



COOPERATIVA SOCIALE
VILLA MARIA




CARTA DEI SERVIZI

2023

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2023

A decorative graphic on the right side of the page. It features a large orange triangle pointing towards the top right. Scattered around it are several circles in various colors: a yellow circle at the top left, a purple circle in the upper middle, an orange circle below the purple one, a light green circle with a white outline inside the orange triangle, and a dark green circle at the bottom right.

Editor: Cooperativa Sociale Villa Maria
Elaborazione contenuti: dott.ssa Ilaria Bacigalupi
Comunicazione e impaginazione: Vitamina Studio

Copyright © 2020 Cooperativa Sociale Villa Maria
Via Castelbeseno 8 - 38060 Calliano (TN)
Tel 0464 387800
www.coopvillamaria.org

Carta dei servizi 2023



La Cooperativa Sociale Villa Maria intende contribuire alla costruzione di comunità accoglienti, dove i cittadini con disturbo del neurosviluppo e fragilità possano essere parte attiva, protagonisti di una società fatta di diritti e doveri, abitando il territorio con il miglior livello di autonomia, indipendenza ed autodeterminazione consentiti dalla propria condizione di salute psico-fisica.

INDICE

1

SEZIONE GENERALE

10

Introduzione	12
Carta dei Servizi: cos'è e a chi è rivolta	12
Obiettivi e Monitoraggio	12
Principi fondamentali per l'erogazione dei Servizi	13
Normativa di riferimento	14
Storia.....	15
Mission e vision.....	15
Principi ispiratori, metodi e modelli	16
Contesto di riferimento in cui opera la Cooperativa Sociale Villa Maria.....	17

2

SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI OFFERTI

20

Organi di governo e soci	22
Stakeholders	26
Personale	27
Funzionigramma.....	28
Mappa dei servizi.....	34
Modalità di presa in carico.....	35
Il ruolo della rete	36
Strumenti	36
Sistema della qualità.....	38
Tutela della privacy	42
Come far parte e sostenerci	43

3

SEZIONE SPECIALE DEI SERVIZI OFFERTI

44

I Servizi Residenziali Socio - Sanitari	46
Destinatari.....	46
Modalità di inserimento.....	46
Caratteristiche del Servizio.....	47
Servizi offerti	47
Standard.....	48

Giornata tipo.....	51
Contatti.....	52
I Servizi Residenziali Socio - Assistenziali	53
Destinatari.....	53
Modalità di inserimento.....	53
Caratteristiche del servizio.....	53
Servizi offerti	53
Standard.....	55
Giornata tipo.....	56
Contatti.....	56
II Servizio Semi-Residenziale Socio - Sanitario	57
Destinatari.....	57
Modalità di inserimento.....	57
Caratteristiche del servizio.....	57
Servizi offerti	58
Standard.....	59
Giornata tipo.....	60
Contatti.....	60
Servizio Sollievo	61
Destinatari.....	61
Modalità di inserimento.....	61
Caratteristiche del servizio.....	61
Servizi offerti	62
Standard.....	62
Giornata tipo.....	63
Contatti.....	63
I Percorsi per l'inclusione	64
Destinatari.....	64
Modalità di inserimento.....	64
Caratteristiche del servizio.....	64
Servizi offerti	65
Standard.....	66
Giornata tipo.....	67
Contatti.....	67

Intervento educativo domiciliare per persone con disabilità.....	68
Destinatari.....	69
Modalità di accesso e presa in carico	70
Durata dell'accoglienza e dell'intervento.....	70
Servizio di Assistenza Scolastica	72
Destinatari.....	72
Modalità di inserimento.....	72
Servizi Offerti	72
Standard.....	73
Contatti.....	73
Servizi a bando	74
Macramé.....	74
Mi Coltivo.....	77
Io Abito.....	79
Colonia Estiva.....	80
Servizi per l'età evolutiva	82
Colonio.....	82
Studio UP	84
Centro socio-educativo territoriale Centriamoci.....	86
Intervento educativo domiciliare per minori - IDE	89
Servizi privatistici.....	92
Servizi trasversali.....	82
Il Servizio civile.....	93
Lavori di pubblica utilità	95
Progettone.....	97
Social for Family	99

IL PRESIDENTE

La Carta dei Servizi è un documento che illustra la qualità dell'offerta della Cooperativa Sociale Villa Maria.

Dobbiamo considerarla uno spot pubblicitario?

No, infatti cerca di individuare quali bisogni sociali Villa Maria è in grado di affrontare, nell'ottica di soddisfarli al meglio. Contemporaneamente cerca di proporre strade innovative e sperimentali orientate al soddisfacimento dei bisogni espressi dalle persone che ad essa si rivolgono.

È ancora un impegno verso la qualità, ed illustra un modo di lavorare, che attraverso i valori dell'etica, porta a consolidare e migliorare uno stile di lavoro che ci è riconosciuto.

Migliorarci sempre è la nostra mission per poter implementare i servizi forniti, proponendo un approccio concreto verso la nostra utenza così fragile e così bisognosa del nostro pieno impegno. Proviamo quindi ad intervenire con tutti i nostri collaboratori, amici e fornitori per assicurare un potenziamento della qualità di vita degli utenti e delle loro famiglie.

Assicuriamo il nostro impegno per un futuro che sia quanto di meglio possiamo fare. La vita, già di per sé difficile, deve trovare momenti positivi e di soddisfazione. Piena socialità, solidarietà, impegno costante ed in crescita che otterrà un positivo salto in avanti anche tramite la formazione e il consolidamento dei nostri valori fondanti. Noi ci impegniamo e possiamo dare sempre un po' di più, tutti assieme uniti nel ricercare un mondo più vero ed umano.

Il Presidente

LA DIRETTRICE

Con l'edizione 2023 della Carta dei Servizi la Cooperativa Sociale Villa Maria vuole aggiornare e presentare ai suoi stakeholder uno strumento capace di mettere a fuoco sia gli aspetti inerenti i propri servizi, presentati in maniera dettagliata e rigorosa, sia il contesto sociale e politico in cui essi trovano collocazione e si sviluppano.

Questa nuova versione della Carta dei Servizi raccoglie in maniera sistematica tutte le informazioni e gli approfondimenti gestionali rivolti in particolare alle persone con disturbo del neurosviluppo, descrivendo le strutture ad essi dedicate e prendendo in considerazione i programmi costitutivi del loro progetto di vita.

Tale strumento è dunque fondamentale per tutti i portatori di interesse nei confronti della Cooperativa, in primis per coloro che fruiscono dei servizi offerti, poiché esso non permette solo di definirne il perimetro qualitativo ma consente di portare all'attenzione degli interessati anche la capacità della Cooperativa Villa Maria di saper tradurre concretamente il mandato degli Enti gestori, impegnandosi nell'ambito dell'innovazione sociale in un'ottica di sviluppo inclusivo.

Orientare la propria azione nell'ottica dell'innovazione sociale permette alla governance della Cooperativa di individuare nuove aree e modalità finalizzate a sostenere e valorizzare l'impiego concreto delle persone con disabilità nella vita quotidiana e lavorativa per il raggiungimento del benessere e dell'integrazione sociale. Ogni utente, dunque, può trovare all'interno del contesto sociale una propria dimensione che sia rispettosa e al tempo stesso valorizzante del proprio ruolo, vedendosi di fatto riconosciuta la possibilità di contribuire fattivamente anche alla vita e al benessere della collettività. La Carta dei Servizi 2023 vuole essere dunque l'espressione del cittadino proattivo, condividendo quello che è il pensiero scientifico e sociale a cui la Cooperativa Sociale Villa Maria si ispira nel progettare e concretizzare tutti i suoi Servizi.

Buona lettura

La Direttrice

PREMESSA

La Cooperativa Sociale Villa Maria, con questa nuova pubblicazione della Carta dei Servizi, desidera rinnovare l'impegno verso tutti i suoi Stakeholder e la Comunità, per far conoscere da vicino i Servizi erogati dalla propria organizzazione.

Questo documento è stato redatto seguendo le linee guida previste dalla Giunta della Provincia Autonoma di Trento nella delibera n° 1182 del 6 luglio 2018, che indicano le "Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi sociali e determinazioni dei suoi contenuti essenziali".

La Carta vuole offrire agli Utenti e ai loro famigliari una visione, il più completa possibile, dei Servizi offerti, esplicitando modalità di accesso, ubicazione, organizzazione e standard di qualità.

Questo strumento, però, vuole dare anche la possibilità, a tutti coloro che lo desiderano, non solo di partecipare attivamente alle attività ma anche di verificare la qualità delle prestazioni erogate.

La principale finalità della Cooperativa è quella di soddisfare i bisogni delle persone accolte e dei loro famigliari, compatibilmente con le risorse disponibili, impegnandosi al massimo verso coloro che usufruiscono dei Servizi, nel rispetto dei principi e dei modelli adottati, delle modalità di erogazione dei servizi e degli standard di qualità dichiarati.

Le modalità con le quali è stato predisposto questo documento rafforzano la volontà, da parte della Cooperativa, di mantenere al centro dell'operare l'Utente, come persona nella sua globalità di storia, di vissuto e di diritti d'informazione e partecipazione. L'obiettivo è quello di consolidare sempre più un percorso di continua e trasparente verifica delle attività, anche attraverso la definizione di standard di qualità sempre più alti.

L'augurio è che la collaborazione con i portatori di interesse favorisca e implementi sempre più un processo efficace e costruttivo finalizzato al miglioramento dei Servizi offerti.

La presente Carta dei Servizi verrà diffusa attraverso i seguenti canali: l'Assemblea dei Soci e la pubblicazione sul sito internet www.coopvillamaria.org.

1

SEZIONE GENERALE

1.1 INTRODUZIONE

1.1.1 CARTA DEI SERVIZI: COS'È E A CHI È RIVOLTA

1.1.2 OBIETTIVI E MONITORAGGIO

1.1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

1.1.4 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

1.1.5 STORIA

1.1.6 MISSION E VISION

1.1.7 PRINCIPI ISPIRATORI, METODI E MODELLI

1.1.8 CONTESTO DI RIFERIMENTO IN CUI OPERA

LA COOPERATIVA SOCIALE VILLA MARIA

1.1 Introduzione

1.1.1 Carta dei Servizi : cos'è e a chi è rivolta

La Carta dei Servizi è il principale **strumento** che le organizzazioni adottano per far conoscere e informare sui progetti, le risorse e le attività, oltretutto le modalità di accesso e di intervento. Questo strumento, assumendo carattere di complementarità rispetto al Bilancio Sociale⁵, è pensato per permettere ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi. La Carta dei Servizi, infatti, è **rivolta ai cittadini** interessati e a tutti gli stakeholder della cooperativa, e fornisce gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei Servizi erogati dalla Cooperativa, garantendo la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane e economiche.

1.1.2 Obiettivi e Monitoraggio

Gli anni di esperienza e l'impegno costante nel promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, permettono a Villa Maria di sviluppare professionalità e capacità organizzative per fornire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni. Attraverso la stesura della Carta dei Servizi la Cooperativa si pone i seguenti obiettivi:

- **descrivere** l'organizzazione della Cooperativa, le strutture ricettive e riabilitative, le funzioni del personale e le attività svolte;
- **facilitare** l'accessibilità alle prestazioni erogate;
- **istituire dei canali** di comunicazione diretta e permanente con cittadini/fruitori, famiglie degli Utenti, altri servizi del territorio.

È cura del Coordinatore di Rete il monitoraggio continuo e l'aggiornamento, triennale, della Carta dei Servizi.

⁵ Il Bilancio Sociale, redatto annualmente, rendiconta, in termini sia finanziari sia sociali, le attività e le ricadute della Cooperativa.

1.1.3 Principi fondamentali per l'erogazione dei Servizi

I principi fondamentali per l'erogazione dei Servizi sono:

- **Eguaglianza:** a parità di esigenze i Servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli Utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica;
- **Imparzialità:** Villa Maria si impegna a definire le modalità di accesso e di fruizione dei Servizi nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità;
- **Continuità:** il Servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli;
- **Umanità:** l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori;
- **Efficienza ed efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli Utenti e di gratificazione del personale.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, la Cooperativa si impegna a garantire:

- **L'accesso** a tutti coloro che ne hanno bisogno tenendo come vincolo i livelli di ricettività sostenibili;
- **L'informazione** sulle modalità di erogazione dei servizi;
- **La disponibilità** della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, entro il minor tempo possibile, per ogni Utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto;
- **La riservatezza** e il **rispetto** della dignità della persona per qualsiasi Servizio erogato;
- **La personalizzazione** dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo individuo;
- **Il diritto** a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- **La verifica** del gradimento dei Servizi da parte degli Utenti attraverso il confronto diretto e gli strumenti dedicati a questo obiettivo (ad esempio i questionari del bilancio qualità).

1.1.4 Normativa di riferimento

La redazione della Carta dei Servizi è obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni. Di seguito la normativa di riferimento:

La normativa **nazionale**:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" c.d. "decreto Ciampi";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici";
- Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- La Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n.150 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

La normativa **provinciale**:

- Legge Provinciale 23/1992 "Servizio di garanzia del cittadino-Utente";
- Art. 20, co. 1, "Politiche Sociali nella Provincia di Trento";
- Delibera n.1182 - Approvazione delle "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio- assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi dell'art. 20, c. 1, della L.p 13/2007;
- La Delibera n.32 del 20 gennaio 2016 "Linee Guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e delle cooperative sociali" dell'Autorità Nazionale Anti-Corruzione.

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.

1.1.5 Storia

Don Giovanni Cosseri nel primissimo dopoguerra, 1919, a Lenzima (Isera) fonda un centro votato al prendersi cura e all'accoglienza di bambini orfani o abbandonati. L'organizzazione parrocchiale non riesce però a reperire risorse sufficienti e, a causa anche di una epidemia di tigna, nel 1927 tutti i bambini vengono allontanati. Don Cosseri decide di cedere il centro alle Suore della Sacra Famiglia di Castelletto di Benzone. Dal 1932 la direzione passa quindi ufficialmente alle suore che fondano l'istituto Villa Maria e decidono di accogliere ragazze orfane affette da diversi gradi di disabilità. Negli anni insorgono diversi problemi di gestione dell'istituto, legati anche alle richieste sempre più stringenti e i controlli sempre più puntuali effettuati dalla Provincia Autonoma di Trento (principale ente sovvenzionatore dell'Istituto) che costringono le suore a chiudere.

Nel 1994, a seguito dell'annuncio della chiusura dell'istituto, un gruppo di lavoratori e famigliari decide di fondare la Cooperativa Sociale Villa Maria, così da permettere e garantire agli Utenti accolti la continuità della cura. L'intento del nuovo organo direttivo è di abbandonare il retaggio istituzionale della struttura per aprirsi al territorio e avere una relazione più attiva e sinergica con la Comunità.

Negli anni vengono aperti, sul territorio della Vallagarina, tre centri socio educativi, nove Comunità Alloggio e, nel 2012 a Calliano, la nuova sede della Cooperativa. Il percorso di deistituzionalizzazione si chiude, nel 2017 con la definitiva chiusura della sede di Lenzima e il trasferimento degli ultimi Utenti presso il 6° piano della A.P.S.P. Vannetti di Rovereto. A partire dal 2017 la **sede legale della Cooperativa** viene collocata presso il nuovo Centro Socio Sanitario sito in Calliano, in Via Castelbeseno, 8 (TN).

1.1.6 Mission e Vision

La Cooperativa Sociale Villa Maria è un organismo **non lucrativo** di utilità sociale che opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità per realizzare **Servizi Socio-Sanitari, culturali ed educativi** necessari per conseguire il benessere degli Utenti. Essa intende operare valorizzando la componente affettiva degli Utenti, ponendo la massima attenzione alla continua evoluzione delle conoscenze tecnico - scientifiche ed operative che si raggiungono nel campo della disabilità psicofisica, promuovendo **l'integrazione** sociale delle persone con disabilità. La Cooperativa si propone di realizzare il **benessere psicofisico** degli Utenti accolti e la loro dimensione sociale, valorizzando il loro essere in primo luogo persone con bisogni, diritti e dignità al pari di qualsiasi cittadino.

