



FATTORIA MASSIGNAN  
SOCIETÀ AGRICOLA  
IMPRESA SOCIALE SRL

---

**CARTA DEI SERVIZI**

**E**

**CODICE ETICO**

Questo documento vuole essere uno strumento di comunicazione attraverso il quale la Fattoria Massignan si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e relativi standard qualitativi che si possono ottenere presso la Fattoria.

## Sommario

Presentazione azienda.....	3
Principi generali.....	3
Rispetto.....	3
Cooperazione.....	4
Imparzialità.....	4
Continuità.....	4
Partecipazione degli utenti.....	5
Riconoscimento e tutela dei beni comuni.....	5
Educazione e formazione.....	5
Sviluppo di reti.....	5
Efficienza ed Efficacia.....	6
Protezione della salute.....	6
Servizi offerti.....	6
Modalità di erogazione dei servizi.....	7
Attività.....	8
Gruppo di lavoro.....	8
Strumenti di verifica della qualità.....	8
Monitoraggio.....	8

## Presentazione azienda

All'ombra di un noce, un pomeriggio del lontano 1994 Paolino Massignan affermò: "Qui dovrà sorgere un'oasi dei problemi sociali" e da lì passo dopo passo, mattone dopo mattone il desiderio di Paolino si è concretizzato.

Paolino e la moglie Bianca donarono tutta la loro azienda agricola comprensiva di fabbricati, attrezzature e 58.225 mq di terreno agricolo alla Fondazione Famiglia Paolino Massignan – Dopo di Noi – ONLUS, in comodato d'uso gratuito fino al 2060. Oltre alla famiglia Paolino Massignan altri benefattori, nella collina di San Vito, hanno dato in comodato d'uso gratuito dei vigneti alla Fondazione e di conseguenza alla Fattoria Massignan Società Agricola Impresa Sociale SRL.

Accanto alla Fattoria Massignan nasce, grazie al lavoro della Cooperativa Sociale '81, alla Cooperativa Sociale Piano Infinito e all'Associazione Cooperativa '81, una "Casa Famiglia", dove persone disabili rimaste prive dei loro cari hanno ritrovato una nuova famiglia, senza essere sradicati dal territorio dove sono conosciuti e socialmente inseriti.

Grazie al pensiero lungimirante della famiglia Paolino Massignan, famiglia di contadini che ha saputo cogliere le caratteristiche intrinseche dell'attività agricola, quali valori di solidarietà e di mutuo aiuto, come paradigma di inclusione sociale, la Fattoria oggi si apre a persone diversamente abili e a soggetti di fasce deboli.

Le attività agricole, sociali e didattiche sono nate nel 2007 dalla collaborazione della Fondazione Famiglia Paolino Massignan "Dopo di noi" con due cooperative sociali, Cooperativa Sociale 81, Piano Infinito e le loro associazioni di volontariato.

La Fattoria Massignan Società Agricola Impresa Sociale S.r.l. ha iniziato la propria attività nel marzo 2018, con l'acquisto del ramo d'azienda di Cooperativa Sociale 81, attività finalizzate anzitutto a soddisfare delle esigenze sociali.

Nella Fattoria le suddette organizzazioni trovano il contesto agricolo in cui è possibile attivare, attraverso apposite convenzioni, dei progetti sociali, inserimenti lavorativi, stage e tirocini. Gli utenti che usufruiscono dei servizi presso la fattoria sono circa 120.

L'azienda agricola si completa con la cantina per la trasformazione delle uve, due spacci aziendali, uno presso la fattoria stessa e l'altro in via Mascagni, 5 di Alte Montecchio Maggiore, la scuderia con 6-7 cavalli, il paddock, una tensostruttura riscaldata per operare al coperto con i cavalli e un'area adibita ad animali da cortile, quali galline, anatre, tacchini, oche, capre, asini e un pony.

La Fattoria è inoltre attrezzata di un'area per attività cinofile e di pet-therapy, servizio gestito dall'associazione Ni.Fe.

