



**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

---

# Centro Socio-Occupazionale



## CARTA DEI SERVIZI

[Progetto www.buonenotiziebologna.it](http://www.buonenotiziebologna.it)

[Progetto Data](#)





Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

### Un impegno concreto per la trasparenza e la qualità

La Carta dei Servizi del Centro Socio-Occupazionale di Virtual Coop, rappresenta un **patto di trasparenza** tra la Cooperativa ed i propri **committenti e utenti**.

Attraverso questo documento, facilmente accessibile online e presso le nostre sedi, chiunque sia interessato ai servizi offerti da Virtual Coop può conoscere con **chiarezza e semplicità**:

- Come fare domanda per usufruire dei nostri servizi
- Quali requisiti sono necessari
- Cosa offriamo concretamente
- In cosa consistono i nostri interventi
- Come operiamo
- Quali sono le nostre metodologie di lavoro
- Quali risorse e competenze mettiamo a disposizione

La Carta dei Servizi non è solo un semplice strumento informativo, ma rappresenta un **impegno concreto** da parte di Virtual Coop a:

- **Garantire la qualità dei servizi dichiarati:** ci impegniamo a fornire servizi che siano **efficaci, efficienti e rispondenti alle reali esigenze** dei nostri utenti.
- **Tutelare i diritti dei beneficiari:** la Carta dei Servizi definisce i **diritti e i doveri** di Virtual Coop e dei beneficiari, garantendo un rapporto trasparente e basato sul rispetto reciproco.
- **Rispettare i principi fondamentali:** le nostre attività sono improntate a principi quali la **sicurezza, la continuità, la tempestività, l'accessibilità, la trasparenza e la correttezza**.

La Carta dei Servizi di Virtual Coop è uno strumento al servizio di tutti: cittadini, enti pubblici, aziende e organizzazioni che desiderano conoscere da vicino la nostra realtà e i servizi che offriamo.





Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

## Insieme, costruiamo un futuro migliore!

La Carta dei Servizi di Virtual Coop è redatta in **conformità** con le seguenti **normative vigenti**:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici")**: stabilisce i principi fondamentali per la definizione e l'erogazione dei servizi pubblici, tra cui la trasparenza, l'efficacia, l'efficienza e l'equità.
- **Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 ("Riordino della disciplina dei rapporti tra le pubbliche amministrazioni e i prestatori di servizi")**: disciplina i rapporti tra le pubbliche amministrazioni e i prestatori di servizi, definendo i criteri di qualità dei servizi e le modalità di tutela dei diritti degli utenti.
- **Legge 7 giugno 2000, n. 328 ("Legge quadro per l'assistenza sociale")**: stabilisce i principi e i criteri generali per l'erogazione dei servizi sociali, tra cui la promozione dell'inclusione sociale e la tutela dei diritti delle persone con disabilità.
- **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 ("Codice dei servizi sociali")**: disciplina i servizi sociali di base e i servizi socio-educativi, definendo i livelli essenziali delle prestazioni e i requisiti per l'accesso ai servizi.
- **Decreto legislativo 8 giugno 2021, n. 112 ("Codice del terzo settore")**: disciplina il terzo settore, definendo le caratteristiche e i principi di funzionamento degli enti del Terzo Settore, tra cui le cooperative sociali.

Oltre a queste normative di carattere generale, la Carta dei Servizi di Virtual Coop tiene conto anche di **norme e regolamenti specifici** che riguardano i servizi offerti dalla Cooperativa, come ad esempio quelli relativi alla formazione professionale o all'inserimento lavorativo di persone con disabilità.



**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

## LA NOSTRA STORIA

---

Virtual Coop è una Cooperativa Sociale ONLUS, nata nel 1996 dall'iniziativa di un gruppo di persone disabili. Al momento della costituzione l'obiettivo era quello di creare una cooperativa che avesse la finalità di dare dignità lavorativa a persone normalmente escluse dal mondo produttivo e relegate ad attività meramente assistenziali o caritatevoli. L'idea alla base dell'ambizioso progetto della Cooperativa era quella che "le nuove tecnologie" potessero essere particolarmente adatte ad una piena inclusione lavorativa delle categorie considerate più deboli.

L'aiuto reciproco e la condivisione di una condizione di disabilità è stata la pratica quotidiana che ha permesso con molti sforzi a questa visione di tradursi in realtà con l'ottenimento della prima commessa importante per ATC (attualmente TPER – Trasporto Persone Emilia Romagna).

Dopo la gestione del centro stampa ATC, è stata la volta dei progetti europei: prima l'Horizon sull'acquisizione di competenze in campo tecnologico, poi HF Self sulla doppia discriminazione che affligge le donne disabili, poi ancora l'anno internazionale sulla disabilità che ci ha visti impegnati in un complesso piano di comunicazione e sensibilizzazione.

Da allora molte cose sono cambiate, ma la presenza e l'impegno delle persone fragili e per le persone fragili è rimasto.

