

Amalia Guardini
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
onlus

CARTA DEI SERVIZI

agosto 2021

Realizzata dalla Cooperativa Sociale Amalia Guardini
Via Pasqui, 63 – 38068 Rovereto
info@cooperativaguardini.it
www.cooperativaguardini.com

Affiancare le persone in situazione di svantaggio unitamente alle loro famiglie attraverso un percorso educativo e partecipativo finalizzato al miglioramento e al mantenimento di abilità da impiegare nella quotidianità a favore dell'autonomia.

Lavorare in ambiente collaborativo e sereno, aperto al territorio e ai vari contributi professionali, dove tutte le singole competenze e lo spirito di iniziativa sono valorizzati, accresciuti e condivisi.

Co-creare, stimolare, coinvolgere nella crescita in una comunità viva e di supporto reciproco.

Mission

“Amalia Guardini” è il viaggio quotidiano orientato alla crescita globale della persona, priorità e centro del nostro agire. Intrecciamo le energie di molti, sviluppiamo autonomie, favoriamo integrazione e costruiamo relazioni significative nel tessuto sociale.

Vision

La Cooperativa sociale Amalia Guardini si propone, attraverso azioni concrete, durature e innovative, di dare struttura e sostanza ai fini ed ai valori contenuti nelle proprie *mission* e *vision*.

#1 - Sezione generale

1. La Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale, che deve essere adottato per la gestione di taluni servizi pubblici (*art. 32, comma 1, del D.lgs. n. 33/2013 - Codice della trasparenza della pubblica amministrazione*), tra cui quelli socio-assistenziali, sia quando sono erogati in via diretta dalle pubbliche amministrazioni, sia quando sono affidati mediante concessione, appalto o convenzione con i Soggetti gestori esterni all'amministrazione (*art. 13 della legge 328/2000*).

Per la normativa nazionale (*Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 - Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici, art. 32, comma 1, del D.lgs. n. 33/2013*) nella Carta dei servizi sono definiti gli *standard* di qualità dei servizi pubblici offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità, le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi, nel rispetto dei principi informatori previsti dalla normativa vigente, gli obiettivi di miglioramento nonché gli strumenti di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure di tutela (ricorsi, reclami e segnalazioni).

La Carta dei servizi costituisce inoltre (*Delibera A.N.A.C. n. 32 del 20 gennaio 2016 - Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali*) un impegno assunto dal soggetto gestore nei confronti dell'ente accreditante, dell'ente affidante e dei cittadini-utenti relativo al possesso di strumenti ed al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo orientamento alla qualità dei servizi.

La Carta dei servizi costituisce sia uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato (quando necessario e comunque almeno ogni tre anni), sia un efficace strumento di ascolto-partecipazione e tutela dei cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini destinatari degli stessi. La pubblicizzazione e l'aggiornamento della Carta sono demandati al Direttore, soggetto referente del monitoraggio.

2. La normativa di riferimento della Carta dei servizi

Ambito nazionale di riferimento

La Carta dei servizi si riferisce, per legge, ai servizi pubblici.

Risulta fondamentale, pertanto, delimitare il suo ambito di applicazione, anche in base al seguente decreto:

➤ *Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* - cosiddetto "decreto Ciampi":

- definisce la nozione di *servizio pubblico* a cui si riferisce il decreto stesso: *"Ai fini della presente direttiva, sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza"*. Le amministrazioni concedenti o affidanti provvedono ad inserire i contenuti della direttiva negli atti che disciplinano la concessione o l'affidamento;

- fissa i *principi fondamentali* ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione: principio di egualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;
 - individua gli *strumenti* attraverso i quali garantire la realizzazione di servizi di qualità;
 - prevede le *procedure di reclamo* a tutela dell'utente per la violazione dei principi fondamentali e dispone che alle stesse sia data piena pubblicità.
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 21 dicembre 1995 - Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici*: definisce la struttura ed il contenuto minimo delle Carte dei soggetti erogatori, individuando uno *schema base di indice* della Carta dei servizi.
- *Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*: l'art. 13 della legge 328/2000 prevede come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento che l'impresa del Terzo settore adotti una propria Carta dei servizi. La Carta rappresenta l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Il mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta è fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, in casi di particolare gravità, con la risoluzione del contratto.
- *La Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*: promuove, diffonde e sviluppa l'introduzione nelle pubbliche amministrazioni di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi sulla base dei bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.
- *La Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 - Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali dell'Autorità Nazionale Anti-Corruzione (A.N.A.C.)*: prevede che, ai sensi dell'art. 13 della L. 328/2000, l'impresa del Terzo settore adotti una propria Carta dei servizi come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento.

La Carta dei servizi dei soggetti gestori deve contenere impegni nei confronti dell'ente accreditante riferiti al possesso di strumenti e al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo "orientamento alla qualità", caratterizzandosi dunque per la presenza di indicatori e di *standard* di qualità. La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un efficace strumento di garanzia della qualità delle prestazioni, vincolando il soggetto gestore al rispetto degli *standard* di qualità predefiniti, e legittimando l'utente a pretenderne il rispetto. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti, la Carta dei servizi deve prevedere la possibilità per gli utenti di attivare reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

Il quadro giuridico di livello locale

Fermo restando quanto previsto dalla normativa nazionale, con la riforma istituzionale introdotta dalla *L.P. n. 3/2006*, molte delle funzioni amministrative già spettanti alla Provincia sono state trasferite agli Enti Locali e, tra esse, alcune riguardanti la gestione di servizi pubblici. Per tale ragione è particolarmente importante che la Carta dei servizi dei Soggetti del Terzo settore trovi una disciplina adeguata nelle norme regionali in materia di Enti locali.