La Cooperativa Sociale Villa Maria intende contribuire alla **costruzione di comunità** accoglienti, dove i cittadini con disturbi del neurosviluppo possano essere parte attiva, protagonisti di una socialità fatta di diritti e doveri, abitando il territorio con il miglior livello di autonomia, indipendenza ed autodeterminazione consentiti dalla propria condizione di salute.

1.1.7 Principi ispiratori, metodi e modelli

La Cooperativa lavora per **l'inclusione e l'integrazione sociale** di persone con disabilità e fragilità nel rispetto dei bisogni di sostegno tipici di ciascun individuo e garantendo professionalità e attenzione nella creazione e la gestione dei progetti individualizzati e di vita.

I principi che ispirano l'operare di Villa Maria sono:

- L'esperienza di contatto autentico con l'altro e il suo valore di nutrimento e crescita per l'individuo ed i gruppi sono perseguiti per il loro valore fondante;
- L'esperienza della verità del proprio sentire personale, viene favorita in tutte le sue forme di espressione, a livello relazionale, creativo, ludico, produttivo e comunicativo;
- L'esperienza della consapevolezza di sé è valutata come obiettivo trasversale e generale che accomuna Utenti ed operatori a tutti i livelli come risposta centrale alla ricerca di senso;
- Il rispetto della dignità dell'essere umano deve essere garantito in tutte le forme e modalità, prevedendo esperienze misurate sulle fasi di vita della persona, sia esso bambino, adolescente, adulto, anziano. L'acquisizione di competenze ed i processi riabilitativi deve essere tarata su un modello ecologico che considera insieme l'individuo e il suo ambiente bio - psico - sociale;
- Il modello di salute, in accordo con l'Organizzazione Mondiale della Sanità non prevede esclusivamente la lotta alla malattia ma anche e soprattutto l'acquisizione di livelli successivi di benessere, che possono coinvolgere il livello relazionale ed esistenziale.

Negli ultimi anni, inoltre, si è assistito ad un cambiamento di paradigma rispetto alla presa in carico dei soggetti fragili, imponendo l'adozione di **metodi e modelli**, che vedano oltre i limiti dell'operare quotidiano. Il costrutto di disabilità intellettiva è stato, infatti, superato dall'enorme variazione di patologie o fragilità che spesso si innestano nella famiglia e nel territorio. È importante sottolineare come, di conseguenza, la disabilità intellettiva si stia trasformando in un caleidoscopio plurimorboso, vista la frequente comorbidità con altre patologie (comportamentali, psichiche, neurologiche, dementigene, ecc.). Proprio in

questo senso la Cooperativa si impegna a inserire la persona nel proprio contesto di vita ponendo attenzione alle prassi di buona cura, al progetto di vita ed al progetto terapeutico-riabilitativo. Per questo è stato adottato il **Modello della Qualità di Vita**⁵ che individua 8 domini fondamentali⁶. La carenza, di uno o più, viene percepita soggettivamente come condizione di bisogno e, più esplicitamente come bisogno di sostegno. L'adozione del Modello ha inoltre permesso lo sviluppo di un *planning* di formazione ed applicazione di specifici strumenti di *assessment*, al fine di adeguare i Servizi offerti dalla Cooperativa permettendo di garantire, in linea con la comunità scientifica internazionale, un autentico progetto di vita.

1.1.8 Contesto di riferimento in cui opera la Cooperativa Sociale Villa Maria

*La Cooperativa Villa Maria, così come dall'art. 4 dello Statuto, "si propone di realizzare il **benessere psicofisico** delle persone accolte e la loro **dimensione sociale**, valorizzando il loro essere in primo luogo **persone con uguali bisogni, diritti e dignità** di qualsiasi altro cittadino.*

*La Cooperativa opera valorizzando la componente affettiva dei soggetti, sviluppando la centralità degli affetti e ponendo la massima attenzione alla continua evoluzione delle conoscenze tecnico – scientifico – operative nel campo della disabilità, organizzando di conseguenza i Servizi offerti, sviluppando e curando il rapporto con le famiglie e l'integrazione sociale dei soggetti. Il **contesto di riferimento** in cui si trova ad operare è il **territorio della Vallagarina**, ma la stessa può accogliere utenti provenienti da tutta la regione Trentino Alto Adige e da altre regioni italiane. Ai fini di cui sopra la Cooperativa svolgere le seguenti attività:*

- *Gestione di Centri Residenziali e Semi Residenziali, di Centri Socio Educativi, di iniziative e Servizi di accoglienza e simili, nelle forme e nei modi ritenuti utili al raggiungimento dello scopo sociale;*
- *Erogazione di Servizi a privati, imprese e non, ed in particolare ad enti pubblici quali comuni, provincie e regioni.*

La Cooperativa può partecipare a gare di appalto, stipulare convenzioni e compiere tutte le operazioni necessarie per l'acquisizione e l'erogazione dei Servizi; produzione, lavorazione, commercializzazione di manufatti in genere, sia in proprio che in conto terzi, nonché prodotti derivati da attività lavorative dei partecipanti all'attività sociale ottenute in appositi centri di lavoro sia di carattere artigianale che non. Tali attività si intendono finalizzate unicamente ai fini riabilitativi; promozione e gestione di corsi di formazione intesi a dare ai

⁵ Schalock, R. L., Gardner, J.F., & Bradley, V. J. (2007). Quality of life for persons with intellectual and other developmental disabilities: Applications across individuals, organizations, communities, and systems. Washington, DC: American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.

⁶ Gli 8 domini: 1. Benessere emozionale - 2. Relazioni interpersonali - 3. Benessere materiale - 4. Sviluppo personale - 5. Benessere fisico - 6. Autodeterminazione - 7. Inclusione sociale - 8. Diritti

partecipanti all'iniziativa o all'attività sociale strumenti idonei al reinserimento sociale ed alla qualificazione professionale nonché alla formazione cooperativistica anche con il contributo degli enti pubblici e privati in genere e/o singoli.

Per il perseguimento degli scopi sociali la società potrà realizzare altre iniziative utili al raggiungimento degli stessi, ricercando in modo particolare una collaborazione positiva con Enti pubblici e privati, con particolare riguardo alle cooperative sociali del territorio, alle associazioni di volontariato, ed a quanti altri abbiano comunanza di obiettivi con gli scopi sociali della Cooperativa; per lo svolgimento della propria attività la Cooperativa può dotarsi di tutte le attrezzature, macchine mobili ed immobili utili e necessari. A tale scopo potrà compiere tutte le operazioni mobiliari, ed immobiliari e finanziarie ritenute necessarie dagli organi sociali per il miglior perseguimento dello scopo sociale. Può anche stipulare accordi, convenzioni, contratti o realizzare altre forme di collegamento con soggetti pubblici e privati che possano facilitare l'esercizio dell'attività sociale".

Tutte le attività promosse dalla Cooperativa Villa Maria vengono esercitate in coerenza con le indicazioni del Consiglio di Amministrazione.

La cooperativa, per poter realizzare le proprie attività socio assistenziali è **regolarmente autorizzata al funzionamento ed accreditata** con la PAT (Provincia Autonoma di Trento), mentre per poter erogare i servizi socio sanitari è accreditata con l'A.P.S.S. (Azienda Provinciale Servizi Sanitari).

In particolare i **servizi socio assistenziali**, a partire dal 2021, per operare devono essere regolarmente autorizzati ed accreditati in ragione del **nuovo sistema di autorizzazione ed accreditamento**, disciplinato dal Regolamento di esecuzione degli articoli 19,20 e 21 della legge provinciale del 27 luglio 2007, n°13.

I servizi **socio sanitari**, per operare, fanno invece riferimento alla **legge n°30-48/2000**, che disciplina la materia di autorizzazione ed accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.

Vanno evidenziati i valori della legalità e della trasparenza, tra l'altro normate anche dal D.Lgs. 231/2001 e contemplate nel Modello Organizzativo e di Gestione di cui la Cooperativa si è dotata nel mese di dicembre 2021.



2

SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI OFFERTI

2.1 SEZIONE COMUNE A TUTTI I SERVIZI OFFERTI

2.1.1 ORGANI DI GOVERNO E SOCI

2.1.2 STAKEHOLDERS

2.1.3 PERSONALE

2.1.4 FUNZIONIGRAMMA

2.1.5 MAPPA DEI SERVIZI

2.1.6 MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

2.1.7 IL RUOLO DELLA RETE

2.1.8 STRUMENTI

2.1.9 SISTEMI DELLA QUALITÀ

2.1.10 TUTELA DELLA PRIVACY

2.1.11 COME FAR PARTE E SOSTENERCI

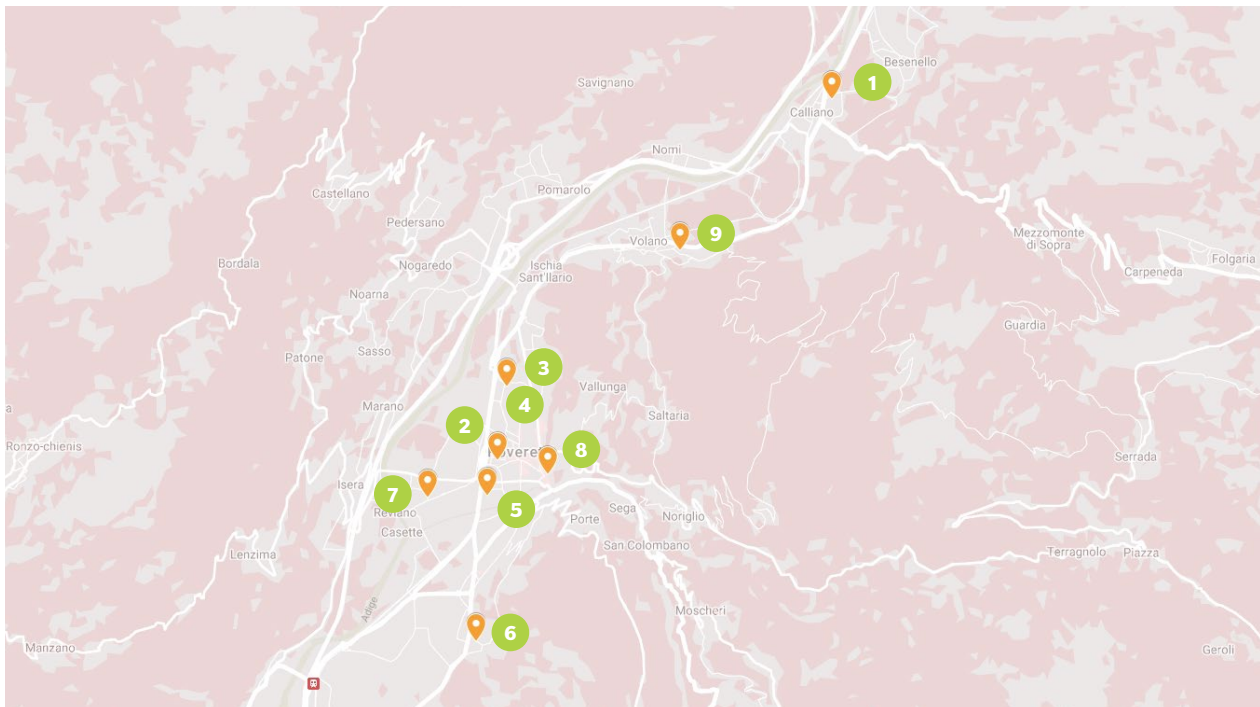
2.1 Sezione comune a tutti i servizi offerti

2.1.1 Organi di governo e soci

La Cooperativa sociale Villa Maria, conformemente alla normativa vigente sulle Cooperative Sociali, nel 1994 si è costituita per atto pubblico. Quest'atto prevede la redazione dello statuto che contiene regole per lo svolgimento dell'attività mutualistica e norme relative al funzionamento dell'ente. In sintesi lo statuto si può definire come la "legge" della Cooperativa e rappresenta una sorta di contratto tra la Cooperativa e i propri Soci. Per lo statuto completo si rimanda al sito della Cooperativa. Di seguito sono riportate le informazioni relative alla "**Carta di identità**" della cooperativa, all'organo di Governo e alle caratteristiche e tipologia dei Soci che compongono.

DENOMINAZIONE	COOPERATIVA SOCIALE VILLA MARIA
Indirizzo sede legale	Via Castelbeseno, 8 Calliano (TN)
Distribuzione territoriale dei servizi	Centro Residenziale - Via Castelbeseno, 8 - 38060 Calliano (TN) Cà Bella - Via Pasqui, 61 - Int. 9/11, Rovereto (TN) Perla - Via Pasqui, 61- interno 2, Rovereto (TN) Sole - Via Udine 41, Fabbr. B, Rovereto (TN) Sorgente - Via S. Rocco 27/27 Lizzana – Rovereto (TN) Levante/Penelope/Mimosa - Via Unione 2, Rovereto (TN) Melograno/Arancio/Stanza Violetta/La Terra - Via della Terra 15, Rovereto (TN) Viaggio di Primavera/Macramè - Via Salenghi 7, Volano (TN)
Forma giuridica e modello di riferimento	Cooperativa Sociale Onlus
Tipologia	Cooperativa Sociale
Data di costituzione	10 giugno 1994

Codice Fiscale e Partita IVA	01456720224
N° iscrizione Albo Nazionale società cooperative	A157832
Codice Ateco	873000
Tel. - Fax	0464 387 800 – 0464 387 899
e-mail	segreteria@coopvillamaria.org
Qualificazione impresa sociale	Cooperative di gestione servizi socio – sanitari, culturali ed educativi
Appartenenza a reti associative	Federazione delle Cooperative



CARICA SOCIALE	RIFERIMENTO	TIPOLOGIA
Presidente	Guido Ghersini	Socio persona giuridica
Vice Presidente	Elena Rossi	Socia lavoratrice
Consigliere	Elisabetta Murdaca	Socia lavoratrice
Consigliere	Raffaella Festini Brosa	Socia lavoratrice
Consigliere	Felice Marzullo	Socio familiare
Consigliere	Ivano Galvagni	Socio familiare
Consigliere	Michele Paissan	Esterno
Consigliere/Presidente del Comitato di Controllo	Luciano Maistri	Esterno
Consigliere/Componente del Comitato di Controllo	Giovannini Stefano	Esterno