## Principi generali

I principi generali che ispirano l'erogazione dei servizi da parte della Fattoria sono bilaterali in quanto sono valori di riferimento sia a livello ambientale che sociale:

### Rispetto

Tutti i prodotti della fattoria sono biologici certificati, come da attestato rilasciato dall'ente certificatore Siquia. Gli obiettivi del metodo di coltivazione dell'agricoltura biologica sono: rispetto dei cicli naturali, mantenendo e migliorando la salute dei suoli, delle acque, delle piante e degli animali, mantenimento e

potenziamento del livello di diversità biologica, impiego responsabile dell'energia e delle risorse naturali, quali acqua, suolo, sostanza organica e aria.

E' stato installato nel 2010 un impianto fotovoltaico che produce 10,80 kw e che quindi va a coprire in gran parte le spese di energia elettrica della struttura.

Il concetto di biodiversità è un principio fondamentale dell'agricoltura biologica: ogni organismo vivente viene considerato, dal più piccolo microorganismo che vive nel terreno al più imponente albero.

Nella coltivazione agricola si tutelano quindi l'ambiente e la sua biodiversità, principio questo che si rispecchia nell'accoglienza rispettosa di tutte quelle persone che accedono alla fattoria, dalle persone delle fasce deboli, diversamente abili, richiedenti asilo.... esaltandone le diversità come potenzialità con la definizione di progetti che considerano le esigenze di ogni singolo.

Il trattamento dei dati personali relativi a collaboratori, tirocinanti, ospiti è conforme alla legge in materia di diritto alla riservatezza ed è ispirata al massimo rispetto della dignità dell'interessato.

Grazie alla cooperazione di diverse associazioni, enti, cooperative, fondazioni, nella Fattoria si attua inclusione verso tutti i cittadini, senza discriminazione alcuna di sesso, di etnia, di religione e politica e pone al centro del suo sistema di servizi e di produzione la persona, nella sua unicità ed individualità.

## Cooperazione

Nella progettazione dei servizi sono coinvolti diversi soggetti del territorio, quali: AULSS 8, Piano Infinito Cooperativa Sociale, Cooperativa Sociale 81, Fondazione Famiglia Paolino Massignan -dopo di noi-, Associazione Cooperativa 81, Calimero e Palestra Vita, con l'obiettivo di dare risposte alle esigenze dei singoli e allo stesso tempo produrre benessere e coesione sociale.

Esiste inoltre un'attiva collaborazione tra le associazioni di volontariato e la fattoria, infatti i volontari sono presenti negli spacci aziendali e cooperano nei diversi lavori indispensabili per la gestione della fattoria.

## Imparzialità

Gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

## Continuità

La Fattoria si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei propri servizi. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno giustificate se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In questi casi la Fattoria si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni agli utenti interessati e cerca di ridurre al minimo eventuali disagi. Sono comunque di competenza della Cooperativa Piano Infinito i servizi relativi all'inclusione sociale erogati presso la Fattoria.

Per quanto riguarda i servizi di vendita dei prodotti presso gli spacci la fattoria si impegna a fornire tutte le informazioni, quali per esempio orari di apertura, listini ecc. attraverso il sito internet e newsletter.

## **Partecipazione degli utenti**

La Fattoria si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

In parallelo anche per la vendita dei prodotti biologici si promuovono la conoscenza dei processi produttivi e le attività agricole e si raccolgono osservazioni, reclami, suggerimenti.

## **Riconoscimento e tutela dei beni comuni**

La Fattoria Massignan è nata grazie alla donazione della famiglia Paolino Massignan e di altri donatori, pertanto il lavoro e le attività si svolgono ricordando che l'agricoltura, costituita da beni naturali di tutti, quali la terra, l'acqua..., e i beni materiali donati alla fattoria stessa, sono patrimonio da valorizzare e da far fruttare per il bene comune.