La maggioranza dei dipendenti è costituita da persone svantaggiate.

A livello produttivo, le attività svolte riguardano la dematerializzazione dei documenti cartacei ed inserimento dati, gestione e riordino archivi, stampa digitale, processi di postalizzazione, la creazione di siti Web e l'attività editoriale, con la pubblicazione di [www.buonenotiziebologna.it](http://www.buonenotiziebologna.it).

Nel tempo, Virtual Coop, oltre all'acquisizione di sempre maggiori competenze tecniche, essenziali per la permanenza nel mercato del lavoro, è riuscita a rispondere sempre più positivamente ad esigenze di natura formativa e socio-educativa nei soggetti coinvolti.

L'intensificazione dei rapporti con i servizi del Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche (DSM-DP) e dell'Unità Socio-Sanitaria Integrata (USSI) disabili adulti ha fatto sì che emergessero richieste per progetti personalizzati con supporto educativo rivolti agli utenti meno autonomi; da questa esperienza e consapevolezza è nata l'esigenza di creare uno spazio strutturato che risponda alle caratteristiche di un centro socio occupazionale.





**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | [info@virtualcoop.net](mailto:info@virtualcoop.net) | [www.virtualcoop.net](http://www.virtualcoop.net)  
PEC: [virtualcoop@pec.it](mailto:virtualcoop@pec.it) | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

---

Nel 2019 la Cooperativa si è dunque aperta ai servizi alla persona diventando cooperativa sociale B+A.

Il lavoro e l'inserimento lavorativo restano i pilastri fondamentali di tutto l'operare della Cooperativa, attraverso i quali è divenuta col tempo parte integrante della rete di Servizi Sociali del territorio, facendo emergere il suo valore riabilitativo e offrendo il proprio contributo e la propria professionalità nella battaglia contro ogni forma di emarginazione e per l'inclusione attiva delle fasce di popolazione più fragile.





Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

## LE FINALITÀ DEL CENTRO SOCIO-OCCUPAZIONALE

### Inclusione, Valorizzazione e Benessere

**Missione:** offrire un'opportunità inclusiva a persone con disabilità fisiche o con difficoltà nel mondo del lavoro tradizionale, favorendo l'inserimento in attività di scrittura giornalistica e comunicazione.

**Obiettivo:** dare protagonismo, responsabilità e benessere agli utenti, restituendo loro un senso di utilità e partecipazione.

#### Come lavoriamo:

- **Supporto personalizzato:** un educatore accompagna ogni utente, tenendo conto dei suoi limiti e valorizzando le sue risorse.
- **Attività diversificate:** laboratori di scrittura, editing, storytelling, comunicazione web e radiofonica, web tv per individuare il percorso più adatto.
- **Contesto strutturato:** un ambiente protetto e stimolante favorisce l'apprendimento e la crescita personale.
- **Scelta condivisa:** insieme all'utente e ai referenti, si individua la mansione più consona agli obiettivi prefissati.

#### Il risultato:

- **Autonomia accresciuta:** gli utenti sviluppano competenze e abilità spendibili anche al di fuori del centro.
- **Motivazione rafforzata:** il senso di appartenenza e la valorizzazione delle proprie capacità aumentano l'autostima.
- **Benessere diffuso:** un clima positivo e supportive favorisce il benessere psicofisico degli utenti.

***Il Centro Socio-Occupazionale vuole essere un ponte verso un futuro migliore***

Virtual Coop, oltre alle attività in presenza, ha consolidato negli anni una **solida esperienza nel lavoro a distanza**, collaborando con dipendenti e tirocinanti provenienti da diverse aree del territorio.





**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

---

In quest'ottica, lo **Smart Working** rappresenta un'**evoluzione naturale dell'offerta educativa** di Virtual Coop, ampliandone la portata e rendendola **accessibile a un pubblico ancora più ampio**

Questa modalità di lavoro si rivela particolarmente vantaggiosa per coloro che, a causa di **condizioni personali o contingenti**, incontrano difficoltà nel raggiungere fisicamente le sedi di Virtual Coop.

Tra questi, figurano:

- **Persone con limitazioni fisiche o mentali che necessitano di flessibilità oraria e organizzativa.**
- **Individui che vivono in zone remote o isolate, con difficoltà di spostamento.**
- **Genitori con esigenze di conciliazione vita-lavoro.**

L'adozione dello Smart Working rappresenta una **scelta strategica** per Virtual Coop, volta a:

- **Promuovere** l'inclusione sociale e lavorativa.
- **Valorizzare** le competenze e il talento di tutti.
- **Offrire** un'esperienza formativa personalizzata e flessibile.

Virtual Coop è consapevole dei **potenziali benefici** del lavoro a distanza e si impegna a **valutare attentamente** il suo impatto, raccogliendo feedback dai dipendenti e dai tirocinanti coinvolti.

Il report della valutazione sarà trasmesso al responsabile del caso.