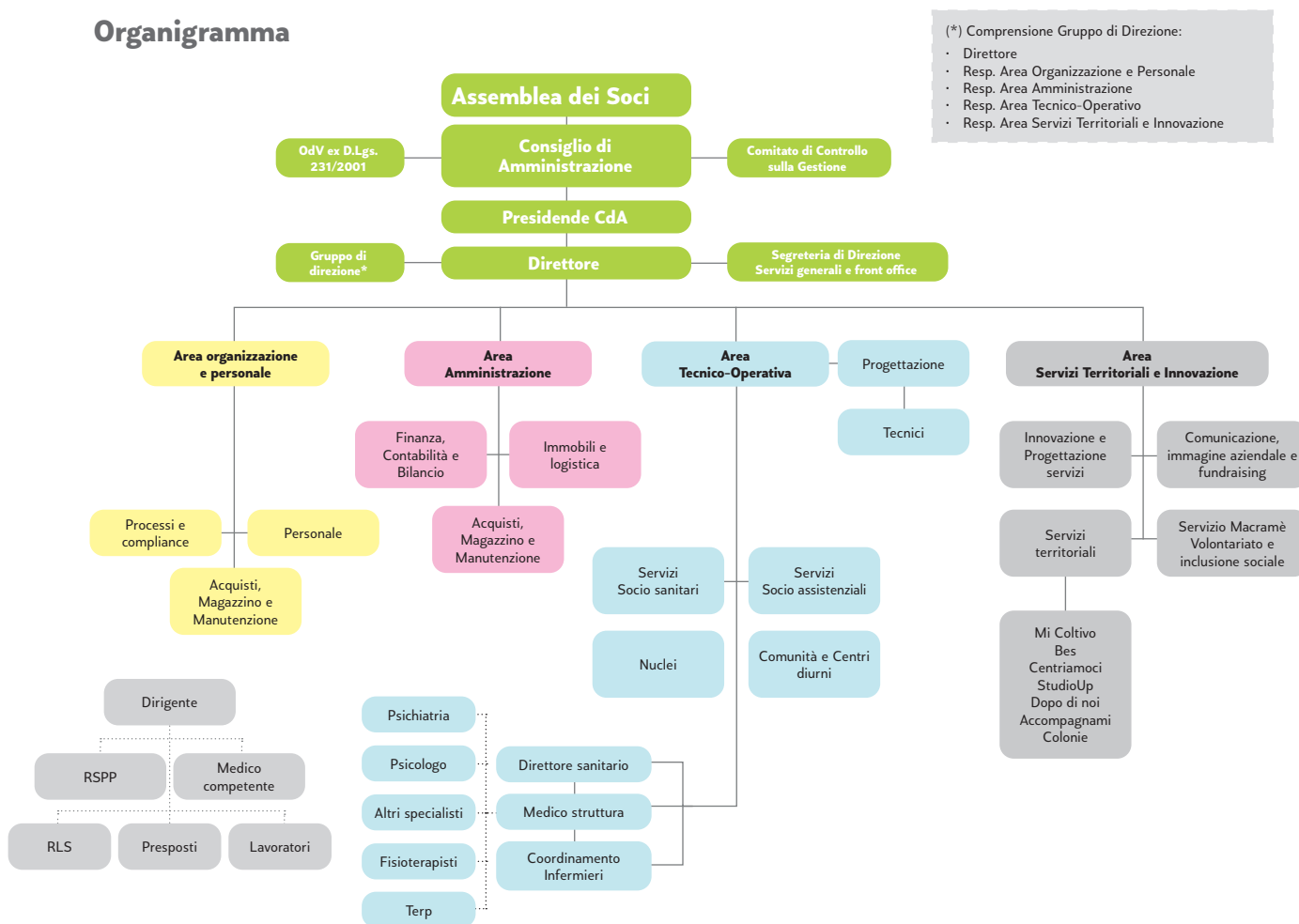
TIPOLOGIA SOCI	2020
Soci Lavoratori	64
Soci Familiari Utenti	22
Soci Enti giuridici	6
Soci Sovventori	5
Soci Volontari	/
Totale	97



2.1.3 Personale

Gli elementi determinanti per il funzionamento della Cooperativa sono sicuramente la motivazione e la professionalità di più di 270 dipendenti, ovvero il desiderio di perseguire gli scopi sociali previsti dallo statuto, con consapevolezza dei propri mezzi e con la giusta tensione verso gli obiettivi. Per questo motivo, Villa Maria, si impegna costantemente a promuovere un clima di collaborazione orientato al raggiungimento di obiettivi comuni.

Organigramma



2.1.4 Funzionigramma

Tutte le attività e le mansioni affidate ai collaboratori di Villa Maria dovranno essere svolte nel rispetto delle procedure aziendali in corso di validità e con l'obiettivo ultimo di fornire servizi di qualità e garantire la migliore qualità di vita possibile agli utenti. Nell'esecuzione delle proprie funzioni vanno altresì considerati i principi generali dell'economicità e della programmazione a medio-lungo termine, al fine di individuare tempestivamente le soluzioni più idonee per razionalizzare le risorse disponibili e anticipare l'insorgenza di eventuali problematiche organizzative.

DIRETTORE GENERALE

Al Direttore Generale compete l'individuazione delle modalità e dei mezzi atti al raggiungimento degli obiettivi fissati negli indirizzi e nelle strategie gestionali approvate dal Consiglio di Amministrazione e gli sono attribuiti da quest'ultimo i poteri e le facoltà per la gestione e l'amministrazione ordinaria della Cooperativa.

RESPONSABILE PROCESSI E COMPLIANCE

Il responsabile processi e compliance risponde direttamente al direttore generale, è il responsabile dei processi e della compliance aziendale e riveste incarichi inerenti: area sicurezza, area privacy, area qualità, area formazione e area d.lgs. 231.

RESPONSABILE AREA TECNICO-OPERATIVA

Il Responsabile Area Tecnico-Operativa risponde direttamente al Direttore Generale. Coordina e collabora con le Responsabili di Servizio e con tutte le figure a lui sottoposte come previsto dall'organigramma. È il riferimento aziendale per le figure sanitarie interne ed esterne ed è da queste coadiuvato per le questioni di carattere sanitario.

RESPONSABILE DELLE RISORSE UMANE

Il Responsabile delle Risorse Umane ha la diretta responsabilità della gestione amministrativa delle risorse umane (personale dipendente e collaboratori) e, in questa funzione, gestisce e supervisiona tutti i processi amministrativi relativi al personale, gestisce la programmazione del fabbisogno di personale di cui necessita l'organizzazione, in raccordo con il Direttore Generale, sentiti i Coordinatori dei servizi interessati.

COORDINATORE DELLE RELAZIONI ESTERNE

Il Coordinatore delle Relazioni Esterne è una figura orientata a promuovere e costruire rapporti di affidamento con gli Enti Gestori pubblici e/o privati interessati ad usufruire di qualunque forma di servizio offerto dalla Cooperativa. Risponde direttamente al

Direttore Generale, in sinergia con le altre figure di coordinamento della Cooperativa. Opera principalmente sul territorio mantenendo i contatti con l'Azienda Sanitaria e con gli Enti gestori, promuovendo relazioni funzionali all'attivazione di nuove prese in carico, focalizzando l'attenzione sui bisogni espressi dagli utenti, a livello educativo, socio-assistenziale, riabilitativo e socio-sanitario, sia in Trentino che fuori provincia.

RESPONSABILE DEI SERVIZI GENERALI E DELLA LOGISTICA

Il Responsabile dei Servizi generali e logistica coadiuva la Direzione Generale e le altre Aree Aziendali mediante il coordinamento e la gestione quotidiana del personale addetto alle attività di supporto, definendone l'organizzazione, le modalità di intervento e le attività, al fine di garantire la continuità dei servizi offerti dalla Cooperativa. Inoltre, il Referente/Responsabile dei Servizi coadiuva la Direzione Generale e le altre aree aziendali nella gestione documentale e amministrativa dei processi sotto elencati e determinanti a garantire il buon funzionamento dei servizi. Risponde gerarchicamente alla Direzione Generale.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE

Il Responsabile del Servizio Manutenzione risponde direttamente al Direttore Generale. Svolge la sua attività professionale nell'area tecnico-manutentiva, che richiede preparazione tecnica professionale e particolare conoscenza della tecnologia del lavoro e del funzionamento degli impianti, comportando anche l'impiego di apparecchiature complesse.

REFERENTE ACQUISTI E MAGAZZINO

Il Referente Acquisti e Magazzino, in collaborazione con gli addetti alla gestione del magazzino, si occupa della gestione degli approvvigionamenti di materie prime, beni e servizi, tiene i rapporti con i fornitori e supervisiona la gestione del magazzino con l'obiettivo di soddisfare puntualmente le richieste interne in termini di qualità, quantità e tempistiche di fornitura. Risponde gerarchicamente alla Direzione Generale al quale riferisce costantemente in relazione al proprio operato. Effettua reporting periodici per la Direzione, comunicando le informazioni di rilievo sull'andamento delle attività di propria competenza

COORDINATORE DELL'UFFICIO AMMINISTRATIVO

Il Coordinatore dell'Ufficio Amministrativo coordina l'Ufficio Amministrativo ed effettua il controllo delle attività svolte dal personale dell'Ufficio stesso. Risponde in linea gerarchica al Direttore Generale rispetto alla gestione contabile, finanziaria e fiscale della Cooperativa, nel rispetto dei limiti di spesa fissati dal Consiglio di Amministrazione. Predispose i bilanci preventivi e consuntivi periodici e annuali e tutta la documentazione contabile ed amministrativa. Coordina l'operatività con gli Istituti di credito e svolge i relativi controlli sui flussi finanziari aziendali, incluso l'utilizzo di Home Banking e Internet Banking, cura la gestione ordinaria dei rapporti bancari (incassi, pagamenti, etc.) ed effettua la verifica periodica degli stessi.

RESPONSABILE DI SERVIZIO

Il Responsabile di Servizio è responsabile dei centri socio educativi, delle comunità alloggio o dei nuclei socio sanitari della Cooperativa; è tenuto a garantirne l'efficienza gestionale e il contenimento dei costi, assicurando la continuità e la qualità dei servizi forniti. Risponde gerarchicamente al Responsabile dell'Area Tecnico-Operativa. Svolge una funzione diretta sulla gestione delle realtà ad esso affidate valutando il fabbisogno di personale, coordinandosi con il Responsabile Area Tecnico-Operativa. Svolge una funzione di gestione operativa del personale in carico e collabora con lo Psicologo e con il Responsabile della Progettazione per quanto riguarda il rapporto con i vari servizi socio-assistenziali e socio-sanitari rispetto alla progettualità dell'utente e il piano delle attività educative, terapeutiche e riabilitative, nonché per il monitoraggio dei progetti individualizzati.

RESPONSABILE DELLA PROGETTAZIONE

Il Responsabile della Progettazione è una figura trasversale che opera in staff con lo Psicologo, il Medico di struttura e Coordinatore dei Servizi Sanitari e Assistenziali, i Responsabili di Servizio e in stretta collaborazione con il Responsabile Area Tecnico-Operativa al quale riferisce direttamente. Si occupa della progettazione, attraverso la stesura, la strutturazione, il monitoraggio e la valutazione (anche in itinere) dei progetti educativi individualizzati. In collaborazione con tutto lo staff educativo definisce l'efficacia del progetto creato, condividendo le eventuali modifiche da apportare durante la sua attuazione, al fine di migliorarne l'efficienza e la validità. Struttura e sviluppa griglie di osservazione, necessarie al fine di raccogliere i dati utili per la valutazione finale del percorso attivato.

IMPIEGATO AMMINISTRATIVO

L'impiegato amministrativo risponde direttamente al coordinatore di servizio e alla Direzione.

Svolge attività che comportano l'uso complesso di dati per l'espletamento di prestazioni lavorative di natura amministrativa e/o contabile (comprendente l'istruttoria e la predisposizione di dati), di rendicontazione, di verbalizzazione e di documentazione. Redige atti amministrativi aventi rilevanza esterna e, se previsto dalle funzioni attribuite alla struttura di appartenenza, segue operazioni di contabilità, provvedendo anche a tutte le eventuali operazioni connesse, nonché alla revisione di situazioni contabili ed alla predisposizione di elaborati statistici. Esplica attività di segreteria, coordina gli eventuali addetti di qualifiche inferiori, mantenendo rapporti diretti, interni ed esterni alla struttura di appartenenza, per la trattazione di questioni e pratiche.

IMPIEGATO DEL FRONT OFFICE

Risponde gerarchicamente al Responsabile dei Servizi Generali e Logistica e si occupa di: gestire il centralino, gestire gli accessi, raccogliere e gestire l'ordine dei pasti relativi ai dipendenti e collaboratori, smistare la posta in ingresso e in uscita, gestire le PEC indirizzate al Front Office, gestire i protocolli in ingresso e in uscita, effettuare lavori di segreteria sotto la supervisione del Respon-

sabile dei Servizi Generali e Logistica, raccogliere e organizzare le disponibilità notturne sotto la supervisione del Responsabile dei Servizi Generali e Logistica.

ADDETTO ALLA MANUTENZIONE

L'Addetto alla manutenzione svolge attività professionale nell'area tecnico-manutentiva; risponde direttamente al Responsabile della Manutenzione. Provvede alle attività di conduzione e sorveglianza tecnica di impianti termici, idraulici, elettrici ed edilizi, svolgendo anche il controllo tecnico degli impianti stessi, individuandone guasti ed anomalie di funzionamento, provvedendo ai necessari interventi, di tipo ricorrente e/o straordinario, di manutenzione, riparazione, smontaggio, revisione, controllo, taratura e messa a punto. Esegue autonomamente, ovvero in collaborazione con altre professionalità o ditte esterne, sia sulla base di istruzioni operative che di documentazione messa a disposizione, operazioni ed interventi, anche non di serie e non ricorrenti, che presentano particolari complessità, precedenti e consequenziali, alla realizzazione.

ADDETTO AL MAGAZZINO

L'Addetto al magazzino cura la gestione dei magazzini delle merci in collaborazione con il Referente per gli acquisti e il magazzino con l'obiettivo di soddisfare puntualmente le richieste interne in termini di qualità, quantità e tempistiche di fornitura.

DIRETTORE SANITARIO

Il Direttore Sanitario, medico iscritto all'Albo, opera in linea con la mission della struttura socio-sanitaria di cui fa parte. Guida, dirige, supervisiona e garantisce qualità e formazione al personale in relazione alla responsabilità clinico-sanitaria degli ospiti. Il Direttore Sanitario sovrintende, sotto il profilo igienico-sanitario, alla organizzazione delle attività diagnostico-terapeutiche svolte nei servizi socio-sanitari della Cooperativa.

MEDICO DI STRUTTURA E COORDINATORE DEI SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI

Il Medico di Struttura e Coordinatore dei Servizi Sanitari e Assistenziali, medico iscritto all'Albo, garantisce la promozione ed il mantenimento della salute dei pazienti accolti presso le strutture socio-sanitarie della Cooperativa, mediante idonee attività di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione ed educazione sanitaria, nel rispetto del principio della continuità assistenziale territorialmente considerata. Si coadiuva direttamente con il Direttore Sanitario e con il Responsabile dell'Area Tecnico-Operativa per l'attivazione del processo igienico-sanitario e per l'organizzazione delle attività diagnostico-terapeutiche svolte nei servizi socio-sanitari della Cooperativa. Ricopre un ruolo di raccordo con le aree organizzative della struttura socio-sanitaria in relazione agli aspetti clinico-sanitari degli utenti. Ad esso rispondono direttamente il personale sanitario e riabilitativo.

REFERENTE INFERMIERISTICO

Risponde direttamente al Medico di Struttura e Coordinatore dei Servizi Sanitari e Assistenziali e ne coadiuva l'operato, collaborando con tutte le figure sanitarie presenti in azienda.

PSICOLOGO

Nell'espletamento di tutte le sue attività, lo Psicologo si conforma ai principi generali, alle disposizioni specifiche ed ai precetti deontologici che regolano lo svolgimento della sua professione. Lo Psicologo della Cooperativa svolge la funzione di supervisionare gli aspetti inerenti il progetto di vita dell'utente, integrandosi con tutte le figure professionali che intervengono su di esso, e di effettuare e/o garantire colloqui terapeutici con gli ospiti, secondo quanto stabilito dal PAI – PEI. Lo Psicologo risponde direttamente al Responsabile Area Tecnico-Operativa ed è tenuto a collaborare attivamente con il Responsabile della Progettazione, con gli altri coordinatori e con i Responsabili di Servizio per garantire interventi qualificati ed integrati al progetto di vita della persona con disabilità intellettiva. Fa parte della Commissione Ingressi ed ha il compito di redigere la relazione sul nuovo ingresso in collaborazione con gli altri membri della Commissione.