A questo proposito, si fa riferimento alla *legge regionale 22 dicembre 2004, n. 7 "Riforma dell'ordinamento delle autonomie locali"* che, all'art. 53, sancisce l'applicazione dei principi contenuti nella

L.P. 23/1992 "Principi per la democratizzazione, la semplificazione e la partecipazione all'azione amministrativa provinciale e norme in materia di procedimento amministrativo" agli enti locali ed ai soggetti che gestiscono servizi pubblici locali, anche avvalendosi di affidamento a terzi, in quanto direttamente competenti o in virtù di concessione.

In particolare, l'art. 40 *quater* della *L.P. 23/1992 "Servizio di garanzia del cittadino-utente"*, pur non disciplinando lo strumento specifico della Carta dei servizi, istituisce un sistema di presidio dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini-utenti prevedendo che siano svolti con modalità che promuovono il miglioramento della qualità, la tutela dei cittadini e la loro partecipazione, anche in forma associata, alle procedure inerenti la definizione degli standard qualitativi e la valutazione.

L'art. 20 della L.P. 13/2007 (accreditamento), come modificata dalla L.P. 16/2016 "Integrazioni della legge provinciale sulle politiche sociali in materia di carta dei servizi sociali e di tutela dei minori", e "Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale" prevedono che tra i requisiti dell'accreditamento sia compresa l'adozione della Carta dei servizi.

3. Finalità e principi

La Carta dei servizi costituisce uno strumento di informazione sui servizi offerti che, periodicamente aggiornato e adeguatamente pubblicizzato, offre agli utenti accolti e a quelli potenziali nonché alla cittadinanza intera, la possibilità di conoscere la nostra Cooperativa, l'offerta di servizi proposti e il metodo di lavoro.

La Carta dei servizi vuole essere inoltre un canale di tutela e di dialogo con i nostri *stakeholder*, dando loro la possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità dei servizi ricevuti e di avanzare ipotesi di miglioramento e di rinnovamento dell'offerta.

In questo modo la Cooperativa, attraverso la Carta dei servizi, il Bilancio sociale e il sito *web* offre agli *stakeholder* ed agli utenti un'ampia possibilità di informarsi in merito ai servizi offerti, ma anche di partecipare alla riprogettazione dell'offerta ed al suo evolversi in base alle esigenze del territorio e dell'associazionismo locale.

Lo scopo della Carta dei servizi non si esaurisce nel tenere informati gli *stakeholder* relativamente ai servizi offerti, ma si estende, in linea con il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", all'assunzione di responsabilità da parte della Cooperativa in merito al rispetto dei seguenti principi:

- **principio di egualianza:** si esprime sia nel garantire l'eliminazione di ogni discriminazione, sia nell'adattamento delle risposte dei servizi alle diverse esigenze degli utenti, garantendo trattamento uguale in situazioni uguali e trattamenti diversificati in presenza di comprovate esigenze particolari;
- **principio di imparzialità:** attraverso modalità di accesso e di fruizione dei servizi su base di criteri di obiettività ed imparzialità;
- **principio di continuità:** l'erogazione dei servizi, salvo cause di forza maggiore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni;
- **principio di scelta:** l'offerta dei servizi è organizzata nel rispetto della flessibilità, per cogliere esigenze particolari, e della articolazione della proposta educativa per ampliare le opportunità di scelta;
- **principio di partecipazione:** la Cooperativa tiene attivi diversi canali per offrire la possibilità agli utenti di esprimere il loro grado di soddisfazione dei servizi e di partecipare al rinnovamento dell'offerta, ma anche per accogliere e gestire i possibili reclami;
- **principi di efficacia ed efficienza:** attraverso il controllo di gestione, la formazione del personale e l'adozione di adeguati modelli organizzativi, la Cooperativa fa propri gli obiettivi dell'efficacia e dell'efficienza nell'impiego delle risorse e nell'ottenimento dei risultati attesi, nonché nell'osservanza degli indicatori di qualità misurati dagli stessi utenti; garantisce la formazione e l'aggiornamento costante del personale; mantiene rapporti strutturati e regolari con la rete dei servizi territoriali.

4. Responsabilità contrattuale

Sulla base dell'art. 13 della Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" è condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento che l'impresa del Terzo settore adotti una propria Carta dei servizi. La Carta rappresenta quindi l'impegno assunto dal soggetto erogatore del servizio (la Cooperativa) nei confronti del soggetto che li accredita (l'Ente Pubblico) e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Ne deriva che il

mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta è fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e, in casi di particolare gravità, con la risoluzione del contratto.

5. Partecipazione e gestione dei reclami

In riferimento alla tutela del cittadino-utente e dei suoi familiari la Cooperativa promuove la diretta partecipazione attraverso i seguenti strumenti:

- realizzazione di indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza;
- la definizione di un sistema di raccolta e gestione dei reclami e di altre forme di tutela degli utenti, attraverso l'inoltro di segnalazioni e suggerimenti sia verbali, direttamente al personale e alla direzione, sia scritti, con compilazione dell'apposito modulo "Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti".

#2 - Sezione comune a tutti i servizi offerti

Chi siamo e dove siamo

La Cooperativa è un Centro Diurno Socio-Occupazionale che accoglie persone diversamente abili o in situazione di svantaggio. Fondata il 18 aprile 1980, con il nome di C.I.S. (Cooperativa Iniziative Sociali), poi modificato in C.I.L.S. (Cooperativa Iniziative Lavori Sociali). Nel 1991 prende il nome attuale in ricordo della fondatrice. Risale al dicembre 2003 il trasferimento e la sistemazione nell'attuale sede.

La Cooperativa prende origine da una intuizione della signorina Amalia Guardini, allora Direttrice dell'Istituto Opera "Armida Barelli", cui si unisce un gruppo di genitori e di cittadini particolarmente sensibili, con lo scopo iniziale di garantire a persone in situazione di svantaggio l'opportunità di proseguire il percorso di recupero abilitativo iniziato con i corsi di scuola.