## **Educazione e formazione**

Nella Fattoria accogliamo scolaresche e famiglie per attività didattiche finalizzate alla conoscenza dell'agricoltura biologica, all'avvicinamento agli animali domestici e contestualmente al mondo della disabilità.

## **Sviluppo di reti**

Presso la Fattoria Massignan vengono realizzati progetti di inserimento lavorativo. Oltre alla collaborazione con la Cooperativa Piano Infinito, la Fattoria beneficia dell'aiuto di volontari dell'Associazione Cooperativa 81 e dell'Associazione Calimero.

E' ormai consuetudine il Festival Abilitante che si tiene presso la Fattoria a fine maggio, realizzato dalla cooperativa Piano Infinito, una grande festa aperta a tutti al fine di far avvicinare la comunità locale alla realtà della disabilità.

Nel periodo estivo la Fattoria diventa sede dei centri estivi gestiti dalla Cooperativa Piano Infinito.

A novembre inoltre alcuni gruppi di acquisto solidale organizzano, sempre in fattoria, un mercatino con prodotti locali, tipici, equi e solidali.

Ecco quindi che la Fattoria cerca di essere un contesto in cui si rafforzano la qualità dei legami sociali, attraverso principi di solidarietà, sussidiarietà e condivisione.

Fattoria Massignan inoltre fa parte della rete Sapori di Vitae, rete di cooperative e aziende agricole che svolgono attività di tipo sociale e che stanno intraprendendo un percorso di collaborazione nei diversi settori,

dall'organizzazione delle coltivazioni, dalla condivisione delle risorse umane e materiali, al marketing e alla commercializzazione dei prodotti.

## **Efficienza ed Efficacia**

La Fattoria Massignan mira ad un miglioramento continuo nelle diverse attività svolte, da quelle puramente agricole a quelle didattiche nonché sociali attraverso una gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità.

E' in fase di predisposizione un piano interno di gestione e riorganizzazione delle attrezzature e dei materiali utilizzate nei lavori quotidiani e un iter di standardizzazione delle pratiche colturali per migliorare l'efficienza della fattoria.

All'interno della rete Saponi di Vitae si sta cercando di redigere una strategia per la condivisione dei mezzi e delle attrezzature delle diverse aziende aderenti, al fine di aumentare l'efficienza e ridurre le spese di ciascuna realtà.

## **Protezione della salute**

All'interno della Fattoria vengono garantite le condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, non solo garantendo il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione ma ricercando il benessere nei luoghi.

## **Servizi offerti**

La Fattoria Massignan offre i seguenti servizi:

- Tirocini di inserimento/reinserimento socio-lavorativo;
- Percorsi abilitativi e riabilitativi;
- Percorsi di inclusione sociale per persone in stato di disagio;
- Volteggio;
- Visite didattiche rivolte alle scuole, a famiglie e ad anziani;
- Punti vendita diretta.

I servizi di cui ai primi tre punti sono fruibili da tutte le persone delle fasce deboli, quali per esempio persone con disabilità, anziani.

Tramite apposita convenzione con la cooperativa Piano Infinito, presso la Fattoria vengono espletati i suddetti servizi in via prioritaria a favore dei soggetti segnalati, inviati e presi in carico dalle istituzioni competenti quali AULSS, strutture semi residenziali e residenziali, pubbliche e private, del territorio nonché ai singoli cittadini.

Il volteggio a cavallo consiste nell'eseguire esercizi ginnici a corpo libero e a ritmo di musica nelle due andature (passo e galoppo). Il cavallo viene tenuto alla longia (alla corda) dal Longeur (solitamente è l'istruttore) mentre i volteggiatori eseguono gli esercizi. Il volteggio è espressione massima della perfetta sintonia tra il movimento del cavallo e quello dell'uomo. Esso è uno sport di squadra e individuale, si può praticare già a 5 anni compiuti e attraverso questa disciplina si sviluppano nel bambino diverse qualità, quali per esempio: coordinamento, equilibrio, agilità, concentrazione, ritmo...