FISIOTERAPISTA, INFERMIERE, O.S.S., O.S.A., AUSILIARIO, EDUCATORE PROFESSIONALE SOCIO-SANITARIO

Nell'espletamento di tutte le loro attività, queste figure professionali si conformano ai principi generali, alle disposizioni specifiche ed ai precetti deontologici che regolano lo svolgimento della rispettiva professione, secondo quanto previsto dai rispettivi profili professionali emanati a livello ministeriale e riconducibili alle previsioni normative. Le figure in libera professione dovranno ulteriormente attenersi alle funzioni definite nelle convenzioni individuali sottoscritte con la Cooperativa. Queste figure professionali svolgono, nell'ambito delle rispettive aree di competenza, attività indirizzate a soddisfare le necessità dell'utente, finalizzate al recupero, al mantenimento ed allo sviluppo del livello di benessere e di autonomia. Il loro intervento si caratterizza nella specificità in relazione ai contesti ed agli ambiti di intervento, differenziandosi per livelli di responsabilità e per aree di autonomia.

EDUCATORE PROFESSIONALE SOCIO PEDAGOGICO CON O SENZA TITOLO

Nell'espletamento delle attività, questa figura professionale si conforma ai principi generali, alle disposizioni specifiche ed ai precetti deontologici che regolano lo svolgimento della rispettiva professione, secondo quanto previsto dal profilo professionale e dalle previsioni normative ad oggi in vigore. L'Educatore professionale socio pedagogico, con o senza titolo, si attiva con le figure di riferimento della Cooperativa, la famiglia e gli altri soggetti che si rapportano con l'utente in relazione al progetto di vita dell'Utente stesso. Attua specifici progetti educativi e riabilitativi, nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato da un'équipe multidisciplinare, volti ad uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativi/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana. Relaziona al Responsabile di Servizio e allo specialista incaricato, se nominato, in merito all'andamento del "progetto di vita" degli utenti e in merito a tutti gli aspetti di gestione quotidiana del proprio operato.

TERP

Il Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica è l'operatore sanitario che, in possesso del diploma universitario abilitante, svolge, nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato da un'equipe multidisciplinare, interventi riabilitativi ed educativi sui soggetti con disabilità psichica. Il Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica collabora alla valutazione della disabilità psichica e delle potenzialità del soggetto, analizza bisogni e istanze evolutive e rileva le risorse del contesto familiare e socio-ambientale, collabora all'identificazione degli obiettivi formativo-terapeutici e di riabilitazione psichiatrica nonché alla formulazione dello specifico programma di intervento mirato al recupero e allo sviluppo del soggetto in trattamento, attua interventi volti all'abilitazione/riabilitazione dei soggetti alla cura di sé e alle relazioni interpersonali di varia complessità nonché, ove possibile, ad un'attività lavorativa, opera nel contesto della prevenzione primaria sul territorio, al fine di promuovere lo sviluppo delle relazioni di rete, per favorire l'accoglienza e la gestione delle situazioni a rischio e delle patologie manifestate, opera sulle famiglie e sul contesto sociale dei soggetti, allo scopo di favorirne il reinserimento nella comunità, collabora alla valutazione degli esiti del programma di abilitazione e riabilitazione nei singoli soggetti, in relazione agli obiettivi prefissati. Il Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica contribuisce alla formazione del personale di supporto e concorre direttamente all'aggiornamento relativo al proprio profilo professionale.

REFERENTE PER LA COMUNICAZIONE E L'IMMAGINE AZIENDALE

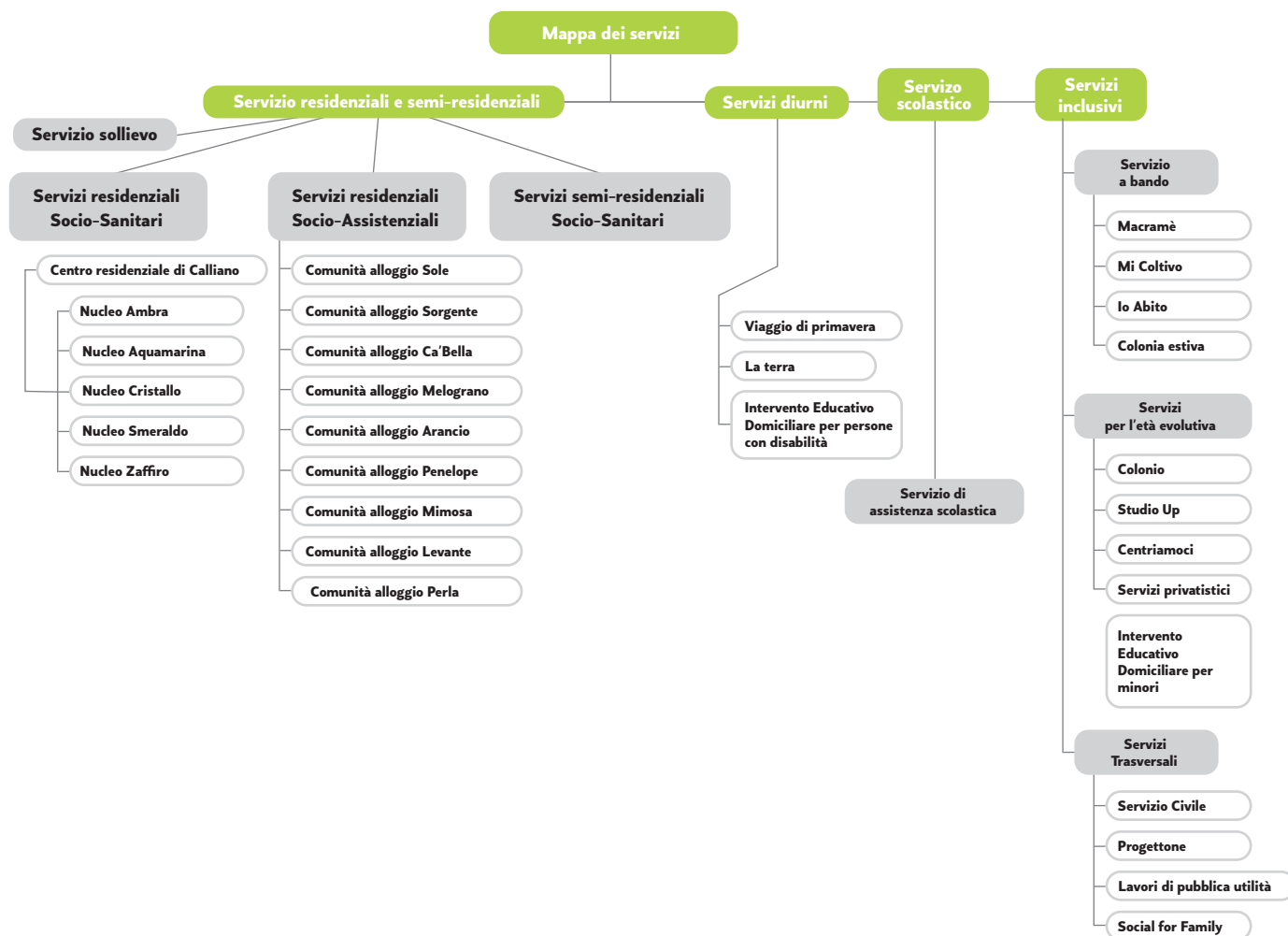
Su indicazione della Direzione e/o delle altre figure preposte cura/gestisce l'aggiornamento del sito web, l'aggiornamento dei social media, propone nuove modalità per favorire la diffusione e la conoscenza della Cooperativa nonché per il miglioramento dei prodotti e servizi proposti, nell'ambito delle direttive impartite dalla Direzione, propone e cura l'implementazione della strategia di comunicazione della Cooperativa, anche tramite la realizzazione di newsletter, collabora con gli altri servizi nella ricerca e nella predisposizione di bandi, collabora con gli altri servizi nell'implementazione di azioni di innovazione per incrementare l'efficacia e l'efficienza delle azioni della Cooperativa.

RESPONSABILE AREA INNOVAZIONE E AGRICOLTURA SOCIALE

Il Responsabile Area innovazione e agricoltura sociale risponde direttamente al Direttore Generale. È una figura trasversale che opera in staff ed in stretto coordinamento con il Coordinatore delle Relazioni Esterne. In collaborazione con il Coordinatore delle Relazioni Esterne si occupa di ideare, predisporre, sviluppare e diffondere nuove progettualità, con o senza sostegno economico da soggetti terzi e, qualora approvati, ne cura il corretto e puntuale avvio e ne supervisiona la realizzazione.

2.1.5 Mappa dei servizi

Di seguito riportiamo una sintetica mappa dei Servizi offerti dalla Cooperativa. Il dettaglio è approfondito nelle sezioni dedicate.



2.1.6 Modalità di presa in carico

Le modalità di presa in carico si differenziano tra area Socio-Sanitaria e Socio-Assistenziale. Il dettaglio delle modalità di presa in carico viene analizzato, nelle sezioni specifiche, per ogni singolo Servizio offerto.

Ruolo dei famigliari

La ricerca di un'alleanza con le famiglie è parte integrante del progetto di presa in carico individuale della persona. La programmazione degli interventi cerca, quindi, di garantire il fondamentale obiettivo riguardo al mantenimento del legame affettivo primario, di riconoscere le origini famigliari, sociali e culturali. Per raggiungere questi obiettivi è necessario maturare e mantenere nel tempo una reciproca disponibilità agli scambi comunicativi. Nella fase iniziale della presa in carico sono previsti colloqui con i famigliari volti alla reciproca conoscenza e all'analisi dei bisogni, oltreché ad indagarne le aspettative e le richieste. La Cooperativa si impegna a coinvolgere attivamente i famigliari attraverso scelte condivise sul percorso educativo e riabilitativo.

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
TEMPESTIVITÀ	Rilascio documentazione clinica	Si garantisce di fornire la documentazione clinica (cartella Utente, percorso educativo, etc) entro 15 giorni dalla richiesta.
	Comunicazione aggiornamenti clinici	Si garantisce di fornire le informazioni cliniche (eventi rilevanti, variazioni cliniche, esiti esami specialistici, etc) per entro 7 giorni da tali eventi.
	Colloquio con i famigliari	Si garantisce di organizzare un colloquio famigliari entro 7 giorni dalla richiesta.
EFFICACIA	Colloqui di verifica	Vengono garantiti colloqui con i famigliari ogni 6 mesi.
	Équipe di verifica	Vengono garantite équipe di verifica del singolo caso ogni 3 mesi.
TRASPARENZA	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati.

2.1.7 Il ruolo della rete

Al fine di garantire la continuità e tutelare dal rischio di frammentazione degli interventi, sia sul fronte sanitario sia educativo, è indispensabile curare e mantenere nel tempo una rete di rapporti e di scambi informativi. Questo permette di consolidare ed adottare, nel divenire del percorso, una visione sempre più completa ed integrata della persona, presupposto indispensabile per un intervento di cura.

Per garantire nell'operatività tali principi la Cooperativa si impegna a:

- Collaborare con l'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) per valutare e monitorare periodicamente l'andamento del progetto, verificandone inoltre strumenti e metodi;
- Sviluppare azioni di monitoraggio, confronto e verifica degli interventi attraverso la supervisione clinica e educativa;
- Programmare incontri per un confronto sull'evoluzione della situazione in équipe integrate con il personale ed i referenti dei vari ambiti d'intervento;
- Collaborare con le famiglie, come scritto in precedenza, per creare un'alleanza, parte integrante del progetto di presa in carico individuale della persona;
- Mantenere e potenziare i rapporti e le collaborazioni con le associazioni di volontariato locali, nazionali ed internazionali.

2.1.8 Strumenti

La Cooperativa si avvale di un sistema informatico complesso (CBA) per la stesura e l'utilizzo di tutti gli strumenti di monitoraggio dell'Utente. Si tratta di un software composto da diversi moduli, che gestisce il fascicolo dell'interessato, in riferimento alla parte assistenziale-sanitaria-clinico/medica. Prevede inoltre una fase di Assessment, la stesura di un bilancio ecologico, di un progetto di vita e il programma di Intervento per delineare gli output personali, funzionali e clinici.

PAI/PEI INTEGRATO: si tratta di un documento integrato al cui interno sono presenti il piano di assistenza individualizzato e il piano educativo. Lo stesso rappresenta uno strumento progettuale di promozione della salute della persona, all'interno del quale vengono descritti gli interventi integrati (educativi ed assistenziali) predisposti per l'Utente, vengono descritte le finalità, gli obiettivi individuati, il percorso da proporre, le metodologie da utilizzare,

STANDARD

Si garantisce l'aggiornamento del PAI/PEI ogni 6 mesi.

le modalità di coinvolgimento dei diversi attori e le verifiche in itinere del processo. Questo documento favorisce la qualità del processo d'aiuto che mette al centro la persona nella sua complessità e raffigura un modello di lavoro declinato per obiettivi, che si realizza all'interno dell'équipe multidisciplinare ma che è condiviso anche con tutti gli altri attori (assistenti sociali, famigliari, tutori, AdS, etc.). La finalità di questo documento è quella di focalizzare i diversi obiettivi specifici sui quali occorre concentrare l'attenzione, descrivendo dettagliatamente gli interventi integrati da predisporre per attuare nella maniera più efficace l'intervento. Vengono inoltre definiti i tempi di attuazione, la durata complessiva del progetto, e le eventuali verifiche straordinarie per casi di particolare difficoltà e complessità.

Vineland: scala il cui standard viene utilizzato per valutare l'autonomia personale e la responsabilità sociale degli individui dai 6 ai 60 anni, attraverso un'intervista semi-strutturata rivolta a genitori e caregiver.

SIS (support intensity scale): strumento per la valutazione dell'intensità del bisogno di supporto in sei aree principali, una sezione supplementare di analisi dei bisogni di protezione e tutela legale ed una sezione di analisi del bisogno di sostegno non ordinario di tipo medico e comportamentale.

ICF (*international classification of functioning*): è un sistema di classificazione della disabilità sviluppato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Fornisce un quadro articolato dei punti di forza e dei deficit della persona integrando aspetti diagnostici e prognostici.

Équipe multidisciplinari periodiche alle quale partecipano le varie figure professionali che hanno in carico gli Utenti, per confrontarsi ed integrare le osservazioni fatte nei vari contesti, individuare gli obiettivi e definire gli interventi educativi.

Griglie di osservazione e di rilevazione dei progetti educativi, interni ed esterni al Nucleo, che vengono redatte direttamente dagli operatori.

Diari giornalieri quali: diario consegne informatizzato di Nucleo redatto dagli operatori, diario consegne infermieristico informatizzato redatto sia dagli operatori che dagli infermieri, le consegne dei tecnici ALT effettuate utilizzando i sistemi informatici.

Si garantisce l'aggiornamento della Vineland almeno ogni 6 mesi.

Si garantisce l'aggiornamento della SIS almeno ogni 6 mesi.

Si garantisce l'aggiornamento dell'ICF entro i primi 3 mesi dall'inserimento e successivamente a cadenza annuale.

L'équipe multidisciplinari si ritrova ogni settimana per discutere dei casi più urgenti e garantire il monitoraggio costante di tutte le progettualità in essere.

2.1.9 Sistema della qualità

La Cooperativa Sociale Villa Maria persegue una politica per la Qualità volta al miglioramento continuo dei Servizi offerti.

Nello specifico Villa Maria si impegna a:

- Garantire che la programmazione e l'esercizio dell'attività siano costantemente verificati, anche attraverso la definizione di standard di qualità del Servizio;
- Garantire ai propri Utenti un'assistenza qualificata, fondata su progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, redatti dall'équipe multidisciplinare;
- Promuovere la crescita professionale e motivazionale delle risorse umane impiegate anche attraverso la formazione continua;
- Porsi in un'ottica di ascolto e coinvolgimento nei confronti dei fruitori dei Servizi offerti.