L'attività della Cooperativa è focalizzata sulla centralità della persona con un'attenzione alla sua "abilitazione", alla sua integrazione sociale, ad una maggiore autonomia nel contesto d'appartenenza.

L'offerta formativa si completa in contesti lavorativi normalizzanti all'interno della sede, ma soprattutto sul territorio, in collaborazione con associazioni e altri enti *profit* e *no profit*, anche in ambito educativo, culturale e ludico-ricreativo.

Fin dalle sue origini, la Vallagarina rappresenta il contesto naturale di riferimento della Cooperativa Amalia Guardini, intercettando bisogni primariamente dal territorio, in collegamento con il Servizio Sociale del Comune di Rovereto e la Comunità di Valle della Vallagarina. Lo sguardo comunque è andato e va oltre, fino ad interessare le attuali Comunità di Valle della Valle di Non e della Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri.

La Cooperativa ha sede legale e operativa in via Domenico Pasqui 63.

Apertura del servizio

L'apertura del servizio agli utenti, ai fornitori ed ai clienti è dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

La presenza degli operatori è regolata su turni settimanali. A rotazione viene coperto l'intero orario di apertura del servizio. I gruppi sono formati dagli operatori appartenenti alle varie aree ed ai laboratori.

Governance

La Cooperativa è governata da un Consiglio di amministrazione, eletto dall'Assemblea dei soci. E' composto da 5 consiglieri, tra i quali viene nominato il Presidente. La composizione del Consiglio vede il coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle varie categorie di soci, con un reale coinvolgimento dei portatori di interesse e, quindi, con l'attuazione di una reale *multi-governance*.

Due valori economici possono descrivere le politiche di *governance* e di democraticità degli interessi della Cooperativa: da un lato, la Cooperativa sociale non prevede per nessuna carica compensi economici; dall'altro lato, gli utili conseguiti vengono sempre accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la Cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

La base sociale si compone di oltre 250 soci, con rappresentanza di soci sovventori, familiari, volontari, lavoratori e persone giuridiche.

Autorizzazione e accreditamento

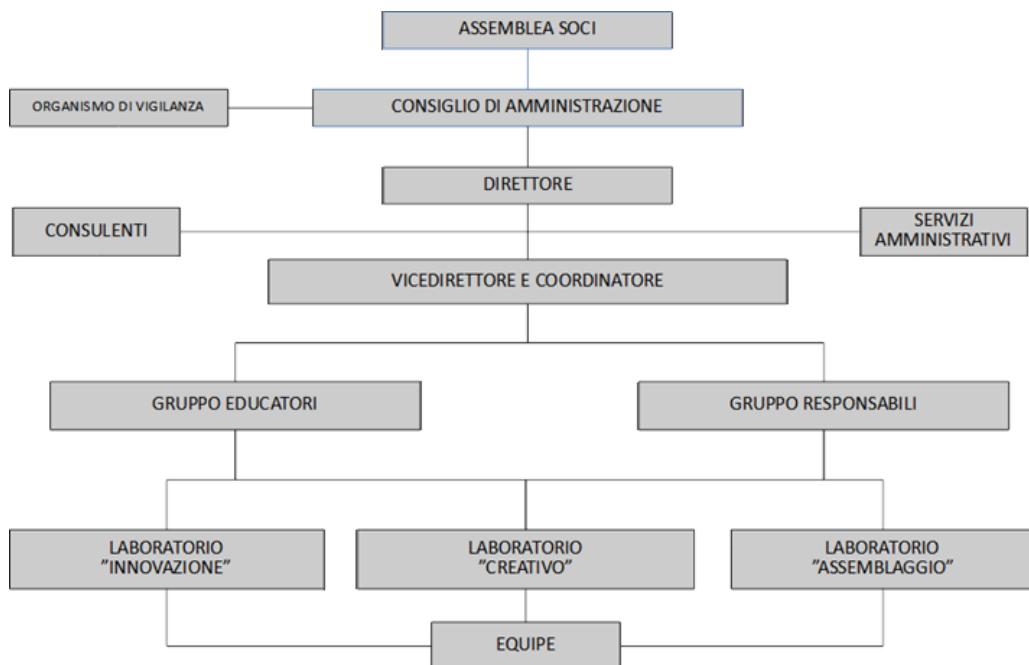
La Cooperativa è accreditata presso la Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione di servizi alle persone con disabilità. È inoltre iscritta, come previsto dalla normativa di riferimento, nel registro degli enti di Terzo settore.

Vanno evidenziati i valori della legalità e della trasparenza, con i quali la Cooperativa sara l'altro normate anche dal D.Lgs. 231/2001, contemplate nel Modello Organizzativo e di Gestione di cui la Cooperativa si è dotata in agosto 2020.

Organigramma

La Cooperativa ha la sua sede in Rovereto in via Pasqui 63. Il suo territorio di riferimento è comunque intercettabile in modo eterogeneo all'interno del Comune di Rovereto, della Comunità di Valle della Vallagarina e del territorio provinciale.

Guardando alle caratteristiche di questo territorio dal punto di vista dell'offerta, la Cooperativa svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili, per oggetto dell'attività, di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di forma giuridica privata e dove comunque la Cooperativa si distingue dagli altri operatori per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative specifiche rispetto ai bisogni della propria utenza.