L'obiettivo è quello di **definire linee guida e protocolli** che favoriscano un'esperienza di smart working **efficiente, produttiva e gratificante** per tutti.

## Un centro inclusivo, a misura di persona

La scelta di realizzare il Centro all'interno della sede della Cooperativa offre **numerosi vantaggi**, in particolare per chi **desidera un ambiente inclusivo e non stigmatizzante**.





**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

---

L'integrazione con le attività della Cooperativa crea un contesto **familiare e accogliente**, dove le persone con disabilità non si sentono etichettate o isolate. Inoltre, la vicinanza ai servizi e alle risorse della Cooperativa facilita l'accesso e la fruizione delle attività, anche per chi ha **bisogni complessi o esigenze di supporto specifiche**.

Il nostro Centro **non si identifica con contesti riabilitativi tradizionali**; l'approccio del centro si distingue da quello puramente riabilitativo, offrendo un **percorso personalizzato** che valorizza le capacità e le potenzialità di ogni individuo.

In sintesi, la collocazione del Centro all'interno della Cooperativa permette di creare un **ambiente inclusivo e a misura di persona**, dove ciascuno può sentirsi parte di una comunità attiva e propositiva.

## Un luogo dove sentirsi accolti, valorizzati e protagonisti del proprio futuro

In generale l'inserimento della persona all'interno del Centro può avere diversi obiettivi che possono essere riassunti nella seguente maniera:

### 1 - Progetto di osservazione e valutazione delle competenze della persona:

Il **percorso di osservazione** rappresenta un **ponte fondamentale** tra il centro e il mondo del lavoro, soprattutto per gli utenti che si **affacciano per la prima volta ai servizi di formazione e inserimento lavorativo e che provengono esclusivamente da un contesto scolastico e si trovano ad affrontare la complessa transizione al mondo del lavoro**.

Attraverso questo periodo di **monitoraggio attento e personalizzato**, è possibile:

- **Valutare** le reali conoscenze e capacità dell'utente in un contesto lavorativo concreto.
- **Identificare** i suoi punti di forza e le aree su cui necessita di un supporto mirato.
- **Comprendere** se è pronto per intraprendere un tirocinio formativo.
- **Definire** un percorso di accompagnamento individualizzato che risponda alle sue specifiche esigenze.





Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

Il percorso di osservazione non si configura come un semplice periodo di prova, ma come un'**opportunità di crescita e sviluppo** per l'utente.

In questo lasso di tempo, viene infatti accompagnato da un **educatore esperto** che lo guida nell'**esplorazione delle sue potenzialità**.

## 2 - Progetto di inserimento nel Centro Socio-Occupazionale:

In questo caso è già stata fatta una valutazione di possibile aderenza della persona alle attività proposte dal centro e quindi si procede alla stesura del progetto personalizzato in base alle attività previste.

## 3 - Progetto di transito alle attività di inserimento lavorativo:

Il **Progetto di Transizione** può rappresentare un **percorso ponte** tra le attività del Centro e un possibile **inserimento lavorativo più autonomo** all'interno o all'esterno della Cooperativa. Si rivolge in particolare a utenti che hanno **completato con successo un percorso formativo presso il centro e hanno dimostrato di possedere le competenze e le abilità necessarie per affrontare un contesto lavorativo meno supportato**.

Il Progetto di Transizione ha come obiettivo quello di **valutare le capacità dell'utente in un contesto lavorativo reale e specifico, verificarne il grado di autonomia e di autogestione e misurare il suo livello di padronanza delle competenze acquisite**.

**Infine, identificare eventuali aree di miglioramento o di formazione complementare.**

Il Progetto di Transizione rappresenta un'**opportunità concreta** per gli utenti di:

- **Mettere alla prova le proprie capacità in un contesto lavorativo reale.**
- **Acquisire esperienza e autonomia lavorativa.**
- **Avvicinarsi gradualmente al mondo del lavoro.**

Il centro è accreditato ad ospitare complessivamente 30 utenti così suddivisi:

- Progetto "Buone notizie Bologna" per 10 utenti
- Progetto "Data" per 20 utenti



**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

---

## DOVE SIAMO?

---

Il Centro Socio-Occupazionale “Progetto [www.buonenotiziebologna.it](http://www.buonenotiziebologna.it)”, si trova in una zona periferica della città di Bologna, il quartiere Navile, ma comunque ben collegato sia con il centro della città sia con i comuni limitrofi; a poca distanza sono presenti esercizi commerciali, bar, pizzerie e il bellissimo parco di via dei Giardini (della Ca’ Bura), con un laghetto popolato da uccelli ed altri animali acquatici e una rigogliosa vegetazione. La sede della cooperativa è raggiungibile con i mezzi pubblici, autobus TPER linea 11 C – fermata Rotonda Giardini; linea 27 (A, B) Fermata Lipparini.