Strumenti

Coerentemente con le logiche e le strategie di miglioramento delle proprie attività, la Cooperativa si impegna a realizzare costantemente un sistema di azioni in grado di monitorare i Servizi offerti a tutela dell'Utente. Gli strumenti che la Cooperativa mette in atto sono molteplici, diversificati e in grado di coinvolgere gli interlocutori privilegiati del nostro operare: Utenti-famigliari, operatori, professionisti, volontari. Oltre alla pubblicazione della presente Carta dei Servizi ed al coinvolgimento dei famigliari/Utenti nei percorsi dedicati agli Utenti, nell'ottica del miglioramento continuo è strutturata una serie di azioni e strumenti che costituiscono il **Sistema**

Tutela e Qualità della Cooperativa Sociale Villa Maria che prevede:

- Una procedura strutturata e formalizzata per acquisire **reclami, criticità e suggerimenti**⁵, in grado di offrire la garanzia di risposte con tempistiche prestabilite (30 giorni);
- La definizione di **standard di qualità** dei servizi offerti, nonché il loro costante monitoraggio e analisi;
- Una procedura di **raccolta e gestione delle non-conformità** rispetto agli standard dichiarati, con l'impegno di promuovere e verificare azioni di miglioramento relative alle non-conformità raccolte;
- La condivisione, assegnazione e verifica, con cadenza annuale, di **obiettivi di qualità** al personale della Cooperativa;
- L'impegno di coinvolgere periodicamente, attraverso il **bilancio qualità**, i protagonisti dei Servizi con l'obiettivo di osservare alcuni indicatori significativi relativi alla qualità dei servizi;
- L'impegno di assegnare il sistema qualità a **specifici profili** all'interno della Cooperativa.

⁵ A fine documento è allegato il modulo reclami, criticità, suggerimenti

Tutti gli strumenti di monitoraggio della qualità, sopra descritti, concorrono alla definizione annuale degli obiettivi da parte della direzione della Cooperativa

In ogni organizzazione, ancora di più in quelle ampie e complesse come la Cooperativa Sociale Villa Maria, è fondamentale condividere con chiarezza il percorso necessario a far emergere le criticità ed i limiti anche da un punto di vista non professionale. La strada intrapresa dalla Cooperativa è quella di porre il “limite riconosciuto” come uno degli strumenti necessari per far evolvere la qualità dei Servizi erogati e quindi dell’organizzazione stessa, anche attraverso processi partecipativi.

Reclami, criticità e suggerimenti

L’azione di porre un reclamo, una criticità o un suggerimento, assume una valenza collaborativa e non rimane unidirezionale. Tale azione vede l’impegno, da una parte di Villa Maria, nel rispondere in breve tempo, dall’altra di chi segnala nel descrivere brevemente l’oggetto del problema o suggerimento, attraverso la compilazione del modulo “criticità e suggerimenti”. In ogni Servizio di Villa Maria è possibile trovare una “bussola” nella quale lasciare i moduli compilati ed inseriti nelle apposite buste intestate al

Servizio Tutela e Qualità. Tale modalità permette di tutelare, attraverso il segreto professionale, la gestione delle informazioni personali presenti sui moduli, gestite esclusivamente dal *Servizio Tutela e Qualità*.

Il *Servizio Tutela e Qualità* si impegna a dare risposta nel più breve tempo possibile dall’arrivo della segnalazione.

Le criticità vengono rendicontate e raccolte nell’ottica dell’analisi in merito all’effettiva problematicità, alle ricadute della segnalazione sul contesto, al superamento del problema attraverso azioni correttive e/o la creazione di buone prassi.

Gli standard di qualità

La definizione degli *standard* procede dalle linee guida della Direzione Generale e dalle caratteristiche fondamentali dei Servizi offerti. Definire, per ciascun Servizio, gli elementi fondamentali da presidiare e migliorare, significa stabilire un sistema di riferimento in cui azioni, attività, programmazione vengono commisurate a dei risultati. Gli standard sono, di fatto, dei risultati non eludibili, ovvero una linea base che è fondamento degli sviluppi di tutto il sistema qualità. Il livello degli standard, da quelli di facile mantenimento fino a quelli più ambiziosi, rappresenta la possibilità di sfida che il momento contingente richiede: in periodi di grandi cambiamenti e ristrutturazioni la sfida è più negli aspetti innovativi e in questo caso gli standard svolgono una funzione di presidio dei livelli generali di erogazione del servizio, mentre in situazioni di stabilità organizzativa impegnarsi verso standard più elevati e difficili da mantenere può mettere in luce criticità organizzative che altrimenti non sarebbero visibili.

Gli standard rappresentano i livelli di qualità attesi, soprattutto rivolti ai portatori di interesse, che la Cooperativa Sociale Villa Maria si impegna ad assicurare. Tali standard, in linea con il *Piano della performance governativa* redatto ai sensi del decreto legislativo 27 ottobre 2009 n.150, sono declinati secondo le seguenti dimensioni:

- **Continuità e Accessibilità:** capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati ai portatori di interesse, reali e potenziali, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali comunicativi/informativi;
- **Tempestività:** capacità di rispondere in maniera tempestiva alle diverse richieste (inserimento, colloquio, etc);
- **Efficacia:** capacità del Servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati;
- **Trasparenza:** semplicità, per i portatori di interesse, di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del Servizio.

Nelle sezioni specifiche di ogni Servizio sono declinati i relativi standard.

Gestione delle non-conformità

La rilevazione di una *non-conformità*, ovvero di una situazione in cui uno *standard* non è stato rispettato, è elemento centrale del ciclo di crescita qualitativa di un'organizzazione. La non-conformità deve essere rilevabile da chiunque, deve essere facile raccoglierla e schematizzarla attraverso una scheda a disposizione di tutti (si può usare anche il sistema di raccolta reclami e suggerimenti sopra descritto) deve dare seguito ad una rapida risposta dall'organizzazione della Cooperativa attraverso l'attivazione di una azione correttiva.

La *non-conformità* si chiude quando chi è responsabile delle possibili azioni correttive restituisce un *feedback* che dichiara che la non-conformità è stata corretta e descrive le modalità operative utilizzate. La responsabilità di chi deve operare la correzione, nel sistema qualità, non equivale all'attribuzione di una "colpa" ovvero le *non-conformità* non hanno carattere punitivo e non danno luogo ad alcuna conseguenza disciplinare. La responsabilità che una non-conformità attribuisce al soggetto che deve risolverla è piuttosto una *response-ability*, ovvero ha responsabilità di agire da parte di chi può effettivamente dare una risposta efficace al problema.

Obiettivi di qualità del personale

Il personale con funzioni di gestione, organizzazione e coordinamento, nella sua autonomia operativa, sviluppa una visione personale del Servizio o dell'ambito di cui è responsabile. È compito della Direzione Generale armonizzare la vision di ciascun responsabile/coordinatore con la visione di sviluppo della Cooperativa che segue le linee di indirizzo del Consiglio di Amministrazione. Questo processo di confronto ed armonizzazione si esplica attraverso la definizione degli obiettivi di qualità del personale con funzioni gestionali.

A fine anno ogni responsabile/coordinatore invia alla Direzione una scheda contenente un obiettivo qualità per l'anno successivo, contenente: denominazione dell'obiettivo, breve descrizione e vantaggi legati al suo raggiungimento, eventuale descrizione di fasi, tempi di realizzazione, risorse richieste e indici che ne ratificano il raggiungimento. La Direzione concorda a colloquio gli obiettivi proposti, con lo scopo di avvicinare gli obiettivi alla vision generale e alle linee di sviluppo generali della Cooperativa. Una volta approvati e concordati gli obiettivi sono perseguiti dal personale gestionale e valutati alla fine dell'anno successivo, al momento della proposta degli obiettivi successivi.

Bilancio qualità

Coerentemente con le logiche e le strategie di miglioramento delle proprie attività, la Cooperativa si impegna a somministrare, a cadenza biennale, un questionario creato per rilevare il livello di qualità dei servizi erogati. Lo strumento è stato pensato in modo tale da consentire ad ogni singola famiglia di esprimere la propria opinione rispetto a determinate aree del servizio (comunicazione con la Cooperativa, rapporto con gli operatori, etc.), nonché di manifestare in modo più libero e diretto i propri suggerimenti. Il bilancio qualità coinvolge, non solo i famigliari, ma tutte le persone che collaborano con la Cooperativa: dipendenti, professionisti, collaboratori e volontari.

I risultati raccolti vengono elaborati, analizzati e divulgati ai fruitori dei Servizi e al personale di struttura.

I responsabili della qualità

La Cooperativa si avvale di studi privatistici per rispondere al Modello Qualità, sia che esso riguardi la privacy, la sicurezza o altro ambito.

2.1.10 Tutela della Privacy

La Cooperativa Sociale Villa Maria garantisce il diritto alla protezione dei dati personali secondo le prescrizioni contenute nel Regolamento UE 2016/79 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (GDPR). I dati personali vengono trattati nel rispetto dei principi fissati all'articolo 5 del GDPR che qui si ricordano brevemente: liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza.

A seguito dell'entrata in vigore del GDPR, nel corso dell'anno 2018 la Cooperativa ha provveduto in collaborazione con il Consulente esterno ad una profonda revisione del sistema privacy fino a quel momento adottato. L'analisi degli scostamenti rispetto ai nuovi adempimenti richiesti dal GDPR ha permesso di definire un piano di interventi articolato in misure di conformità consistenti nell'adeguamento di moduli e procedure, in misure organizzative volte alla definizione di ruoli specifici, in misure progettuali rispettose dei criteri di "protezione dei dati fin dalla progettazione e della protezione dei dati di default" e in misure tecnologiche strettamente legate al comparto IT.





2.1.11

Ci sono diverse modalità per essere coinvolti

Diventando volontario del **Servizio Macramé**

Partecipando ai progetti di **Servizio Civile**

Sperimentandosi, attraverso il **tirocinio** , nelle diverse attività

Scegliendo la nostra Cooperativa per le ore di **“messa alla prova”**

Oppure sostenendoci economicamente

Diventando **soci**

Facendo una **donazione** spontanea

Destinando il proprio **5x1000**

3

SEZIONE SPECIALE DEI SERVIZI OFFERTI

3.1 I SERVIZI RESIDENZIALI SOCIO-SANITARI

- 3.1.1 DESTINATARI
- 3.1.2 MODALITÀ DI INSERIMENTO
- 3.1.3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
- 3.1.4 SERVIZI OFFERTI
- 3.1.5 STANDARD
- 3.1.6 GIORNATA TIPO
- 3.1.7 CONTATTI

3.2 I SERVIZI RESIDENZIALI SOCIO-ASSISTENZIALI

- 3.2.1 DESTINATARI
- 3.2.2 MODALITÀ DI INSERIMENTO
- 3.2.3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
- 3.2.4 SERVIZI OFFERTI
- 3.2.5 STANDARD
- 3.2.6 GIORNATA TIPO
- 3.2.7 CONTATTI

3.3 IL SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE SOCIO - SANITARIO

- 3.3.1 DESTINATARI
- 3.3.2 MODALITÀ DI INSERIMENTO
- 3.3.3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
- 3.3.4 SERVIZI OFFERTI
- 3.3.5 STANDARD
- 3.3.6 GIORNATA TIPO
- 3.3.7 CONTATTI

3.4 SERVIZIO SOLLIEVO

- 3.4.1 DESTINATARI
- 3.4.2 MODALITÀ DI INSERIMENTO
- 3.4.3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
- 3.4.4 SERVIZI OFFERTI
- 3.4.5 STANDARD
- 3.4.6 GIORNATA TIPO
- 3.4.7 CONTATTI

3.5 I PERCORSI PER L'INCLUSIONE

- 3.5.1 DESTINATARI
- 3.5.2 MODALITÀ DI INSERIMENTO
- 3.5.3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
- 3.5.4 SERVIZI OFFERTI
- 3.5.5 STANDARD
- 3.5.6 GIORNATA TIPO
- 3.5.7 CONTATTI

3.6 INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER PERSONE CON DISABILITÀ

- 3.6.1 DESTINATARI
- 3.6.2 MODALITÀ DI ACCESSO E PRESA IN CARICO
- 3.6.3 DURATA DELL'ACCOGLIENZA

3.7 SERVIZI DI ASSISTENZA SCOLASTICA

- 3.7.1 DESTINATARI
- 3.7.2 MODALITÀ DI INSERIMENTO
- 3.7.3 SERVIZI OFFERTI
- 3.7.4 STANDARD
- 3.7.5 CONTATTI

3.8 SERVIZI A BANDO

- 3.8.1 MACRAMÉ
- 3.8.2 MI COLTIVO
- 3.8.3 IO ABITO
- 3.8.4 COLONIA ESTIVA

3.9 SERVIZI PER L'ETÀ EVOLUTIVA

- 3.9.1 COLONIO
- 3.9.2 STUDIO UP
- 3.9.3 CENTRO SOCIO-EDUCATIVO
TERRITORIALE CENTRIAMOCI
- 3.9.4 INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE
PER MINORI – IDE
- 3.9.5 SERVIZI PRIVATISTICI

3.10 SERVIZI TRASVERSALI

- 3.10.1 IL SERVIZIO CIVILE
- 3.10.2 LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ
- 3.10.3 PROGETTONE
- 3.10.4 SOCIAL FOR FAMILY

Servizi Residenziali e Semi-Residenziali

La presa in carico delle persone accolte nei Centri Residenziali e Semi-Residenziale, attraverso il lavoro quotidiano degli operatori, si basa sulla realizzazione del Progetto di Vita della persona con disturbo del neurosviluppo. Gli obiettivi sono volti al raggiungimento del maggior livello di qualità di vita possibile attraverso l'assistenza, la riabilitazione e la cura, quindi il mantenimento e il miglioramento delle abilità della singola persona. Il lavoro educativo dell'operatore stimola nell'Utente l'acquisizione di competenze finalizzate alla socializzazione, lo stare con l'altro in rapporto positivo, la condivisione di spazi e il controllo delle reazioni emotive.

3.1 I Servizi Residenziali Socio - Sanitari

I Servizi Residenziali Socio Sanitari sono caratterizzati dalla garanzia di copertura 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. Il Servizio garantisce assistenza infermieristica e riabilitativa continuativa ed individualizzata, in risposta ai bisogni di ogni singola persona.

3.1.1 Destinatari

Tra i destinatari si configurano persone sia residenti in Provincia di Trento sia di provenienza extra provinciale, affette da disabilità psico-fisica medio grave, grave o gravissima.

3.1.2 Modalità di inserimento

Gli accessi ai servizi residenziali in ambito Socio-Sanitario avvengono previa valutazione della Unità Valutativa Multidimensionale (UVM). Questa ha il compito di valutare sia la persona sia il percorso appropriato, quindi la verifica in itinere dell'appropriatezza dell'assistenza complessivamente erogata attraverso l'individuazione di un referente del caso.

Dopo la segnalazione dell'UVM vi sono tre ulteriori fasi. L'attivazione della Commissione Ingressi, costituita da diversi professionisti, che ha il compito di valutare la compatibilità del nuovo Utente con il contesto in cui verrà inserito. L'équipe di valutazione, partendo dalle necessità della persona in inserimento e dalle caratteristiche delle persone già accolte, valuta il tipo di collocazione, quindi il Nucleo più idoneo. La seconda fase prevede, invece, la presentazione della persona ai responsabili dei servizi, ai tecnici ALT, allo psicologo e al responsabile dei progetti, indicando il progetto terapeutico, assistenziale ed educativo. L'ultima fase prevede la presentazione del caso all'équipe operatori e l'ammissione al pre-inserimento dell'Utente.

3.1.3 Caratteristiche del servizio

Il Centro Residenziale di Calliano, ultimato nell'estate del 2012, si sviluppa su tre livelli suddivisi in 5 nuclei, atti ad ospitare un numero complessivo di massimo 48 Utenti. Le camere nei nuclei a piano terra e primo piano sono singole, dotate di sollevatori a soffitto e sistemi di distribuzione di ossigeno. Al piano secondo, invece, si trovano i nuclei dotati sia di stanze doppie sia singole, fornite degli stessi comfort dei nuclei dei piani inferiori. Al primo piano è collocata l'infermeria, posta nella zona di accesso al piano mediante rampa, per rendere la struttura il più agibile possibile. Al piano terra è presente la palestra e la piscina riabilitativa, mentre al primo piano sono predisposti spazi specifici per attività educative (laboratori, musicoterapia, animazione, attività motoria, cromoterapia e attività sensoriali). È la prima struttura Socio Sanitaria in Provincia Autonoma di Trento ad ottenere l'autorizzazione al funzionamento e l'autorizzazione all'esercizio (D.P.G. P. 27 novembre 2000, n. 30-48/Leg). La struttura ha ottenuto, inoltre, la certificazione Leed Gold.