Funzionigramma

- **Assemblea:** è il luogo nel quale i soci si riuniscono annualmente per approvare il bilancio di esercizio, il bilancio sociale e per adottare ogni altra deliberazione prevista dallo Statuto sociale.
- **Consiglio di amministrazione:** è il luogo nel quale vengono definiti indirizzi e strategie e si adottano le deliberazioni necessarie per la corretta gestione della Cooperativa.
- **Presidente:** ha la rappresentanza legale della Cooperativa. Convoca e coordina i lavori del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea dei soci. Opera in linea con le disposizioni contenute nello Statuto sociale.
- **Organismo di Vigilanza:** è il soggetto responsabile di sorvegliare e di verificare regolarmente l'efficacia del Modello Organizzativo e di Gestione (MOG) previsto dal D.Lgs. 231/2001, di segnalare eventuali carenze dello stesso, di aggiornarlo in seguito a modifiche normative od organizzative, di informare il Consiglio di Amministrazione, con azioni finalizzate sempre a prevenire la realizzazione di reati.
- **Direttore:** figura apicale della Cooperativa, gestisce i rapporti di rappresentanza con il cliente/utente, con i familiari e con tutti gli *stakeholder*. Ha la gestione delle risorse umane e dello sviluppo della conoscenza organizzativa. Diffonde la cultura cooperativa nella cittadinanza, con particolare riguardo alla sensibilizzazione della popolazione giovanile. Ha la gestione delle risorse economiche, secondo gli indirizzi posti dal Consiglio di Amministrazione. Al pari di tutte le altre figure professionali, promuove la Cooperativa e la sua offerta. Predispone la programmazione annuale delle attività della Cooperativa, in collaborazione con la Coordinatrice dei servizi educativi.
- **Coordinatrice:** anche in veste di Vicedirettrice, risponde direttamente al Direttore e ne svolge le funzioni in assenza o impedimento. Si occupa di seguire gli inserimenti di nuovi ospiti, definendone il contratto formativo. Coordina l'*equipe* degli educatori, tenendo conto dei carichi di lavoro di ciascuno, anche in relazione al loro coinvolgimento in progetti esterni.
- **Responsabile:** garantisce la corretta conduzione dei laboratori di riferimento, definendo la distribuzione del lavoro, la logistica, la sicurezza, il rispetto dei termini di consegna, la gestione delle commesse di lavoro.
- **Educatore:** è il titolare del “progetto di vita” degli utenti assegnati, attivandosi con il Servizio sociale, la Cooperativa, la famiglia e gli altri soggetti che si rapportano con l’utente.
- **Operatore:** supporta il Responsabile del laboratorio e l’Educatore nell’affiancare gli utenti durante le lavorazioni e nelle diverse attività della giornata, curando anche gli aspetti legati alla presenza dei volontari.
- **Amministrativo:** garantisce, in collaborazione con il Direttore e la Vicedirettrice, tutte le attività inerenti alla segreteria, l’amministrazione e gli aspetti contabili.
- **Psicologa:** partecipa alle *equipe* supportando gli educatori nei processi di elaborazione, contribuendo alla progettazione educativa.

Il sistema organizzativo tende ad equilibrare le esigenze di verticalità e di orizzontalità nella presa delle decisioni, attraverso la distribuzione di compiti al personale suddiviso in diversi gruppi di lavoro, per competenze ed obiettivi: *equipe*, gruppo educatori (GED), gruppo referenti dei laboratori, gruppo *staff* di direzione, attivando luoghi di elaborazione di un sapere condiviso oltre che di valutazione collegiale dell’operato.

Volontari

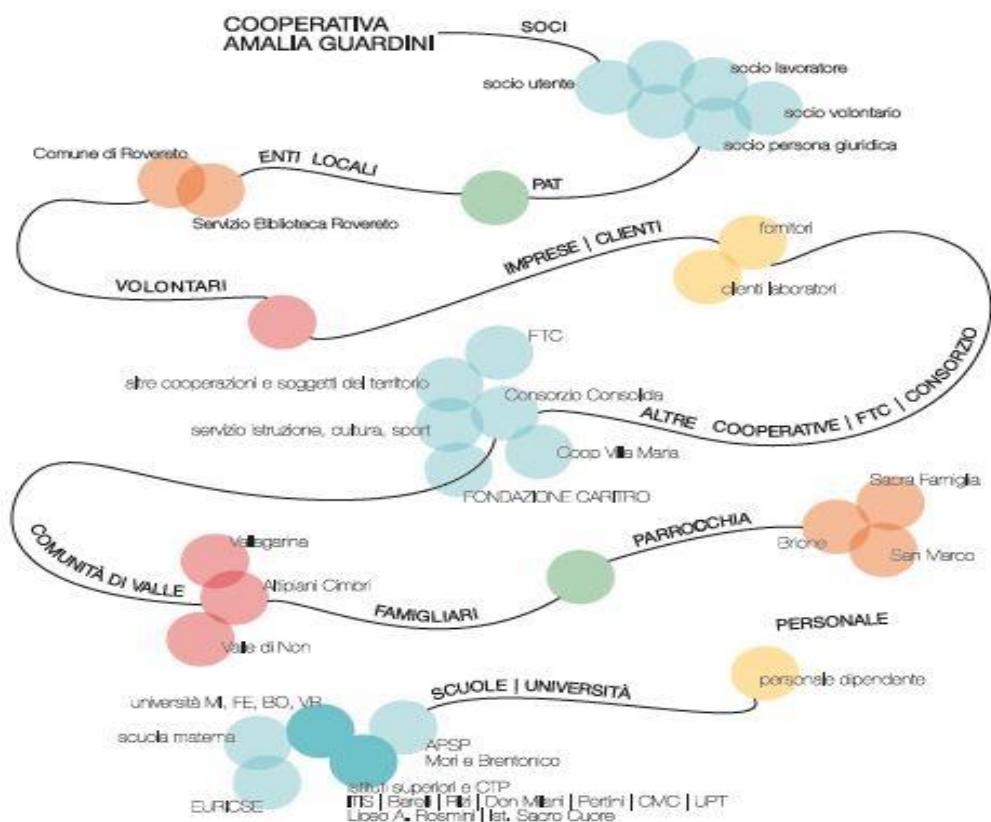
In tutte le attività proposte dalla Cooperativa è coinvolta la figura del **volontario** che, in affiancamento al personale educativo, interagisce sia nella produzione nei laboratori sia nella relazione. L'accesso dei volontari avviene tramite selezione, con un colloquio con direzione e psicologa e attraverso un breve percorso di inserimento di valutazione e auto-valutazione. Sono programmati incontri di formazione di gruppo con cadenza bimestrale e anche individuali e specifici per particolari attività.