Il Centro è privo di barriere architettoniche, sono infatti presenti 2 ingressi al piano terra di cui uno con una comoda rampa di accesso per facilitare l’accesso a persone con disabilità motoria o in carrozzina; il piano terra è collegato al piano primo attraverso una rampa in metallo; la struttura dispone di 5 servizi igienici di cui 4 idonei alle persone disabili.



Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

## APERTURE ED ORARI GIORNALIERI

Il Centro Socio-Occupazionale è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.45.

Le attività sono organizzate in due turni:

- **Turno del mattino dalle ore 9.00 alle ore 13.00**
- **Turno del pomeriggio dalle ore 13.00 alle ore 16.45**

Pertanto gli utenti possono essere inseriti nel modo migliore rispetto ai loro bisogni, ovvero fruire dell'intera giornata o di uno dei turni proposti.

### PROGRAMMA GIORNALIERO:

#### Turno mattino

Ore 9.00/9.30 - **Accoglienza**: condivisione delle attività che verranno svolte dall'utente, predisposizione della postazione.

Ore 9.30 – 11.00 **Attività**

Ore 11.00 - 11.20 **Momento di pausa**: anche se l'attività proposta prevede una collaborazione diretta con la squadra di lavoro nell'esecuzione effettiva dell'attività, è importante che ci sia un momento di pausa condiviso tra i partecipanti che permetta alle persone di avere uno spazio di socializzazione libero con la supervisione di un operatore.

11.20 – 12.30 **Attività**

Ore 12.30 - 13.00 **Breve bilancio** informale dell'attività e pulizia e sistemazione della propria postazione.

Ore 13.00 **Uscita** dal Centro (per chi non resta al pranzo)

#### Turno pomeridiano

Ore 13.00 - 13.30 **Accoglienza**: condivisione delle attività che verranno svolte dall'utente, predisposizione della postazione.

Ore 15.00-15.20 **Momento di pausa**

Ore 16.45 **Breve bilancio** informale dell'attività e pulizia e sistemazione della propria postazione

Ore 16.45 **Uscita** dal Centro



Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

Di norma il Centro Socio-Occupazionale osserva la chiusura nelle due settimane centrali del mese di agosto.

## MODALITÀ DI ACCESSO

### Come iniziare:

Il primo passo è una **segnalazione da parte dei Servizi Territoriali**.

I Servizi Territoriali, congiuntamente a un referente del Centro contatteranno l'utente per un primo colloquio conoscitivo.

Insieme al **coordinatore del settore riabilitativo**, verrà definito un **progetto personalizzato** che includa:

- **Obiettivi specifici** da raggiungere.
- **Tempi** di attuazione del progetto.
- **Attività** da svolgere.
- **Modalità di monitoraggio** dei progressi.
- **Momenti di valutazione** per misurare l'efficacia del percorso.

La **retta** comprende l'accesso giornaliero alla Cooperativa e le attività educative proposte dal Centro e concordate con i Servizi Socio-Sanitari di appartenenza dell'utente. Partecipazione a laboratori, corsi e attività formative personalizzate,

La tariffa giornaliera, prevista nel contratto di servizio, è di **45 € oltre Iva di legge**.

Nella tariffa non sono comprese le spese per eventuale pasto ed il trasporto.

## ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

### Massima flessibilità per esigenze personali e sicurezza sanitaria

Per garantire un servizio di qualità, pur tenendo conto delle esigenze individuali e delle normative vigenti in materia di prevenzione igienico sanitaria, abbiamo strutturato l'organizzazione giornaliera in modo flessibile e sicuro.



**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

---

### **Pianificazione e Comunicazione:**

- **Programma dettagliato:** ogni giorno verrà fornito un programma dettagliato con le fasce orarie dedicate a ciascun compito.
- **Flessibilità:** pur con un programma definito, siamo consapevoli che imprevisti possono sorgere. Per questo motivo, incoraggiamo la comunicazione aperta e proattiva. In caso di necessità di modificare il proprio orario, è importante segnalarlo con anticipo e chiarezza, per garantire il miglior coordinamento possibile.

### **Insieme per un ambiente lavorativo sicuro ed efficiente**

Crediamo che la combinazione di flessibilità, comunicazione aperta e impegno per la sicurezza sia la chiave per creare un ambiente lavorativo positivo e produttivo per tutti.

Grazie alla collaborazione di ognuno, possiamo raggiungere insieme i nostri obiettivi.

## **II NOSTRO IMPEGNO**

---

Al Centro, ci impegniamo a:

- **Accompagnare** in un percorso di crescita e sviluppo personalizzato.
- **Valorizzare le capacità** e potenzialità.
- **Favorire l'autonomia** e l'inserimento sociale.
- **Offrire un ambiente accogliente** e supportivo.
- **Collaborare con i Servizi Socio-Sanitari** per garantire il miglior supporto possibile.