Le camere, singole e doppie, sono dotate di tutti i comfort. È presente personale infermieristico, sanitario ed assistenziale.

3.1.4 Servizi offerti

Servizio medico-specialistico, infermieristico e psicologico

Agli Utenti vengono garantiti: assistenza infermieristica (compresa la somministrazione delle terapie) 24 ore su 24, controlli e prestazioni sanitarie specifiche, assistenza medica di base e specialistica, accompagnamento alle visite ed alle consulenze medico – specialistiche, servizio di consulenza psicologica, consulenza e assistenza nella gestione degli ausili.

Servizi riabilitativi educativi e sanitari

Servizio di Attività Motoria, Psicomotricità e Attività Riabilitativa in piscina: Sono previsti alcuni servizi riabilitativi tra cui: motricità - rieducazione motoria in palestra, attività motoria in acqua, psicomotricità.

Musicoterapia: stimola e attiva la sensorialità, migliora e mantiene le capacità in ambito linguistico, stimola le funzioni cognitive ed emotive, favorisce gli scambi comunicativi e relazionali tra gli Utenti.

Servizio di Animazione : prevede l'organizzazione di momenti ludico-ricreativi e di una quotidianità il più stimolante possibile per gli Utenti residenti nella struttura. Sono previsti eventi e attività specifiche come: cura del corpo, ascolto di musica e visione di video, attività di cucina, creatività, attività motorie in palestra, attività di stimolazione e rilassamento, momenti di libera socializzazione, gite, etc.

AnimaLab: propone laboratori artistici, espressivi e occupazionali. Ogni progetto viene pensato e realizzato in funzione della qualità di vita della persona dalla sua conseguente integrazione sul territorio.

Servizi tecnico-alberghieri

Pasti: la Cooperativa si appoggia ad una ditta esterna ed il menù è predisposto in collaborazione con la dietista.

Pulizie: la pulizia dei Nuclei è affidata agli operatori. La pulizia degli spazi comuni è affidata al personale dei Servizi Generali.

Trasporti: è attivo un servizio, svolto da un'organizzazione autorizzata dal servizio trasporti della Provincia Autonoma di Trento, che provvede a garantire gli spostamenti con programmazione fissa. Il Centro Residenziale, inoltre, dispone di quattro furgoni che vengono utilizzati dagli operatori per il trasporto e l'accompagnamento degli Utenti nelle varie uscite.

Altri servizi a pagamento: agli Utenti sono garantiti alcuni specifici servizi per la cura della persona (parrucchiere, podologo, estetista).

3.1.5 Standard

AREA DELLO STANDARD	DESCRIZIONE STANDARD	QUANTIFICAZIONE STANDARD	OBIETTIVO	RESPONSABILITÀ
Sicurezza dell'ospite residente	Raccolta di tutti gli episodi di near-miss (quasi-incidenti) e degli eventi avversi occorsi agli ospiti con descrizione del contesto e azioni preventive specifiche a cadenza trimestrale	Il 100% degli episodi sono registrati	Produrre una relazione annuale per pianificare azioni preventive generali basate sull'analisi statistica degli eventi	Gruppo di Lavoro interprofessionale "Rischio Clinico" presidiato dal Direttore Sanitario
Rischio ambientale e sanitario	Raccolta di tutti gli episodi di near-miss (quasi incidenti) e degli eventi avversi che riguardano il rischio ambientale (gestione rifiuti speciali, gestione farmaci scaduti, etc.) e il rischio sanitario (rischio biologico, potenziali infezioni trasmesse all'interno dei reparti, rischio comportamentale per aggressione da parte di utenti, etc.) con descrizione del contesto e azioni preventive specifiche a cadenza trimestrale	Il 100% degli episodi sono registrati	Produrre una relazione annuale per pianificare azioni preventive generali basate sull'analisi statistica degli eventi	Gruppo di Lavoro interprofessionale "Rischio Clinico" presidiato dal Direttore Generale, e Direttore Sanitario
Rischio ambientale e sanitario	Effettuazione di audit interni a cura del Medico di struttura e del Referente Infermieristico	Almeno 3 audit interni all'anno per ciascuna struttura socio sanitaria	Produzione di report di ciascun audit per pianificare azioni correttive mirate	Gruppo di Lavoro interprofessionale "Rischio Clinico" presidiato da Direttore Sanitario o da Direttore Generale

Procedure clinico assistenziali e riabilitative	Stesura/aggiornamento delle procedure necessarie alla gestione dei servizi assistenziali e riabilitativi dalla presa in carico alle dimissioni dell'utente	Revisione almeno una volta ogni 3 anni delle procedure	Produzione di procedure revisionate e aggiornate	Direttore Sanitario, Medico di Struttura e Referente Infermieristica, Responsabile dell'Area Tecnico Operativa
Procedure clinico assistenziali e riabilitative	Raccolta su modello standardizzato delle non conformità relative all'applicazione delle procedure assistenziali e riabilitative con gli esiti delle azioni correttive attivate	Il 90% delle non conformità rilevate viene affrontato attuando una azione correttiva	Diminuzione delle non conformità sulle procedure clinico assistenziali e riabilitative	Direttore Sanitario, Medico di Struttura Responsabile Area Tecnico Operativa e Referente Infermieristica
Procedure clinico assistenziali e riabilitative	Implementazione/aggiornamento e utilizzo di indicatori clinici correlati all'applicazione delle procedure clinico assistenziali e riabilitative	Raccolta del 100% dei dati clinici utilizzati come indicatori	Produzione di report periodico con analisi del trend annuale degli indicatori	Medico di Struttura, Direttore Sanitario e Referente Infermieristica
Procedure di presa in carico e gestione utenti in sollievo	Stesura/aggiornamento delle procedure necessarie alla gestione degli utenti in sollievo, produzione di modulo di raccolta di non conformità nella attuazione delle misure stesse	1 revisione annuale delle procedure 90% delle non conformità processate con attuazione delle azioni correttive corrispondenti	Miglioramento qualità erogata nel servizio di sollievo, produzione di report annuale	Direttore Sanitario, Medico di Struttura Responsabile Area Tecnico Operativa, Referente Infermieristico, Responsabili di Servizio, Responsabile della Progettazione
Bisogno relativo alla qualità della vita dell'utente: bisogno di benessere emozionale	Inclusione nelle attività riabilitative e di sostegno socio sanitario all'utente di attività specifiche ed individualizzate per migliorare il benessere emozionale, attraverso strumenti specifici come la musicoterapia o l'attività laboratoriale o l'animazione sociale o attraverso modalità di gestione individualizzate promosse presso il gruppo di residenza dell'utente.	Attivazione di almeno 1 attività individualizzata continua o periodica, indicata e descritta per ciascun utente nel suo Progetto Personale nel dominio specifico di benessere emozionale	Miglioramento della qualità della vita attraverso erogazione di sostegni individualizzati	Direttore Sanitario, Medico di Struttura Responsabile Area Tecnico Operativa Psicologa, Psichiatra, Terp, Fisioterapisti, Tecnici, Responsabili di Servizio, Responsabile della Progettazione, Operatori
Bisogno relativo alla qualità della vita dell'utente: bisogno di benessere fisico	Inclusione nelle attività riabilitative e di sostegno socio sanitario all'utente di attività specifiche ed individualizzate per migliorare il benessere fisico, oltre all'erogazione degli aiuti generali alla salute di tipo tipicamente sanitario. Attivazione motoria, esercizio della motricità, interventi fisioterapici, passeggiate o uscite legate ad attività di animazione o come attività connesse al gruppo di residenza dell'utente.	Attivazione di almeno 1 attività individualizzata continua o periodica, indicata e descritta per ciascun utente nel suo Progetto Personale nel dominio specifico di benessere fisico	Miglioramento della qualità della vita attraverso erogazione di sostegni individualizzati	Direttore Sanitario, Medico di Struttura, Responsabile Area Tecnico Operativa Psicologa, Terp, Fisioterapisti, Tecnici, Responsabili di Servizio, Responsabile della Progettazione, Operatori

Bisogno relativo alla qualità della vita dell'utente: bisogno di benessere materiale	Inclusione nelle attività riabilitative e di sostegno socio sanitario all'utente di attività specifiche ed individualizzate per migliorare il benessere materiale dell'utente, attraverso la gestione dei suoi beni, l'espressione delle possibilità di acquisizione di ulteriori beni personali, la gestione delle sue risorse economiche personali, ecc.	Attivazione di almeno 1 attività individualizzata continua o periodica, indicata e descritta per ciascun utente nel suo Progetto Personale nel dominio specifico di bisogno di benessere materiale	Miglioramento della qualità della vita attraverso erogazione di sostegni individualizzati	Direttore Generale, Responsabile Area Tecnico Operativa, Responsabile Area Amministrativa, Psichiatra, Psicologa, Terp, Fisioterapisti, Tecnici, Responsabili di Servizio, Responsabile della Progettazione, Operatori
Bisogno relativo alla qualità della vita dell'utente: bisogno di relazioni interpersonali	Inclusione nelle attività riabilitative e di sostegno socio sanitario all'utente di attività specifiche ed individualizzate per migliorare la qualità e l'intensità delle relazioni interpersonali e del contatto umano attraverso attività laboratoriali e di animazione sociale e/o attraverso la gestione armonica delle dinamiche interpersonali nel gruppo di residenza dell'utente	Attivazione di almeno 1 attività individualizzata continua o periodica, indicata e descritta per ciascun utente nel suo Progetto Personale nel dominio specifico di relazioni interpersonali	Miglioramento della qualità della vita attraverso erogazione di sostegni individualizzati	Medico di Struttura, Responsabile Area Tecnico Operativa, Psichiatra, Psicologa, Terp, Tecnici, Responsabili di Servizio, Responsabile della Progettazione, Operatori
Bisogno relativo alla qualità della vita dell'utente: bisogno di sviluppo personale	Inclusione nelle attività riabilitative e di sostegno socio sanitario all'utente di attività specifiche ed individualizzate per migliorare lo sviluppo personale attraverso il sostegno alle autonomie e l'assistenza alla persona individualizzata in base agli spazi di crescita	Attivazione di almeno 1 attività individualizzata continua o periodica, indicata e descritta per ciascun utente nel Progetto Personale nel dominio specifico di sviluppo personale	Miglioramento della qualità della vita attraverso erogazione di sostegni individualizzati	Medico di Struttura, Responsabile Area Tecnico Operativa Psichiatra, Psicologa, Terp, Fisioterapisti, Tecnici, Responsabili di Servizio, Responsabile della Progettazione, Operatori
Bisogno relativo alla qualità della vita dell'utente: bisogno di autodeterminazione	Inclusione nelle attività riabilitative e di sostegno socio sanitario all'utente di attività specifiche ed individualizzate per migliorare le capacità di scelta ed autodeterminazione, anche attraverso la partecipazione all'equipe o con colloqui finalizzati all'espressione della scelta anche con progetti di Comunicazione Aumentativa Alternativa	Attivazione di almeno 1 attività individualizzata continua o periodica, indicata e descritta per ciascun utente nel suo Progetto Personale nel dominio specifico di autodeterminazione	Miglioramento della qualità della vita attraverso erogazione di sostegni individualizzati	Medico di Struttura, Responsabile Area Tecnico Operativa, Psichiatra, Psicologa, Terp, Tecnici, Responsabili di Servizio, Responsabile della Progettazione, Operatori
Bisogno relativo alla qualità della vita dell'utente: bisogno di inclusione sociale	Inclusione nelle attività riabilitative e di sostegno socio sanitario all'utente di attività specifiche ed individualizzate per migliorare le possibilità di partecipazione ed inclusione alla vita sociale, anche attraverso uscite organizzate dal percorso di animazione sociale, incontri con realtà esterne presso l'esterno o accogliendo visite di scuole e associazioni in momenti di incontro con l'utente	Attivazione di almeno 1 attività individualizzata continua o periodica, indicata e descritta per ciascun utente nel suo Progetto Personale nel dominio specifico di inclusione sociale	Miglioramento della qualità della vita attraverso erogazione di sostegni individualizzati	Medico di Struttura, Responsabile Area Tecnico Operativa Psichiatra, Psicologa, Terp, Tecnici, Responsabili di Servizio, Responsabile della Progettazione, Operatori

Bisogno relativo alla qualità della vita dell'utente: bisogno di tutela dei diritti	Inclusione nelle attività riabilitative e di sostegno socio sanitario all'utente di attività specifiche ed individualizzate per migliorare la tutela dei diritti, anche attraverso la cura del rapporto con i tutori, amministrazioni di sostegno e la messa in atto di progetti in supporto alla tutela dei diritti fondamentali della persona	Attivazione di almeno 1 attività individualizzata continua o periodica, indicata e descritta per ciascun utente nel suo nel suo Progetto Personale nel dominio specifico di bisogno di tutela dei diritti	Miglioramento della qualità della vita attraverso erogazione di sostegni individualizzati	Direttore Sanitario, Medico di Struttura Responsabile Area Tecnico Operativa, Psichiatra, Psicologa, Terp, Tecnici, Responsabili di Servizio, Responsabile della Progettazione, Operatori
Personalizzazione degli interventi in base ai bisogni assistenziali dell'utente	Costituzione di un'equipe di studio atta ad individuare caratteristiche simili o bisogni condivisi da più utenti al fine di produrre progetti organizzativi, di gestione o strutturazione di spazi dedicati	L'equipe è in contatto per via telematica e si riunisce almeno 2 volte all'anno per formulare proposte specifiche alla Direzione	Ottimizzazione delle risorse e creazione di ambienti protesici ad alta efficacia	Responsabile Area Tecnico Operativa Psichiatra Psicologa, Terp; Responsabile della Progettazione
Diagnosi precoce e prevenzione secondaria del decadimento cognitivo dell'utente adulto e anziano DS, Medico di struttura	Rilevazione attraverso test e scale standardizzati delle pre-condizioni di un disturbo neuro cognitivo maggiore nel disabile adulto e anziano, monitoraggio per i soggetti Down di età superiore ai 40 anni e per tutti gli altri soggetti di età superiore a 50 anni	Tutti i soggetti Down sopra i 40 anni e tutti gli altri soggetti ultra 50enni sono sottoposti a valutazione psicométrica specifica una volta all'anno	Creazione di progetti individualizzati di prevenzione secondaria del disturbo neuro cognitivo maggiore nel disabile adulto e anziano	Direttore Sanitario, Medico di Struttura, Responsabile Area Tecnico Operativa Psicologa, Psichiatra, Responsabile della Progettazione

3.1.6 Giornata tipo

Di seguito lo schema di una giornata tipo:

06.30 – 08.30	Sveglia, igiene personale e preparazione alla giornata secondo i bisogni individuali.
08.30 – 09.30	Colazione.
09.30 – 11.30	Attività secondo PAI/PEI all'interno o all'esterno del Nucleo, attraverso momenti educativi o riabilitativi programmati e supportati dalla presenza dei tecnici.
11.30 - 12.00	Pranzo.
12.30 – 15.30	Igiene orale e riposo e merenda.
15.30 – 17.00	Attività ludiche all'interno del Nucleo alternate con attività educative e riabilitative supportate dalla presenza dei tecnici.
17.30 – 18.30	Igiene serale e relax.
18.30	Cena.
19.30 – 21.00	Igiene orale e messa a letto, cercando di rispettare abitudini e ritmi personali degli Utenti ed accompagnandoli nel corretto rapporto sonno - veglia.