Stakeholder

Il dialogo con i vari *stakeholder* coincide, in buona parte, con il lavoro “ordinario” che copre tutto l’anno. La gestione dei rapporti con utenti e *stakeholder* si svolge quotidianamente essendo connaturata al nostro metodo di erogazione dei servizi.

Durante i contatti con i nostri interlocutori gli operatori della Cooperativa, adeguatamente preparati e formati, hanno il modo di intravedere nuovi bisogni, di cogliere nuove richieste e di percepire il livello di soddisfazione degli utenti e dei familiari in merito ai servizi ricevuti e più in generale all’operato complessivo del nostro centro.

La Cooperativa è impegnata costantemente sui tavoli istituzionali, con ricadute molto significative per il proprio territorio dal punto di vista sociale e risposte alle politiche sociali locali, in allineamento con la pianificazione sociale territoriale e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale. È impegnata stabilmente nella promozione di un modello inclusivo e partecipato di *welfare*, collaborando con enti, associazioni, cittadini ed altre cooperative sociali.



#3 - Sezione speciale dei servizi offerti

Servizio residenziale rivolto a persone con disabilità

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio Abitare Leggero - Punto Mio . Esperienze di palestra di vita autonoma.
Bisogno	Risponde al desiderio di persone con disabilità e delle loro famiglie di sperimentarsi in momenti di autonomia quotidiana. Il contesto casalingo che offre questa esperienza permette di sperimentarsi fuori dalle dinamiche familiari ponendosi obiettivi di crescita e allo stesso tempo permettendo ai familiari di sperimentare i primi momenti di distacco dal proprio caro.
Obiettivi	Ogni persona che partecipa al progetto si sperimenta in momenti di vita autonoma fuori dal contesto familiare e ha l'opportunità di vivere momenti di autodeterminazione e acquisizione di nuove competenze nelle autonomie personali. Nello specifico, il partecipante ha l'opportunità di fare delle piccole scelte personali nel quotidiano, di sperimentarsi nelle varie azioni della quotidianità aumentando, attraverso l'esperienza, l'autonomia personale. Può vivere i primi momenti di distacco dalla famiglia riuscendo a gestire la nostalgia e di conseguenza tempi e quantità dei contatti con i propri cari. La persona impara a condividere e a trovare compromessi attraverso la convivenza con altri; attraverso esperienze positive di autonomia personale, aumenta il livello di autostima.
Metodologia di lavoro	Il progetto contempla la partecipazione di persone che condividono per intero l'esperienza prevedendo soggiorni di 12/20 notti totali in un anno presso un appartamento della Cooperativa. I partecipanti, durante l'esperienza, sono affiancati da educatori e da volontari. L'affiancamento è modulato a seconda delle capacità, delle abilità e in base al buon funzionamento della coppia/gruppo di conviventi. Il progetto Punto Mio viaggia di pari passo con il progetto Vivere a Colori della Cooperativa Villa Maria e vede una forte collaborazione reciproca sia per quanto riguarda il passaggio di informazioni, sia per momenti condivisi durante l'esperienza stessa con uscite o momenti di quotidianità vissuti insieme. Il progetto Vivere a Colori è un ulteriore passo che la Cooperativa Amalia Guardini propone ai partecipanti del progetto Punto Mio qualora, al termine dell'esperienza, desiderassero sperimentarsi in maniera più intensa e a lungo termine.
Destinatari	Persone con disabilità motivate ad affrontare un'esperienza di autonomia, con abilità comunicative e intellettive che permettano un sufficiente livello di comprensione dell'idea progettuale, delle consegne e di apprendimento delle mansioni di vita quotidiana all'interno della casa.
Attività previste	Per questo servizio la Cooperativa è impegnata nello svolgimento delle seguenti attività: ✓ una volta all'anno viene fatto un intervento di promozione di un ruolo sociale attivo della persona disabile, allo scopo di rafforzare la sua inclusione sociale e il senso di adultità; ✓ una volta all'anno viene fatta almeno una iniziativa di sensibilizzazione della