**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

---

## **METODOLOGIA DI LAVORO: PIANI EDUCATIVI ASSISTENZIALI INDIVIDUALI (PEAI)**

---

Ogni anno, nel periodo tra i mesi di settembre e novembre, vengono elaborati ovvero aggiornati i Piani Educativi Assistenziali Individuali, realizzati in seguito a percorsi di osservazione della persona e condivisi con i referenti del Comune, dell'ASL e la famiglia, quali componenti con cui lavorare in rete per un'efficace azione rispetto al progetto esistenziale dell'utente.

L'azione educativa è mirata ed intenzionale, condotta attraverso attività programmate, con l'utilizzo di strumenti quali l'osservazione, la progettazione, la sperimentazione, la verifica e la documentazione.

Il gruppo operativo svolge una verifica settimanale per ottimizzare e ricalibrare interventi ed attività educative.

### **LA VERIFICA SETTIMANALE**

È il contesto nel quale il gruppo affronta la programmazione settimanale delle attività, l'analisi e la discussione dei casi.

Il collettivo dell'equipe educativa va inteso come gruppo permanente, che periodicamente discute ed elabora insieme progetti, attività, interventi e strategie, traendo spessore dalla continuità delle riflessioni e dalle esperienze condivise, trasmissibili e visibili.



Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

## I PROGETTI

### Il Centro “Buone Notizie Bologna” - LE ATTIVITÀ PROPOSTE

#### LE ATTIVITÀ PROPOSTE

##### Il Centro di Buone Notizie Bologna: un'opportunità unica per la riabilitazione

Il Centro di Buone Notizie Bologna (BNB) offre un'innovativa proposta di riabilitazione basata sulle attività della redazione di Buone Notizie Bologna, un web Magazine che racconta storie positive e di inclusione dal territorio bolognese.

##### Come funziona

- **Attività semplificate e personalizzate:** le attività della redazione vengono adattate e rese accessibili a persone con diverse disabilità, attraverso l'utilizzo di ausili e istruzioni personalizzate.
- **Sviluppo di competenze trasversali:** i partecipanti acquisiscono competenze tecniche (inserimento e impaginazione di testi, gestione di immagini), giornalistiche (scrittura di articoli, interviste) e di promozione sui social media.
- **Valorizzazione delle capacità individuali:** ogni partecipante viene valorizzato per le sue capacità e abilità, favorendo l'autostima e il senso di autoefficacia.
- **Un approccio innovativo:** il Centro BNB rappresenta un'esperienza unica nel panorama della riabilitazione, coniugando l'apprendimento pratico con il giornalismo e la promozione sociale.
- **Un ambiente inclusivo:** il Centro BNB accoglie persone con diverse disabilità, favorendo la socializzazione e il confronto.
- **Professionisti esperti:** il team del Centro BNB è composto da giornalisti, educatori e terapisti esperti che seguono i partecipanti con professionalità e attenzione.

Oltre alla riabilitazione, il Centro BNB offre:





Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

- **Un'occasione di crescita personale:** i partecipanti hanno la possibilità di sviluppare nuove competenze, aumentare la propria autostima e sentirsi parte di una comunità.
- **Un'esperienza gratificante:** contribuire alla realizzazione di un web magazine positivo e ricco di storie di inclusione è un'esperienza gratificante e motivante.
- **Un ponte verso il mondo del lavoro:** le competenze acquisite al Centro BNB possono rappresentare un trampolino di lancio per future opportunità lavorative.

In questo quadro, le attività proposte nel Centro Socio-Occupazionali sono le seguenti:

- **Comunicazione online:** per tutti i partecipanti, siano essi in presenza che in Smart Working, è prevista una formazione specifica per apprendere l'uso dei mezzi di comunicazione via Internet, e-mail, chat e di video chat.
- **Informatica di base:** rudimenti sul funzionamento del computer, organizzazione dei file e delle cartelle, applicazioni (pacchetto Office nei suoi aspetti elementari) per la scrittura e l'impaginazione dei testi, il mondo web.
- **L'attività giornalistica:** cenni di storia, rudimenti sull'informazione via web.
- **Ricerca delle notizie:** questa attività richiede da parte dell'utente una discreta capacità cognitiva ed anche un interesse ed una predisposizione che lo portino ad incuriosirsi per ciò che accade intorno e per gli eventi segnalati dalle varie fonti. In molti casi, richiede un lungo periodo di affiancamento e formazione. Qualora tuttavia la persona non risultasse idonea, le saranno proposte attività di carattere più esecutivo e tecnico.
- **Scrittura dei pezzi:** i frequentatori del centro socio-occupazionale saranno affiancati per consentire loro di distinguere tra articoli ed eventi, caratteristiche e lunghezza dei testi, attinenza ed adeguatezza dei contenuti. L'attività sarà proposta a coloro che già dimostrano una capacità ed una propensione per la scrittura, anche se chi esprime il desiderio di imparare a scrivere per il giornale sarà adeguatamente sostenuto.
- **Selezione delle immagini:** ai partecipanti sarà proposto l'accesso alle gallerie di immagini utilizzate normalmente dalla redazione, saranno loro indicate le caratteristiche tecniche che dovranno avere per garantire una qualità sufficiente per illustrare i vari pezzi nel rispetto delle regole del copyright, oltre all'adeguatezza dei contenuti mostrati rispetto alla linea editoriale.
- **Inserimento nel Web e utilizzo social network:** alle persone frequentanti il centro sarà proposto di inserire i contenuti (testi ed immagini), di curarne l'impaginazione e la corretta visualizzazione. Inoltre, si potranno fare esperienze di gestione di pagine social per fini di promozione e non solo con un utilizzo privato e ludico.
- **Partecipazione alle conferenze stampa:** si tratta di una attività particolarmente complessa e richiede lo sviluppo di una cultura adeguata, di una capacità di stare in un gruppo formalizzato con regole intuibili ma non dichiarate. Non tutti i partecipanti