3.1.7 Contatti

INDIRIZZO SEDE		VIA CASTEL BESENO, 8 – 38060 CALLIANO (TN)
Tel. - Fax		0464 387 800 – 0464 387 899
e-mail		segreteria@coopvillamaria.org
Nucleo abitativo	Nucleo Ambra	0464 387 821 345 144 97 74
	Nucleo Acquamarina	0464 387 818 335 703 25 41
	Nucleo Cristallo	0464 387 817 345 144 84 89
	Nucleo Smeraldo	0464 387 819 345 144 89 81
	Nucleo Zaffiro	0464 387 825 345 270 73 96
INDIRIZZO SEDE		VIA VANNETTI 6, 38068 ROVERETO (TN)
Tel. - Fax		0464 38 78 00 – 0464 38 78 99
e-mail		segreteria@coopvillamaria.org
Nucleo abitativo	Nucleo Perla	345 276 96 82

3.2 I Servizi Residenziali Socio-Assistenziali

Le Comunità, integrate nel contesto urbano di Rovereto, costituiscono un Servizio residenziale che si propone di dare alla Persona una risposta adeguata, sia a necessità di tipo socio-assistenziale sia a bisogni di tipo affettivo-relazionale. Il contesto in cui gli Utenti vengono inseriti è aperto ai diversi stimoli offerti dal territorio, cercando di favorire il contatto con la comunità locale. L'obiettivo primario delle Comunità è quello di garantire, a tutte le persone accolte, il maggior livello di qualità di vita possibile, ponendo attenzione ai bisogni individuali e alle potenzialità evolutive di ciascuno. Le tipologie di Comunità offerte sono diverse e nello specifico:

- Comunità di accoglienza per persone con disabilità
- Comunità Integrata
- Abitare Accompagnato

3.2.1 Destinatari

Persone affette da disabilità psico-fisica lieve, media e medio – grave. Tra i destinatari si configurano persone sia residenti in Provincia di Trento sia di provenienza extra provinciale.

3.2.2 Modalità di inserimento

L'accesso avviene su richiesta del Servizio Sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'Utente, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Successivamente l'équipe definisce con la persona e con il caregiver il progetto di inserimento e monitora nel tempo l'andamento del percorso.

3.2.3 Caratteristiche del servizio

Le Comunità Alloggio, pensate per persone adulte con disabilità psicofisica lieve, media e medio – grave, garantiscono un servizio 365 giorni all'anno. Le Comunità sono costituite da ampi spazi comuni, cucina e soggiorno, camere (singole, doppie o triple) e bagni (in media uno ogni tre Utenti).

3.2.4 Servizi offerti

Le Comunità Alloggio sono di fatto Nuclei abitativi con soggetti residenti e alcuni Utenti in "Sollievo". I supporti per gli Utenti delle Comunità Alloggio sono: il Medico di Medicina Generale, le figure specialistiche della Cooperativa, le responsabili di servizio, gli assistenti educatori e gli OSS.

Servizi educativi

L'équipe multidisciplinare realizza il PAI/PEI del soggetto che comprende la strutturazione di varie attività educative, terapeutiche e riabilitative. Le attività riguardanti la vita quotidiana (cucina, pulizia degli spazi comuni, etc), si concentrano al mattino e alla sera, poiché nelle ore centrali del giorno gli Utenti sono impegnati nelle specifiche attività dei centri diurni. Nei giorni di chiusura dei CSE e nei fine settimana sono pensate attività ricreative strutturate (gite, visite ad amici e parenti, partecipazione a manifestazioni socio-culturali offerte dal territorio, etc.). I servizi residenziali attivano durante l'anno azioni e progettualità finalizzate ad incentivare la socializzazione delle persone con disabilità, attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie, collaborando con tutte le reti territoriali. Queste azioni sono finalizzate ad incrementare il ruolo sociale attivo della persona disabile, allo scopo di rafforzarne la sua inclusione sociale ed aumentarne il senso di adultità. Vengono altresì proposte e realizzate diverse iniziative di promozione della persona disabile e di sensibilizzazione della cittadinanza sulla tematica relativa all'inclusione sociale. Al fine di favorire questi aspetti le comunità hanno promosso e partecipato a numerose iniziative tra le quali:

- Feste di quartiere e feste della Parrocchia di riferimento;
- Partecipazione a gite con il gruppo SAT di Besenello;
- Partecipazione alla Messa con i volontari del territorio;
- Partecipazione alla giornata Frizzante promossa dal progetto Mi Coltivo assieme alla Comunità Frizzante;
- Partecipazione a tavoli di lavoro promossi dalla Comunità di Valle e dal territorio;
- Progetto Barba
- Partecipazione ad eventi o mercatini natalizi;
- Laboratori creativi al MART e nelle scuole;
- Percorsi di tipo occupazionale di piccolo gruppo o individuali (Barba, Giardini di Mozart, lavanderia di Volano, Riciclofficina).
- Partecipazione alla giornata Mondiale della Disabilità organizzata presso il Museo di Rovereto MART il 1° dicembre

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 cittadinanza sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale degli utenti; 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.

Servizio tecnico-alberghieri

Pasti: vengono preparati dagli operatori, qualora sia possibile con l'affiancamento degli Utenti, seguendo le specifiche indicazioni della dietista. La preparazione del pasto diviene, quindi, un momento educativo che permette di valorizzare le capacità dell'Utente, portando al miglioramento del livello di benessere e di autonomia.

Lavanderia: Il lavaggio, la stiratura e la riparazione degli indumenti sono effettuati dagli operatori aiutati, laddove possibile, dagli Utenti.

Pulizie: Vengono garantite le pulizie ordinarie e straordinarie con personale preposto.

Trasporti: È attivo un servizio, svolto da un'organizzazione autorizzata dal servizio trasporti della Provincia Autonoma di Trento, che provvede a garantire gli spostamenti con programmazione fissa. Inoltre è possibile avvalersi di trasporti interni.

Altri servizi: Agli Utenti è garantito a pagamento un servizio di podologia e parrucchiere. È inoltre possibile avvalersi anche di trasporti interni.

3.2.5 Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce un'apertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
Tempestività	Tempo di attesa per colloquio conoscitivo	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 10 giorni dalla richiesta.
	Tempo di attesa per inserimento nel Servizio	Si garantisce l'inserimento entro 30 giorni dalla disponibilità di un posto letto all'interno della Struttura.
Efficacia	Compiutezza:	Si garantisce, entro i primi 3 mesi dall'accoglienza, la redazione dei PAI/PEI per ogni Utente, quindi la somministrazione di test di valutazione tra cui SIS e Vineland
Trasparenza	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati.
	Costi	Si garantisce l'applicazione della retta così come definita nell'affidamento socio-assistenziale.
Altre dimensioni	Équipe Utente	Vengono garantite équipe di verifica del singolo caso ogni 6 mesi.

3.2.6 Giornata tipo

Di seguito lo schema di una giornata tipo:

07.00 - 08.15	Sveglia, igiene personale e preparazione alla giornata secondo i bisogni individuali
08.00 - 09.00	Colazione e partenza per i Centri Diurni
09.00 - 17.00	Attività educative presso il Centro Diurno di appartenenza affiancati dagli assistenti educatori.
17.00 - 19.00	Rientro in Comunità, riposo e attività legate alla cura del sè. Sono garantiti, inoltre, momenti di condivisione, di relax e svago rivolti a promuovere interessi individuali.
19.00 - 20.00	Cena (talvolta sono invitati volontari, amici o famigliari).
20.00 - 21.00	Dopo cena, gli Utenti possono decidere di andare a letto, guardare qualche programma televisivo, conversare o intrattenersi con giochi di gruppo. Vengono inoltre organizzate e realizzate uscite serali.

3.2.7 Contatti

COMUNITÀ	INDIRIZZO	RECAPITI TELEFONICI
SOLE	Via Udine 41 Fabbr. B – Int. 26 – Rovereto (TN)	0464 43 30 02
SORGENTE	Via San Rocco – Lizzana - Rovereto (TN)	0464 40 90 58
CA'BELLA	Via Pasqui 59 - Int. 2 – Rovereto (TN)	0464 49 04 73
MELOGRANO	Via della Terra 15 – Rovereto (TN)	0464 43 97 10
ARANCIO	Via della Terra 15 – Rovereto (TN)	0464 41 31 95
PENELOPE	Via Unione 2 – Rovereto (TN)	0464 48 04 23
LEVANTE		0464 43 82 60
MIMOSA		0464 43 41 51

3.3 Il Servizio Semi-Residenziale Socio-Sanitario

La struttura di Calliano offre, oltre al Centro Residenziale anche un Servizio Semi-Residenziale. Questo Servizio ha il fine di accogliere, almeno per parte della giornata e/o parte dell'anno, Utenti in età evolutiva (bambini e/o ragazzi) affetti dal disturbo del neurosviluppo. Lo stesso si propone di realizzare attività assistenziali educative e riabilitative.

Il Servizio è caratterizzato da una copertura assistenziale e infermieristica continuativa, che garantisce i necessari supporti e sostegni clinici durante il periodo dell'accoglienza.

3.3.1 Destinatari

Persone affette da disabilità psico-fisica medio grave, grave o gravissima in età evolutiva. Tra i destinatari si configurano persone residenti in Provincia di Trento.

3.3.2 Modalità di inserimento

L'accesso al Servizio semi residenziale in ambito Socio-Sanitario avviene previa valutazione della Unità Valutativa Multidimensionale (UVM). Questa ha il compito di valutare sia la persona sia il percorso appropriato, quindi la verifica in itinere dell'appropriatezza dell'assistenza complessivamente erogata attraverso l'individuazione di un referente del caso. Dopo la segnalazione dell'UVM vi sono tre ulteriori fasi: attivazione della Commissione Ingressi, costituita da diversi professionisti, che ha il compito di valutare la compatibilità del nuovo Utente con il contesto in cui verrà inserito. L'équipe di valutazione, partendo dalle necessità della persona in inserimento e dalle caratteristiche delle persone già accolte, valuta il tipo di collocazione quindi il Nucleo più idoneo, indicando il progeggo terapeutico, assistenziale ed educativo. La seconda fase prevede, invece, la presentazione della persona ai responsabili dei servizi, ai tecnici ALT, allo psicologo e al responsabile dei progetti. L'ultima fase prevede la presentazione del caso all'équipe operatori e l'ammissione al pre-inserimento dell'Utente.

3.3.3 Caratteristiche del servizio

Il Servizio Semi-Residenziale si colloca all'interno della struttura residenziale di Calliano ed usufruisce degli spazi previsti per l'accoglienza (nuclei). Per le attività educative (musicoterapia, animazione, etc) e per gli interventi riabilitativi (fisioterapia, psicomotricità, etc) l'Utente usufruisce dei servizi e dei professionisti dedicati. Nello specifico l'Utente accolto durante la giornata si affianca ad un Nucleo seguendo una programmazione individualizzata delle attività

3.3.4 Servizi offerti

Servizio medico-specialistico, infermieristico e psicologico

Agli Utenti è garantito uno staff tra medici ed infermieri attivi 24 ore su 24, secondo quanto stabilito dall'accreditamento socio-sanitario.

Servizi riabilitativi e educativi

Servizio di Attività Motoria, Psicomotricità e Attività Riabilitativa in piscina: sono previsti alcuni servizi riabilitativi e sanitari tra cui: motricità - rieducazione motoria in palestra, attività motoria in acqua, psicomotricità.

Musicoterapia: stimola e attiva la sensorialità, migliora e mantiene le capacità in ambito linguistico, stimola le funzioni cognitive ed emotive, favorisce gli scambi comunicativi e relazionali tra gli Utenti.

Servizio di Animazione: prevede l'organizzazione di momenti ludico-ricreativi e di una quotidianità il più stimolante possibile per gli Utenti residenti nella struttura. Sono previsti eventi e attività specifiche come: cura del corpo, ascolto di musica e visione di video, attività di cucina, creatività, attività motorie in palestra, attività di stimolazione e rilassamento, momenti di libera socializzazione, gite, etc.

Animalab: propone laboratori artistici, espressivi e occupazionali. Ogni progetto viene pensato e realizzato in funzione della qualità di vita della persona e sua conseguente integrazione sul territorio.

Servizio tecnico-alberghieri

Pasti: La Cooperativa si appoggia ad una ditta esterna. Il menù è predisposto in collaborazione con la dietista.

Trasporti: È attivo un servizio, svolto da un'organizzazione autorizzata dal servizio trasporti della Provincia Autonoma di Trento, che provvede a garantire gli spostamenti con programmazione fissa. Il Centro Residenziale, inoltre, dispone di quattro furgoni che vengono utilizzati dagli operatori per il trasporto e l'accompagnamento degli Utenti nelle varie uscite.

3.3.5 Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce un'apertura dalle 9 alle 17 dal lunedì al venerdì, escluse le festività.
	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
Tempestività	Tempo di attesa per colloquio conoscitivo	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 10 giorni dalla richiesta UVM.
	Tempo di attesa per inserimento nel Servizio	Si garantisce l'inserimento entro un mese dal primo colloquio conoscitivo.
Efficacia	Conformità	Si garantiscono, a ciascun Utente, almeno 2 interventi educativi/riabilitativi al giorno.
	Affidabilità	Si garantisce il rapporto numerico operatore Utente (1 su 1.5) secondo i criteri previsti dell'accreditamento socio-sanitario.
	Compiutezza	Si garantisce la redazione dei PAI/PEI per ogni Utente quindi la somministrazione di test di valutazione tra cui SIS e Vineland.

Trasparenza	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati. Viene garantito la presenza di personale di front office atto a gestire contatto tra la Cooperativa e l'esterno.
	Costi	Si garantisce l'applicazione della retta così come definita nell'accREDITAMENTO socio-sanitario.
Altre dimensioni	Équipe Utente	Vengono garantite Équipe interne di verifica del singolo caso ogni 3 mesi.
	Équipe Utente	Vengono garantite Équipe allargate (Servizi, famiglia, referenti, etc) almeno ogni 4 mesi.

3.3.6 Giornata tipo

Di seguito lo schema di una giornata tipo:

09.00 - 09.30	Arrivo, accoglienza nel Nucleo e preparazione alle attività.
09.30 - 12.00	Attività educative, riabilitative, intervallate da un momento di pausa e relax.
12.00 - 13.00	Pranzo.
13.00 - 14.30	Igiene personale e riposo pomeridiano.
14.30 - 16.00	Attività educative e riabilitative.
16.30 - 17.00	Merenda e rientro in famiglia.

3.3.7 Contatti

INDIRIZZO SEDE	VIA CASTEL BESENO, 8 - 38060 CALLIANO (TN)
Tel. - Fax	0464 38 78 00 – 0464 38 78 99
e-mail	segreteria@coopvillamaria.org

3.4 Servizio Sollievo

3.4.1 Destinatari

I destinatari del Servizio sono persone con disturbo del neurosviluppo medio grave e gravissimo, o grave disagio psico-fisico, le quali possono essere accolte temporaneamente in regime residenziale sia Socio-Sanitario, sia Socio-Assistenziale. La finalità di queste accoglienze è di offrire un sollievo alle famiglie che assistono in maniera continuativa i loro cari a domicilio, garantendo l'accoglienza del loro familiare presso le diverse strutture della Cooperativa. Il Servizio viene attivato per situazioni di conclamata emergenza o che presentano un alto livello di fabbisogno, dando priorità a coloro che non fruiscono di Servizi Residenziali o Semi-Residenziali. Il sollievo viene attivato anche in situazioni in cui la famiglia non riesca a garantire l'assistenza alla persona con disabilità perché impossibilitata a causa dell'insorgere di problematiche importanti, quali malattie o decesso improvviso di uno dei genitori.

3.4.2 Modalità di inserimento

Le modalità di inserimento differiscono in base al tipo di necessità della persona accolta. Qualora il Servizio di Sollievo sia di tipo Socio Sanitario, quindi attivato tramite UVM, è prevista una durata massima di quaranta giorni all'anno (in casi eccezionali è previsto anche un numero maggiore di giornate) che possono essere usufruiti dalla famiglia in maniera continuativa o frazionata. Qualora il Servizio di Sollievo sia di tipo Socio Assistenziale, quindi attivato dal Servizio Sociale, è prevista una durata variabile e può essere svolto in maniera continuativa o frazionata.