La Fattoria è un ambiente che permette di valorizzare le capacità delle persone con disabilità. Vengono avviati percorsi che vedono le persone impegnate in attività utili e vere. L'utilità sta nel fatto che i lavori devono essere fatti (es. gli animali non possono rimanere senza cibo) altrimenti devono essere trovati dei sostituti; le attività sono vere nel senso che il contatto con la terra, gli animali, le persone forniscono feedback immediati e realistici.

C'è quindi la possibilità di svolgere tirocini di inserimento lavorativo o reinserimento di persone svantaggiate, con disabilità o migranti, sempre in collaborazione con il SIL o altre cooperative, nonché di attivare percorsi abilitativi e riabilitativi attraverso l'utilizzo delle risorse dell'agricoltura mediante sottoscrizione di idonee convenzioni tipo con Enti Pubblici o privati.

I percorsi di inclusione sociale permettono di lavorare sul senso di responsabilità dell'individuo e sul senso di appartenenza all'ambiente e alle persone con cui si lavora.

## VOLTEGGIO

La Fattoria è iscritta all'albo regionale delle fattorie didattiche, infatti vengono organizzate uscite didattiche rivolte alle scuole, a strutture residenziali per anziani e alle famiglie in occasione di eventi particolari, quali le giornate aperte delle fattorie.

## Modalità di erogazione dei servizi

I prodotti agricoli e i vini biologici sono acquistabili presso i due punti vendita diretta aziendali.

Un giorno a settimana è possibile prenotare la propria spesa e richiedere la consegna a domicilio.

Nello spaccio aziendale di Brendola sono presenti anche altri prodotti biologici certificati quali miele, succhi di frutta, sughi, pasta etc.

Per chi lo desidera è possibile richiedere delle cassette con i vari prodotti di stagione disponibili, indicati nel listino settimanale, nei seguenti formati:

Tipologia cassetta	PICCOLA		MEDIA	GRANDE	
Contenuto	Solo verdura	Frutta e verdura	Frutta e verdura	Frutta e verdura	Frutta, verdura, vino e prodotti trasformati
Peso indicativo	4-5 kg		10 kg	10 kg	
Prezzo	10 €		20 €	30 €	

Per quanto riguarda i servizi sociali l'erogazione avviene a seguito di una serie di analisi: osservazione della persona attraverso il contatto diretto, coinvolgimento dei servizi competenti e della famiglia, qualora il contesto familiare lo permetta, redazione di un progetto di massima che individua obiettivi principali da perseguire durante l'attività, monitoraggio delle risposte della persona durante lo svolgimento dell'attività e feedback sempre con servizi e famiglia. Qualora dal monitoraggio si evidenzino dei possibili miglioramenti e aggiustamenti si rimodula il progetto rilevandone e condividendone i risultati.

La Fattoria inoltre, in collaborazione con la Cooperativa Piano Infinito, raccoglie le esigenze e i bisogni delle persone e fa rete con i servizi territoriali orientando e consigliando l'utente a rivolgersi al servizio più idoneo.

Inoltre, gli utenti possono richiedere tutte le informazioni di cui hanno bisogno presso la Fattoria tel. 342/5095204 – 324/540 3579, o inviando una mail a [fattoriamassignan@gmail.com](mailto:fattoriamassignan@gmail.com).

Per quanto riguarda i servizi di didattica è necessario contattare i referenti.

## **Attività**

L'azienda produce vini, frutta e ortaggi biologici. La Fattoria è dotata di una cantina dove vengono trasformate le proprie uve in vino, merlot, taglio bordolese, pinot nero, pinot grigio.

La vendita dei prodotti avviene presso il punto vendita aziendale in via Q. sella, 20/bis di Brendola, presso Peso Netto in via Mascagni di Montecchio Maggiore, e attraverso i GAS locali.