	<p>cittadinanza sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale degli utenti;</p> <p>✓ una volta all'anno vengono fatte tre attività di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie a favore degli utenti, in collaborazione con le reti territoriali.</p>
Figure professionali coinvolte	Educatori professionali e psicologa.
Luogo dove viene erogato il servizio	Appartamenti in locazione siti in via Pasqui 61.
Modalità di accesso	Le persone interessate a partecipare al progetto con le loro famiglie possono fare richiesta al servizio sociale di riferimento o direttamente alla Cooperativa. Viene fatta una selezione sulla base dei prerequisiti individuati come necessari per partecipare all'attività del progetto ed un periodo di conoscenza.
Giorni, orari e periodi di apertura	Il progetto ha durata annuale, il calendario viene definito in collaborazione con le famiglie partecipanti. I soggiorni nell'appartamento si svolgono sia nel fine settimana sia infrasettimanalmente.
Definizione dei fattori e degli standard di qualità adottati	Il progetto è individualizzato in base ai bisogni ed alle capacità delle persone e delle famiglie coinvolte. Prima, durante ed al temine del percorso, vengono svolti incontri di scambio di informazione e verifica con le famiglie, i servizi sociali e tutti gli attori coinvolti. Il gruppo educativo lavora in <i>équipe</i> multidisciplinari.
Indicatori di qualità	<p>Rilevazione annuale soddisfazione dell'utente.</p> <p>Rilevazione annuale delle attività programmate.</p> <p>Lo standard di qualità è definito nel 75% delle risposte positive.</p> <p>Momenti di valutazione condivisi con i <i>partner</i> e gli interlocutori, almeno due volte all'anno.</p> <p>Almeno un incontro annuale con la famiglia e/o con la rete sociale di riferimento.</p> <p>Elencazione dei fattori di qualità prioritari in relazione agli indicatori del questionario:</p> <p>✓ facilità di accesso/contatto con il personale;</p> <p>✓ disponibilità e cortesia del personale;</p> <p>✓ competenza del personale;</p> <p>✓ rapidità di risposta;</p> <p>✓ completezza delle informazioni;</p> <p>✓ adeguatezza della risposta;</p> <p>✓ efficacia della risposta;</p> <p>✓ accessibilità al servizio;</p> <p>✓ adeguatezza della sede e delle strutture;</p> <p>✓ adeguatezza arredi;</p> <p>✓ adeguatezza servizio mensa;</p> <p>✓ adeguatezza mezzi di trasporto.</p>
Obiettivi di miglioramento	Adeguamento delle proposte educativo-riabilitative in relazione al raggiungimento degli step prefissati dagli obiettivi condivisi del progetto (evoluzione dei bisogni, perseguitamento e realizzazione dei desideri, sviluppo di rete territoriale sulla quotidianità,).

Servizio semiresidenziale rivolto a persone con disabilità

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio è un Centro Socio-occupazionale che propone percorsi di crescita per stimolare lo sviluppo del sé adulto attraverso il lavoro, secondo un approccio che stimola la partecipazione ed il coinvolgimento nei vari processi di crescita di tutti gli attori coinvolti.
Bisogno	Il servizio risponde ai bisogni di: <ul style="list-style-type: none"> - aumentare l'autostima ed il senso di autoefficacia, dando un senso alla propria giornata ed al proprio lavoro; - sviluppare una visione di sé stessi come persona adulta; - avere relazioni significative.
Obiettivi	Accrescere le competenze, l'autonomia ed il senso di valore personale (autostima) attraverso relazioni ed esperienze significative in ambienti lavorativi, sociali, culturali e ludici, dentro e fuori il contesto della Cooperativa.
Metodologia di lavoro	L'attività della Cooperativa è focalizzata sulla centralità della persona con un'attenzione alla sua "abilitazione", alla sua integrazione sociale, ad una maggiore autonomia nel contesto d'appartenenza. L'offerta formativa si completa in contesti lavorativi normalizzanti all'interno della sede e sul territorio, in collaborazione con associazioni e altri enti profit e no profit, anche in ambito educativo, culturale e ludico-ricreativo. A fianco delle figure professionali presenti collabora un nutrito gruppo di volontari.
Destinatari	Persone con disabilità.
Attività previste	Le attività previste sono di tipo socio-occupazionale e si svolgono all'interno di laboratori e sul territorio. Vengono praticate anche attività di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà. Per questo servizio la Cooperativa è impegnata nello svolgimento delle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> ✓ una volta all'anno viene fatta almeno una iniziativa di informazione e di orientamento all'anno all'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore degli utenti e dei loro familiari; ✓ una volta all'anno vengono fatte tre attività di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie a favore degli utenti, in collaborazione con le reti territoriali; ✓ una volta all'anno vengono effettuati almeno due interventi di promozione di un ruolo sociale attivo della persona disabile, allo scopo di rafforzare la sua inclusione sociale e il senso di adultità; ✓ una volta all'anno viene fatta almeno una iniziativa di sensibilizzazione della cittadinanza all'anno sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale degli utenti; ✓ una volta all'anno vengono effettuate almeno due iniziative all'anno a favore degli utenti e/o dei loro familiari per la conoscenza e per la sensibilizzazione sull'utilizzo delle tecnologie di supporto; ✓ una volta all'anno viene fatta almeno una azione di sostegno relazionale all'anno a supporto dell'attività dei familiari e dei <i>caregiver</i> e dei volontari.
Figure professionali coinvolte	Educatori professionali e psicologa.
Luogo dove viene erogato il servizio	Sede di via Domenico Pasqui 63.

Modalità di accesso	Le persone interessate a partecipare alle attività della Cooperativa possono fare richiesta al servizio sociale di riferimento o direttamente alla Cooperativa. L'accesso può avvenire attraverso il servizio sociale oppure, ad integrazione o totalmente, in forma privata. Attraverso dei colloqui con la persona disabile e la sua famiglia la Cooperativa effettua una selezione sulla base dei prerequisiti minimi necessari per poter partecipare alle attività proposte.
Giorni, orari e periodi di apertura	Il servizio è aperto dalle ore 8.00 alle ore 17.00.
Definizione dei fattori e degli standard di qualità adottati	Per ogni persona inserita nel servizio vengono raccolte osservazioni, e stilati PDF e PEI che vengono condivisi con utente e famiglia. Almeno una volta all'anno vengono svolti incontri di rete con i servizi sociali per monitorare il percorso e ridefinire gli obiettivi. Il gruppo educativo lavora in <i>équipe</i> multidisciplinare che si riunisce ogni settimana.
Indicatori di qualità	Rilevazione annuale soddisfazione dell'utente. Rilevazione annuale delle attività programmate. Lo standard di qualità è definito nel 75% delle risposte positive. Momenti di valutazione condivisi con i <i>partner</i> e gli interlocutori, almeno due volte all'anno. Almeno un incontro annuale con la famiglia e/o con la rete sociale di riferimento. Elencazione dei fattori di qualità prioritari in relazione agli indicatori del questionario: <ul style="list-style-type: none"> ✓ facilità di accesso/contatto con il personale; ✓ disponibilità e cortesia del personale; ✓ competenza del personale; ✓ rapidità di risposta; ✓ completezza delle informazioni; ✓ adeguatezza della risposta; ✓ efficacia della risposta; ✓ accessibilità al servizio; ✓ adeguatezza della sede e delle strutture; ✓ adeguatezza arredi; ✓ adeguatezza servizio mensa; ✓ adeguatezza mezzi di trasporto.
Obiettivi di miglioramento	Adeguamento delle proposte educativo-riabilitative in relazione al raggiungimento degli step prefissati dagli obiettivi condivisi del progetto (evoluzione dei bisogni, perseguitamento e realizzazione dei desideri, sviluppo di rete territoriale sulla quotidianità,).

