibile la rilevazione dello stato di salute dei pazienti e lo svolgimento delle normali procedure amministrative.

Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici, telematici e si realizza esclusivamente attraverso le fasi di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

I DIRITTI E I DOVERI DELL'OSPITE

I diritti

- L'ospite della Cooperativa Sociale Solidarietà ha diritto di essere trattato con cortesia ed umanità e di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- L'ospite ha diritto di ottenere dai vari referenti della Cooperativa Sociale Solidarietà le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- L'ospite ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria disabilità ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- L'ospite ha diritto di esporre osservazioni e suggerimenti e di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato dell'esito degli stessi.
- L'ospite ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Cooperativa Sociale Solidarietà.

I Doveri

- L'ospite quando accede alla Cooperativa Sociale Solidarietà è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, con la volontà di collaborare con il personale della Cooperativa stessa.
- L'ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Cooperativa Sociale Solidarietà, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti.
- E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri ospiti. Per coloro che desiderano svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale di soggiorno.
- All'interno delle strutture della Cooperativa Sociale Solidarietà è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza di altri e un sano personale stile di vivere.
- L'organizzazione e gli orari previsti nelle strutture devono essere rispettati in ogni circostanza.

Ultimo aggiornamento 29.06.2011