## **Gruppo di lavoro**

Il gruppo di lavoro per la parte agricola della fattoria è costituito dal legale rappresentante della fattoria, ing. Dolcetta Capuzzo Giovanni, da un enologo, dott. Piana Enrico, e un perito agrario, Pasquale Stefania

Il gruppo di lavoro allargato ad alcuni componenti del consiglio di amministrazione, settimanalmente si ritrova per un confronto e per la programmazione dei lavori. Relativamente alle attività di didattica e sociali collaborano direttamente con il gruppo di lavoro alcuni dipendenti della Cooperativa di Piano Infinito, infatti per le suddette attività la Fattoria è in stretta collaborazione con il personale dipendente della Coop. Piano Infinito, quali addetti all'assistenza ed educatori.

Anche i dipendenti di Piano Infinito si ritrovano ogni 15 giorni per l'organizzazione, per affrontare problematiche ed esigenze che possono sorgere.

## **Strumenti di verifica della qualità**

La Fattoria si impegna ad erogare servizi che si avvicinino più possibile alle esigenze dei diversi utenti verificandone l'efficacia attraverso strumenti di monitoraggio della soddisfazione dell'utente e degli operatori-collaboratori, monitoraggio dei reclami.

## **Monitoraggio**

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio. Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, utilizzate poi per ottenere piani di miglioramento del servizio erogato, possono essere presentate alla Cooperativa Piano Infinito, con le modalità definite dalla stessa, nell'ambito dei servizi sociali, e alla Fattoria, per segnalazioni inerenti i prodotti in vendita e/o la struttura della fattoria stessa.



E' possibile effettuare la segnalazione compilando il modulo "Segnalazione reclami" disponibile presso i punti vendita. Sarà cura della Fattoria nel più breve tempo possibile dare seguito alla segnalazione attraverso comunicazione al reclamante.

La Fattoria si impegna inoltre a monitorare il grado di soddisfazione dei clienti e degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari. Tali dati verranno utilizzati per migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi erogati, nonché per completare l'offerta con servizi complementari.

Allegato 1: Questionario soddisfazione cliente

Allegato 2: Segnalazione reclami



FATTORIA MASSIGNAN  
SOCIETÀ AGRICOLA  
IMPRESA SOCIALE SRL

### QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

Gentile Utente, Le chiediamo di dedicarci un po' del suo tempo per compilare il presente questionario, che ci permetterà di migliorare sempre di più i nostri servizi e di adeguarli alle Sue aspettative. La ringraziamo per la sua disponibilità e la invitiamo ad utilizzare lo stesso questionario per comunicarci eventuali suoi suggerimenti.

Per esprimere le sue valutazioni Le chiediamo di barrare la casella corrispondente al suo giudizio.

Utente:  Uomo  Donna Età \_\_\_\_\_

☺ Soddisfatto      ☹ poco soddisfatto      ☹ per niente soddisfatto

Quanto è soddisfatto del prodotto acquistato?	☹	☺	☺
Consiglierà i nostri prodotti ad amici/conoscenti?	<b>SI'</b>		<b>NO</b>
E' rimasto soddisfatto del servizio di vendita?	☹	☺	☺
In generale può dirsi soddisfatto della nostra azienda	☹	☺	☺
Che prodotti vorrebbe trovare da noi	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
C'è qualcosa che non le è piaciuto nei nostri prodotti/servizi/azienda	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
Vorrebbe altri servizi complementari quali:	indichi di seguito se: ☹ non le interessano ☺ sono indifferenti ☺ le interessano molto		
• Consigli culinari su come utilizzare ortaggi	☹	☺	☺
• Conoscenza delle qualità nutritive della frutta/verdura	☹	☺	☺
• Consegna a domicilio	☹	☺	☺
• Possibilità di ordinare on line	☹	☺	☺
• Altro: (specificare di seguito)	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
Eventuali suggerimenti che possano aiutarci a migliorare i servizi erogati	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		

**SEGNALAZIONE RECLAMI**

Nome e Cognome dell'utente \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

(indicare di seguito il reclamo)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_



Rapporto reclamo n. \_\_\_\_/20\_\_

**GESTIONE DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_