Servizio domiciliare e di contesto rivolto a persone con disabilità

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Servizio educativo a domicilio. Attività di supporto alla persona con disabilità e al suo nucleo familiare direttamente nel contesto abitativo.
Bisogno	Sostegno ai processi e percorsi di crescita nella dimensione quotidiana in ambiente domestico, supporto all'utente e alla famiglia nella creazione di autonomie e <i>routine</i> e nella creazione di una rete sociale di sostegno.
Obiettivi	Acquisizione di autonomie nella gestione della vita domestica. Sviluppo di una visione di sé stessi come persona adulta. Instaurazione di relazioni significative.
Metodologia di lavoro	Il servizio prevede l'affiancamento di persone che necessitano di supporto educativo e relazionale nel loro ambiente domestico. I partecipanti, durante l'esperienza, sono affiancati da educatori. L'affiancamento è modulato a seconda delle capacità, delle abilità della persona e delle necessità della famiglia. L'educatore, con la sua presenza, stimola le autonomie, media le relazioni tra i conviventi, fornisce strumenti per facilitare l'autonomia, costruisce relazioni per creare una rete sociale attiva intorno alla persona e alla sua famiglia.
Destinatari	Persone con disabilità e le rispettive famiglie, che necessitano di supporto e accompagnamento educativo all'interno della loro abitazione e nell'organizzazione della vita quotidiana.
Attività previste	Per questo servizio la Cooperativa è impegnata nello svolgimento delle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> ✓ una volta all'anno viene fatta almeno una iniziativa di informazione e di orientamento all'anno all'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore degli utenti e dei loro familiari; ✓ una volta all'anno vengono effettuate almeno due iniziative riguardanti l'informazione e formazione sulle attività elementari dell'accudimento delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei <i>caregiver</i> e dei familiari; ✓ una volta all'anno vengono fatte tre attività di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie a favore degli utenti, in collaborazione con le reti territoriali; ✓ una volta all'anno vengono effettuati almeno due interventi di promozione all'anno di un ruolo sociale attivo della persona disabile, allo scopo di rafforzare la sua inclusione sociale e il senso di adultità; ✓ una volta all'anno vengono effettuate almeno due iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza all'anno sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale degli utenti; ✓ iniziative di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al <i>caregiver</i> tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa; ✓ attività di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà; ✓ almeno una attività all'anno a favore degli utenti e dei <i>caregiver</i> per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane.
Figure professionali coinvolte	Educatori professionali e psicologa.

Luogo dove viene erogato il servizio	Sede di via Pasqui 63, domicilio e contesto territoriale di vita quotidiana della persona con disabilità.
Modalità di accesso	Le persone interessate a questo servizio possono fare richiesta al servizio sociale di riferimento o direttamente alla Cooperativa. L'accesso al servizio può avvenire attraverso il servizio sociale oppure, ad integrazione o totalmente, in forma privata. Attraverso dei colloqui con la persona disabile e la sua famiglia la Cooperativa effettua una selezione sulla base dei prerequisiti minimi necessari.
Giorni, orari e periodi di apertura	Da concordare con le famiglie coinvolte e con il servizio sociale di riferimento.
Definizione dei fattori e degli standard di qualità adottati	Per ogni persona inserita nel servizio vengono raccolte osservazioni, e stilati PDF e PEI che vengono condivisi con utente e famiglia. Almeno una volta all'anno vengono svolti incontri di rete con i servizi sociali per monitorare il percorso e ridefinire gli obiettivi. Il gruppo educativo lavora in <i>équipe</i> multidisciplinare che si riunisce ogni settimana.
Indicatori di qualità	Rilevazione annuale soddisfazione dell'utente. Rilevazione annuale delle attività programmate. Lo standard di qualità è definito nel 75% delle risposte positive. Momenti di valutazione condivisi con i <i>partner</i> e gli interlocutori, almeno due volte all'anno. Almeno un incontro annuale con la famiglia e/o con la rete sociale di riferimento. Elencazione dei fattori di qualità prioritari in relazione agli indicatori del questionario: <ul style="list-style-type: none"> ✓ facilità di accesso/contatto con il personale; ✓ disponibilità e cortesia del personale; ✓ competenza del personale; ✓ rapidità di risposta; ✓ completezza delle informazioni; ✓ adeguatezza della risposta; ✓ efficacia della risposta; ✓ accessibilità al servizio; ✓ adeguatezza della sede e delle strutture; ✓ adeguatezza arredi; ✓ adeguatezza servizio mensa; ✓ adeguatezza mezzi di trasporto.
Obiettivi di miglioramento	Adeguamento delle proposte educativo-riabilitative in relazione al raggiungimento degli step prefissati dagli obiettivi condivisi del progetto (evoluzione dei bisogni, perseguitamento e realizzazione dei desideri, sviluppo di rete territoriale sulla quotidianità,).