**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

---

potranno raggiungere tali abilità comportamentali e di presenza, molti di loro invece potranno accedere ad attività di affiancamento e supporto ai partecipanti effettivi. Per gli utenti in Smart Working si preferirà la partecipazione in un webinar, ma potranno anche essere accompagnati a specifici eventi.

- **Realizzazioni di interviste:** questa attività sarà proposta alle persone che acquisiranno le capacità adeguate. Questa attività è pensata in costante affiancamento ad un operatore in quanto per poterla svolgere sono necessarie capacità avanzate nella scelta e nell'organizzazione delle domande da sottoporre all'interlocutore e una capacità di fronteggiare persone e situazioni esterne alla cooperativa ed emozionalmente impegnative. Anche in questo caso l'attività può essere svolta a distanza, ma se le condizioni sono favorevoli anche in presenza.

Molte delle attività segnalate saranno effettuate in gruppo e con spirito collaborativo. Pertanto, potrà esserci chi si occupa dei testi e risulta particolarmente competente, per cui non è il caso che si occupi anche della ricerca delle immagini e dell'impaginazione, se non della correzione del testo o della titolazione, oppure chi non riesce con i testi ed i contenuti potrà occuparsi dell'impaginazione e di altre attività accessorie ma comunque molto importanti.

## IL NOSTRO GRUPPO DI LAVORO

---

### Progetto “Buone Notizie Bologna”

Figure professionali presenti in organico:

- ✓ 1 Coordinatore di redazione
- ✓ 1 Educatrice professionale
- ✓ 1 Operatori con esperienza nell'affiancamento di persone fragili nella gestione di contenuti web
- ✓ 1 Webmaster
- ✓ 1 Direttore di Testata



## Il Centro “DATA” - LE ATTIVITÀ PROPOSTE

### LE ATTIVITÀ PROPOSTE

L'idea alla base del nostro Centro è quella che le nostre attività produttive della parte B, attraverso una semplificazione e l'utilizzo eventuale di ausili e istruzioni personalizzate, possano essere utilizzate con scopi riabilitativi. Si ritiene che la possibilità di avere attività diversificate permetta di rispondere alle caratteristiche di un'utenza che presenta sia limitazioni di natura prevalentemente fisica sia cognitiva o psichica. Qui di seguito verranno riportati alcuni esempi di attività attuabili sia in presenza che in Smart Working, altre possono essere svolte esclusivamente in presenza:

- **attività di inserimento dati semplice:** trascrizioni di dati numerici o alfabetici da immagini in apposite maschere seguendo regole di compilazione semplici. Questo tipo di attività può essere svolto anche da persone con limitazioni di deambulazione o di manualità fina e non presuppone conoscenze pregresse informatiche, tuttavia permette all'utente di fare un'attività interamente svolta sul computer. Questo tipo di attività dopo un primo momento rivolto ad ottenere una qualità accettabile del lavoro permette di raggiungere obiettivi relativi alla velocità di esecuzione. Questa mansione è idonea al lavoro da casa così come il suo successivo controllo.
- **attività di controllo dell'inserimento dati semplice:** in questo caso si tratta di controllare l'esattezza dei dati inseriti in schede già compilate; questa attività risulta adatta a persone particolarmente lente nell'inserimento per limitazioni fisiche nell'utilizzo della tastiera ma con risorse cognitive adeguate.
- **attività con lettore barcode:** presuppone la possibilità da parte della persona di afferrare documenti e fogli e tolleranza alla ripetitività. Anche in questo caso in breve tempo è possibile aumentare considerevolmente il numero di pratiche bippate. Questa attività risulta molto gratificante per utenti che si trovano in difficoltà in compiti più complessi. Questa attività non può essere svolta quando l'utente è presente in Smart Working.
- **attività di imbustamento:** queste attività riguardano l'assemblaggio di materiale postale, richiede ordine e manualità fina e permette di avere una maggior percezione del risultato finito rispetto alle attività di inserimento dati. Per alcune persone che hanno difficoltà nell'utilizzo degli strumenti informatici questa mansione risulta essere utile per acquisire precisione e organizzare il materiale a



**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

---

livello spaziale. Anche questa possibilità non è prevista quando l'utente opera a distanza.