Servizio semiresidenziale rivolto a persone adulte

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Fatti per Valere. Progetto di inclusione lavorativa per lo sviluppo della partecipazione e del coinvolgimento di persone, ambienti e servizi.
Bisogno	Acquisizione competenze necessarie ad un inserimento socio-lavorativo abilitando le capacità e le competenze personali necessarie per una successiva progettazione di avanzamento. Conferma delle competenze acquisite in ulteriori contesti di vita e/o professionali rispondendo, come luogo e modalità, a questi bisogni e costituendo un primo livello di ricerca, di conoscenza, di prova, di apprendimento di competenze per una nuova affermazione di sé, necessaria per intraprendere successivi percorsi a carattere lavorativo, quale primo passo di ingresso nella filiera di opportunità che il Distretto di Economia Solidale (DES) della Vallagarina propone.
Obiettivi	Sostegno personale attraverso la formazione e la socializzazione. Offerta di formazione e capacità di stare in gruppo. Gestione della condizione di vulnerabilità socio-lavorativa. Apprendimento e sviluppo di opportunità per, di e con. Inclusione in molteplici ambiti sviluppando partecipazione e coinvolgimento.
Metodologia di lavoro	Il servizio prevede un progetto individualizzato con finalità socio-educative e laboratoriali che, tenuto conto delle specifiche condizioni e degli altrettanto specifici bisogni delle persone, offre a ciascuna un affiancamento, un percorso, un aiuto, una cura in un ambiente accogliente e stimolante dove poter intraprendere un nuovo viaggio personale di conferma e/o riscoperta delle proprie capacità, delle risorse ancora inespresse, abbandonando le insicurezze per riuscire, in primo luogo, ad aiutare se stesse e, allo stesso tempo, altre persone con gli stessi problemi attraverso azioni proattive. Il servizio vuole inoltre: dare accoglienza; rappresentare e costituire un luogo di riferimento; fornire una accoglienza individualizzata; stabilire una progettualità individuale in maniera condivisa, partecipata dalla stessa persona accolta; assumere una “presa in carico” condivisa con i committenti (servizi pubblici e privati, famiglia); dare opportunità di socializzazione; attivare esperienze di gruppo e di mutuo apprendimento; verificare e rielaborare i percorsi (<i>feedback</i>).
Destinatari	Persone di varia età, non in condizione di disabilità, ma di disagio, di emarginazione familiare, sociale, lavorativa, in stato di abbandono parentale o di solitudine.
Attività previste	Le attività previste sono di tipo socio-occupazionale e si svolgono all'interno dei laboratori e sul territorio. Vengono praticate anche attività di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di appartenenza, responsabilità e solidarietà. Per questo servizio la Cooperativa è impegnata nello svolgimento delle seguenti attività: ✓ una volta all'anno, di tre attività di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie a favore degli utenti, in collaborazione con le reti territoriali; ✓ almeno due iniziative all'anno riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana.
Figure professionali coinvolte	Educatori professionali e psicologa.
Luogo dove viene erogato il servizio	Sede di via Domenico Pasqui 63.

Modalità di accesso	Ascolto della richiesta/proposta di inserimento nel progetto. Valutazione delle capacità e delle risorse della persona. Accettazione della richiesta e accoglimento.
Giorni, orari e periodi di apertura	Il servizio è aperto dalle ore 8.00 alle ore 17.00.
Definizione dei fattori e degli standard di qualità adottati	Individuazione di strumenti utili, azioni, servizi, modalità e tempi da adottare per ciascuna persona per la quale viene presentata richiesta di accoglimento. Elaborazione di un progetto individualizzato (obiettivi, strumenti di valutazione, tempi, monitoraggio, ...). Valutazione periodica, intermedia e conclusiva con proposte di modifica, mantenimento o sviluppo delle competenze esercitate ed acquisite.
Indicatori di qualità	Rilevazione annuale soddisfazione dell'utente. Rilevazione annuale delle attività programmate. Lo standard di qualità è definito nel 75% delle risposte positive. Momenti di valutazione condivisi con i <i>partner</i> e gli interlocutori, almeno due volte all'anno. Almeno un incontro annuale con la famiglia e/o con la rete sociale di riferimento. Elencazione dei fattori di qualità prioritari in relazione agli indicatori del questionario: <ul style="list-style-type: none"> ✓ facilità di accesso/contatto con il personale; ✓ disponibilità e cortesia del personale; ✓ competenza del personale; ✓ rapidità di risposta; ✓ completezza delle informazioni; ✓ adeguatezza della risposta; ✓ efficacia della risposta; ✓ accessibilità al servizio; ✓ adeguatezza della sede e delle strutture; ✓ adeguatezza arredi; ✓ adeguatezza servizio mensa; ✓ adeguatezza mezzi di trasporto.
Obiettivi di miglioramento	Adeguamento delle proposte educativo-riabilitative in relazione al raggiungimento degli step prefissati dagli obiettivi condivisi del progetto (evoluzione dei bisogni, perseguitamento e realizzazione dei desideri, sviluppo di rete territoriale sulla quotidianità,).

Informazioni finali

Pubblicazione della Carta dei servizi

La Carta dei servizi è pubblicata in forma cartacea ed è disponibile presso la sede. E' inoltre consultabile e scaricabile dal sito internet della Cooperativa (www.cooperativaguardini.com/documenti).

Canali di promozione

Con periodicità mensile, la Cooperativa comunica con i propri amici, sostenitori e *stakeholder* attraverso l'invio, via *mail*, di una *newsletter*.

Il sito istituzionale, dal quale è possibile scaricare, oltre al Bilancio Sociale e ad altri documenti, anche la presente Carta dei Servizi, è all'indirizzo web: www.cooperativaguardini.com.

La Cooperativa è attivamente presente, con propri profili, sui *social*, in particolare su *Facebook*, *Instagram* e *Youtube*, proponendo *post*, foto e video sulle attività svolte e su eventi e nuove progettualità.

QRcode

Inquadrando con il proprio cellulare i vari QRcode, si può "vedere" e conoscere più da vicino il nostro servizio.