- **attività di archiviazione cartacea:** comprende diverse attività rivolte a persone che non hanno difficoltà nel riconoscimento dei numeri e delle parole né nel seguire regole base di ordinamento e di astrazione e che hanno possibilità di muoversi autonomamente nello spazio. Questa mansione in smart working viene sostituita dalla classificazione dei file e dall'archiviazione di documenti digitali.

## IL NOSTRO GRUPPO DI LAVORO

---

Figure professionali presenti in organico:

- 1 Coordinatore (laurea in pedagogia)
- 1 Educatrice professionale
- 4 Operatori con esperienza nell'affiancamento di persone fragili
- 1 Operatore esperto di scanning e data entry



## LE FASI DEL PERCORSO DI INSERIMENTO NEL CENTRO

- **Incontro con gli operatori di riferimento.** In questa fase si compila insieme agli educatori ed eventualmente i familiari se previsto, la **scheda anagrafica dell'utente** nella quale si ripercorre brevemente la storia della persona, i punti di forza e di debolezza fino a quel momento riscontrati. Questa prima fase permette di valutare in primo luogo se ci sono limitazioni di carattere sanitario (presenza di diagnosi funzionali, mancanza di autonomie, terapie o bisogni particolari) o sociali (situazioni familiari o abitative complesse) e come possano influenzare la presenza e l'aderenza della persona agli orari e alle richieste del progetto. In base alle potenzialità e ai limiti emersi rispetto a questi aspetti si verifica insieme all'operatore se è un'esperienza percorribile e secondo quale delle forme proposte. In molti casi è infatti utile un'iniziale progetto di osservazione e valutazione delle competenze della persona.
- **Incontro conoscitivo con l'utente** Durante il colloquio conoscitivo vengono illustrate alla persona le caratteristiche di Virtual, le attività svolte e insieme si visita la cooperativa; questo momento permette di farsi un'idea del luogo fisico di lavoro e delle persone che partecipano al progetto.
- **Stesura del Progetto personalizzato.** Una volta valutata l'idoneità del candidato e la sua volontà di partecipare al progetto si procede alla stesura del progetto personalizzato nel quale si esplicitano gli obiettivi, la durata e le fasi di monitoraggio. È prevista inoltre la compilazione da parte dell'operatore della **scheda degli episodi significativi**: questo strumento ha la funzione di annotare eventuali episodi critici o positivi in modo da mantenerne traccia. Questi strumenti sono pensati in modo da essere per gli operatori della Cooperativa un sostegno nell'orientare il proprio sguardo durante le osservazioni e le attività e per i servizi una traccia comune che possa includersi al percorso di vita della persona, secondo la logica dell'integrazione dei servizi.
- **Creare postazioni di smart working presso le abitazioni delle persone coinvolte o presso le strutture dove risiedono.** Nel caso si sia ipotizzata in fase di progettazione la possibilità di svolgere le attività a distanza prima dell'effettivo avvio sarà necessario verificare la strumentazione a disposizione dell'utente.
- **Il monitoraggio e la valutazione dei processi individuali** sono fondamentali per la riuscita di un progetto. Molto spesso, nonostante le persone abbiano partecipato a diverse attività in precedenza, non si ha a disposizione una restituzione coerente delle esperienze passate. L'ottica di questi progetti non può essere considerata permanente, per queste ragioni è indispensabile che sia predisposta anche una **relazione conclusiva** in caso di interruzione del progetto,



**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

---

che possa rimanere come testimonianza del lavoro svolto e come feed back per il servizio e punto di partenza per eventuali nuovi progetti.

È opportuno sottolineare che si tratta di una valutazione partecipata all'interno della quale è importante approfondire e valorizzare il punto di vista dell'utente

## RAPPORTO CON I SERVIZI INVIANTI

---

Come emerge dalle fasi di inserimento dell'utente nel centro, la collaborazione con il Servizio è fondamentale per il buon esito del progetto di inserimento; si ritiene, infatti, che la possibilità di condividere informazioni in maniera dinamica sia essenziale.

La nostra esperienza ci insegna che l'osservazione in situazione permette l'emergere di elementi nuovi, in termini sia positivi che negativi, rispetto ai contesti formativi o famigliari usuali dell'utente e che divengono componenti essenziali per lo sviluppo di un percorso efficace.

Gli strumenti ipotizzati, in particolare la scheda degli episodi significativi, permettono di avere un monitoraggio ed elementi di scambio con il Servizio utili ad indirizzare e ricalibrare l'intervento.

Inoltre, anche la scheda anagrafica può essere integrata con nuove situazioni socio-famigliari intervenute in un secondo momento rispetto all'avvio e segnalate dal Servizio. Le verifiche con gli educatori di riferimento non seguono per questo una pianificazione rigida, anche se di regola se ne prevedono almeno due all'anno.

## RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

---

### Un binomio per il successo del percorso riabilitativo

#### **Un dialogo costante per la massima trasparenza e il miglior supporto possibile**

Al Centro, la comunicazione con le famiglie rappresenta un pilastro fondamentale per garantire un percorso riabilitativo efficace e trasparente. Per questo motivo, il rapporto con i familiari viene gestito esclusivamente in maniera integrata con il Servizio, assicurando una condivisione completa e puntuale di tutte le informazioni relative al percorso individualizzato.



Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

---

### Incontri periodici per condividere obiettivi, progressi e sviluppi futuri:

- **Dialogo aperto e continuo:** Periodicamente, vengono organizzati incontri con i referenti del Servizio per condividere gli obiettivi specifici del percorso riabilitativo, monitorarne l'andamento nel tempo e discutere congiuntamente i futuri sviluppi.
- **Trasparenza e condivisione delle informazioni:** Nel corso degli incontri, tutte le informazioni relative al percorso vengono condivise in modo trasparente e completo, favorendo una comprensione piena e consapevole da parte dei familiari. Questo approccio collaborativo permette di allineare le aspettative, rafforzare il sostegno al singolo e ottimizzare le strategie di intervento.

### Comunicazione diretta per questioni organizzative:

Al fine di garantire un'organizzazione efficiente e una comunicazione fluida, alcune informazioni di natura prettamente organizzativa possono essere comunicate direttamente tra le famiglie e gli operatori del Centro Socio-occupazionale, tra queste rientrano:

- **Gestione dei ritardi:** in caso di ritardi da parte del singolo, la famiglia può essere informata direttamente dagli operatori per il miglior coordinamento possibile.
- **Comunicazione di assenze:** analogamente, le assenze programmate o improvvise del singolo possono essere comunicate direttamente dalla famiglia al Centro per garantire la continuità del servizio.
- **Eventuali chiusure straordinarie:** in caso di chiusure straordinarie del Centro, la comunicazione avverrà tempestivamente e direttamente alle famiglie per minimizzare i disagi.

### Un approccio collaborativo per il raggiungimento degli obiettivi:

La collaborazione tra Centro e famiglie è un elemento chiave per il successo del percorso riabilitativo di ogni individuo. Attraverso una comunicazione aperta, trasparente e basata sul rispetto reciproco, possiamo creare un ambiente di supporto ideale per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.



**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | info@virtualcoop.net | www.virtualcoop.net  
PEC: virtualcoop@pec.it | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

---

## DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA

---

### L'utente ha diritto:

- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione e al rispetto della dignità;
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio.

### La famiglia ha diritto:

- all'informazione e alla partecipazione relativa alla vita del servizio;
- a presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati.

### La famiglia ha il dovere:

- di rispettare il Regolamento del servizio;
- di dare continuità, anche in ambito familiare, all'intervento educativo;
- di rispettare il lavoro degli educatori.

---

## TUTELA E PRIVACY

---

Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. n. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") i dati personali comunicati sono trattati al solo scopo dell'erogazione del servizio da parte del comune di Cento e dall'appaltatore con strumenti informatici e cartacei idonei a garantirne la riservatezza e la sicurezza.

I dati sono conservati nelle rispettive banche dati ed il conferimento degli stessi è obbligatorio per l'erogazione del servizio.

L'interessato può esercitare i diritti previsti dall'articolo 7 del D.Lgs. n. 196/2003 mediante richiesta al titolare o ai responsabili del trattamento e può ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati e la loro messa a disposizione in forma intellegibile; avere conoscenza dell'origine dei dati, delle finalità e delle modalità del trattamento, nonché della logica applicata per il trattamento effettuato con gli strumenti informatici; ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati oppure opporsi, per motivi legittimi, al trattamento.

Tutti gli operatori del centro sono tenuti al segreto d'ufficio.



**Virtual Coop Cooperativa Sociale ONLUS** Via della Casa Buia, 4/4G – 40129 BOLOGNA  
Tel. 051 533106 | [info@virtualcoop.net](mailto:info@virtualcoop.net) | [www.virtualcoop.net](http://www.virtualcoop.net)  
PEC: [virtualcoop@pec.it](mailto:virtualcoop@pec.it) | Reg. Imp. Bo C.F. / P.IVA: 04284720374  
R.E.A. - Bologna n. 365577 - Iscr. Albo Coop. a mutualità prevalente n. A163228

## CONTATTI

- |                      |   |
|----------------------|---|
| ○ <b>Sede legale</b> | Via della Casa Buia 4-4/G   |
| ○ <b>Telefono</b>    | 051/533106  |
| ○ <b>Email</b>       | <a href="mailto:info@virtualcoop.net">info@virtualcoop.net</a>   <a href="mailto:cso@virtualcoop.net">cso@virtualcoop.net</a> |
| ○ <b>PEC</b>         | <a href="mailto:virtualcoop@pec.it">virtualcoop@pec.it</a>  |
| ○ <b>Sito</b>        | <a href="http://www.virtualcoop.net">www.virtualcoop.net</a>  |