3.4.3 Caratteristiche del Servizio

Il Servizio ha una doppia finalità: da una parte interviene sul sistema famiglia, offrendo uno spazio per poter essere sollevati dalle incombenze quotidiane previste dal continuo accudimento, dall'altra permette alla Cooperativa di iniziare un percorso di osservazione e conoscenza della persona accolta, elemento rilevante in previsione di un possibile futuro inserimento. Altrettanto importante è l'aspetto legato alla reciproca conoscenza tra la Cooperativa e la famiglia, fattore fondamentale e necessario per permettere la costruzione di un percorso condiviso e fondato sulla fiducia. Le persone accolte in Sollievo possono mantenere i programmi presso i rispettivi Centri Diurni, mantenendo la continuità educativa. Laddove sia necessario, la frequenza può essere sospesa per garantire uno stacco e un periodo di riposo e recupero psico-fisico. Alla Persona accolta viene comunque garantito il coinvolgimento nelle diverse attività o proposte animate che vengono svolte regolarmente all'interno dei vari Servizi. La permanenza della Persona all'interno della struttura viene definita attraverso la stesura di un calendario presenze concordato direttamente con la famiglia e condiviso col Servizio Sociale e l'Azienda Sanitaria. Il percorso prevede un avvicinamento graduale e momenti strutturati di cono-

scenza vicendevole, che vanno a precedere l'inizio vero e proprio del periodo di Sollievo. Il Servizio Sollievo si colloca all'interno dei nuclei residenziali della struttura residenziale di Calliano, o nelle Comunità Alloggio.

3.4.4 Servizi offerti

Servizio infermieristico

Agli Utenti vengono garantiti: assistenza infermieristica 24 ore su 24 e nell'arco della giornata, compresa la somministrazione delle terapie.

Servizi tecnico-alberghieri

Pasti: la Cooperativa si appoggia ad una ditta esterna ed il menù è predisposto in collaborazione con la dietista.

Pulizie: La pulizia degli spazi è affidata al personale dei Servizi Generali.

3.4.5 Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce l'apertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
Tempestività	Tempo di attesa per colloquio conoscitivo	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 10 giorni dalla richiesta UVM.
	Tempo di attesa per inserimento nel Servizio	Si garantisce l'inserimento almeno entro un mese dal primo colloquio conoscitivo.
Efficacia	Affidabilità	Si garantisce il rapporto numerico operatore Utente (1 su 1.5) secondo i criteri previsti dall'accreditamento socio-sanitario.

Trasparenza	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati.
	Costi Socio Sanitari	Si garantisce l'applicazione della retta così come definita nell'accreditamento Socio-Sanitario.
	Costi Socio Assistenziali	Si garantisce l'applicazione della retta così come definita dall'affidamento Socio-Assistenziale.
Altre dimensioni	Colloqui	Vengono garantite colloqui (con la partecipazione dei Servizi, famiglia, referenti) almeno ogni 4 mesi.

3.4.6 Giornata tipo

Di seguito lo schema di una giornata tipo:

07.30 - 08.30	Sveglia, igiene personale e preparazione alla giornata secondo i bisogni individuali.
08.30 - 09.30	Colazione.
09.30 - 11.30	Partecipazione alle attività del Nucleo o frequenza del Centro Diurno (qualora previsto).
11.30 - 12.00	Pranzo.
12.30 - 15.30	Igiene orale e riposo e merenda.
15.30 - 17.00	Attività ludiche all'interno del Nucleo.
17.30 - 18.00	Igiene serale e relax.
18.30	Cena.
19.30 - 21.00	Igiene orale e messa a letto, cercando di rispettare abitudini e ritmi personali degli Utenti ed accompagnandoli nel corretto rapporto sonno - veglia.

3.4.7 Contatti

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Segreteria	segreteria@coopvillamaria.org	0464 387 800 0464 387 899
Coordinatore di rete	coordinatoredirete@coopvillamaria.org	0464 387 812

3.5 I Percorsi per l'inclusione

La Cooperativa Sociale Villa Maria offre e garantisce Servizi Diurni per persone con disabilità psicofisica presso due Centri semi residenziali: *Viaggio di Primavera* e *La Terra*. Questo contesto si pone come uno spazio educativo e assistenziale, le cui attività sono in sinergia con il contesto di vita, i servizi e le risorse del centro abitato che lo circonda, diventando elemento propositivo di cambiamento sociale e volto al raggiungimento personale di acquisizioni funzionali alla maggior qualità di vita possibile. All'interno di questi contesti, attraverso la realizzazione di interventi specifici si cerca di raggiungere il più alto livello di benessere psico-fisico possibile, condizione di base per favorire interessi ed apprendimenti. Questi Servizi si rivolgono agli Utenti accolti nelle Comunità o provenienti dalle proprie famiglie.

3.5.1 Destinatari

I Servizi Diurni accolgono persone caratterizzate da disabilità psicofisica medio – grave provenienti da Comunità Alloggio e famiglia. Attualmente due centri diurni accolgono 33 Utenti così suddivisi (*Viaggio di Primavera* - 26 e *La Terra* - 7).

3.5.2 Modalità di inserimento

Gli invii avvengono principalmente su segnalazione parte dei Servizi Sociali, ma è possibile anche l'inserimento su segnalazione diretta e di tipo privatistico.

3.5.3 Caratteristiche del servizio

Il Centro *Viaggio di Primavera* nasce dall'unificazione nel 2019 di due Centri *il Viaggio* e *Foglie di Primavera*. La struttura, sita a Volano, si articola su due piani e dispone di varie stanze polivalenti utilizzate per l'attivazione degli Utenti (spazi occupazionali, ma anche per relax, cura di sé, etc.). Le figure professionali previste dall'accreditamento socio-assistenziale sono assistenti educatori e OSS. È prevista inoltre la figura della responsabile di servizio. Poco distante dal Centro si trova il parco pubblico attrezzato, di facile accesso e fruibile da tutta la cittadinanza.

Il Centro *La Terra*, aperto nel 2006, è definito "a sollecitazione moderata"; tale definizione, però, non si riferisce alla tipologia delle attività svolte al suo interno ma alla distanza che intercorre tra le Comunità di provenienza ed il Centro stesso; infatti le Comunità -di via della Terra ed il Centro Diurno sono collocati nello stesso edificio e gli Utenti possono passare da uno all'altro semplicemente utilizzando l'ascensore o le scale. In questo modo tutti i soggetti che hanno difficoltà ad adattarsi a cambi di contesto, o problemi di altra natura, possono beneficiare dell'integrazione tra quella che è la loro casa ed il loro ambito educativo – occupazionale. L'edificio,

situato nel pieno centro storico della città di Rovereto, è composto da stanze polivalenti per l'attivazione degli Utenti e uno spazio adibito a palestra che viene usato anche come spazio relax.

3.5.4 Servizi offerti

I Centri sono aperti dalle 09.00 alle 17.00, per cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì festività escluse.

Servizi socio-educativi

L'obiettivo dei centri diurni consiste nell'integrazione del soggetto nel contesto di vita abitativo, così da stimolare le aree funzionali delle persone presenti, sviluppando la crescita evolutiva e maturazionale nelle aree cognitive, neuropsicologica, affettivo-relazionale, motorio-prassica, linguistico-comunicazionale, dell'autonomia e dell'apprendimento.

Il Servizio è erogato attraverso la presa in carico delle persone rilevandone i bisogni espressi e prevedendo percorsi di sviluppo delle autonomie sia sociali sia personali. Le attività volte al perseguimento degli obiettivi sopra elencati sono:

- attività di stimolazione sensoriale;
- attività grafico-pittoriche;
- attività occupazionali;
- attività di integrazione sociale e collaborazioni lavorative sull'esterno;
- attività motoria e psicomotricità;
- attività ludico-ricreative e piscina;
- attività creativo-manuali quali: lavorazione di rame/legno, del feltro, bigiotteria, tessuti, laboratorio di découpage, pittura su stoffa, etc.

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:

- 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 caregiver e dei volontari.

Servizi tecnico-alberghieri

Pasti: La Cooperativa si appoggia ad una ditta esterna. Il menù è predisposto in collaborazione con la dietista.

Pulizie: La pulizia dei Centri Socio Educativi è in carico al personale interno.

Trasporti: Il servizio di trasporto per gli Utenti del C.S.E. "Viaggio di Primavera" dal luogo di residenza al Centro e ritorno, è svolto con un'organizzazione pianificata ed autorizzata dal servizio trasporti della Provincia Autonoma di Trento. A disposizione di entrambi i Centri c'è un mezzo della Cooperativa per eventuali spostamenti (gite, visite mediche, etc.)

3.5.5 Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce un'apertura dalle 9 alle 17 dal lunedì al venerdì, escluse le festività.
	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
Tempestività	Tempo di attesa per colloquio conoscitivo	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 10 giorni dalla richiesta.
	Tempo di attesa per inserimento nel Servizio	Si garantisce l'inserimento entro 30 giorni dal primo colloquio conoscitivo.

Efficacia	Compiutezza:	Si garantisce, entro i primi 3 mesi dall'inserimento, la redazione di un progetto personalizzato per ogni Utente e quindi la somministrazione di test di valutazione quali SIS e/o Vineland.
Trasparenza	Procedure di contatto	Viene garantito l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati.
	Costi	Si garantisce l'applicazione della retta così come definita dall'affidamento Socio -Assistenziale.
Altre dimensioni	Équipe Utente	Vengono garantite équipe interne di verifica del singolo caso ogni 6 mesi.
	Équipe Utente	Vengono garantite équipe allargate (Servizi, famiglia, referenti, etc) almeno ogni 6 mesi.

3.5.6 Giornata tipo

Di seguito lo schema di una giornata tipo:

09.00 - 10.00	Arrivo, programma della giornata, creazione dei gruppi di lavoro e preparazione alle attività.
10.00 - 12.00	Attività educative, riabilitative, occupazionali, intervallate da un momento di pausa e relax.
12.00 - 13.00	Pranzo.
13.00 - 14.30	Riordino, igiene personale, relax, tempo libero.
14.30 - 16.00	Attività educative, riabilitative ed occupazionali.
16.00 - 17.00	Merenda, riordino e rientro presso le proprie abitazioni e/o comunità.

3.5.7 Contatti

SEDE	INDIRIZZO	RECAPITI TELEFONICI
Viaggio Di Primavera	Via Salenghi 7, Volano	0464 41 33 41
La Terra	Via della Terra 15, Rovereto	0464 43 97 10

3.6 Intervento educativo domiciliare per persone con disabilità

La Cooperativa Sociale Villa Maria attiva sul territorio interventi volti a sostenere i bisogni evolutivi e a sviluppare le capacità della persona con disabilità, nei diversi momenti della vita. Questi interventi sono finalizzati a potenziare le capacità di scelta, di autodefinizione, di empowerment e di gestione della vita quotidiana come ad esempio la cura di sé, la gestione del tempo libero, la vita di relazione, etc. Questa tipologia di interventi svolge la funzione preventiva e di contrasto alla solitudine, attraverso la creazione o il potenziamento di reti di prossimità. Obiettivo è anche quello di promuovere un miglioramento della qualità della vita tramite il consolidamento delle competenze di vita autonoma, in un contesto di inclusione sociale. L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge prevalentemente presso il domicilio, e/o presso altre sedi dislocate sul territorio. Nelle fasi di passaggio dal nucleo familiare alla vita autonoma l'intervento costituisce un supporto all'esperienza dell'abitare, con finalità educative e di orientamento. Questa tipologia di servizio è collegata quindi al percorso dell'abitare accompagnato che la Cooperativa Sociale Villa Maria realizza attraverso la strutturazione di esperienze di vita autonoma nella comunità denominata "io Abito".

La cooperativa, al fine di poter garantire un'efficace erogazione del servizio, durante l'anno attiva numerose iniziative dedicate agli Utenti e alle loro famiglie e/o caregivers, finalizzate ad informare e orientare le persone rispetto all'accesso ai servizi disponibili sul territorio. Oltre a ciò realizza iniziative dedicate all'informazione e formazione a domicilio dei caregivers e dei famigliari rispetto alle attività di base legate all'accudimento delle persone non autosufficienti. Sono previste altresì:

- **Attività di socializzazione** attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie realizzate in rete con i servizi e le realtà del territorio;
- Interventi di **promozione del ruolo sociale attivo della persona con disabilità**, finalizzati a rafforzare la sua inclusione sociale ed il senso di aduttità,
- **Iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza sulla tematica della disabilità** al fine di favorire l'inclusione sociale degli Utenti;
- **Iniziative a supporto del caregiver e/o del familiare nelle attività di assistenza a domicilio**, per garantire loro tempo per sé e per la propria vita di relazione e lavorativa;

- Attività di **sostegno relazionale per i caregiver e i familiari**, mediante la creazione di un gruppo tra Utenti con lo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e appartenenza;
- **Attività a favore degli Utenti e caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie**, a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alla vita e alle attività quotidiane.

Attività previste

Per questo servizio la Cooperativa è impegnata nello svolgimento delle seguenti attività:

- 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 caregiver 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 caregiver 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 caregiver 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.

3.6.1 Destinatari

Persone con disabilità, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali; persone in uscita dal nucleo familiare o da contesti protetti, che necessitano di un sostegno all'abitare e un supporto alla gestione delle attività quotidiane.

3.6.2 Modalità di accesso e presa in carico

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito di un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Sulla base di quest'ultima l'equipe educativa definisce, con tutti gli attori del sistema, il progetto educativo individualizzato (P.E.I.) entro 3 mesi dall'avvio dell'intervento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale professionale e gli altri soggetti coinvolti che monitorano nel tempo il progetto individualizzato. Il soggetto erogatore predisponde le relazioni periodiche di verifica.

3.6.3 Durata dell'accoglienza e dell'intervento

I tempi di permanenza variano in relazione alle potenzialità e risorse di ogni persona accolta, sulla base di quanto previsto nel progetto individualizzato. La durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi.

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce l'apertura 6 giorni su 7, così come concordato dal progetto educativo stilato
	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
Tempestività	Tempo di attesa per colloquio Conoscitivo	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 10 giorni dalla richiesta.
	Tempo di attesa per inserimento nel Servizio	Si garantisce l'inserimento entro 30 giorni dal primo colloquio Conoscitivo.
	Durata dell'accoglienza	Si garantisce che la durata dell'accoglienza viene rivalutata almeno ogni 12 mesi

Efficacia	Compiutezza	Si garantisce, entro i primi 3 mesi dall'inserimento, la redazione di un progetto personalizzato per ogni Utente e quindi la somministrazione di test di valutazione
Trasparenza	Procedure di contatto	Viene garantito l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati.
	Costi	Si garantisce l'applicazione della retta così come definita dal Servizio Socio -Assistenziale.
Altre dimensioni	Équipe Utente	Vengono garantite équipe interne di verifica del singolo caso ogni 6 mesi.
	Équipe Utente	Vengono garantite équipe allargate (Servizi, famiglia, referenti, etc.) almeno ogni 3 mesi.

SEDE	INDIRIZZO	RECAPITI
Servizio Residenziale	Via Castelbeseno, 8 Calliano (TN)	0464 38 78 00

3.7 Servizio di Assistenza Scolastica

Per rispondere alla necessità, degli alunni con disabilità, di rendere concreto il *diritto allo studio*⁵ e di sviluppare le potenzialità socio relazionali (di comunicazione, di apprendimento e di piena integrazione in ambito scolastico) la Cooperativa si è attivata accreditando un nuovo Servizio rivolto all'età evolutiva ed in particolare agli alunni/e con Bisogni Educativi Speciali.

3.7.1 Destinatari

La Legge Provinciale 23 febbraio 1998 n. 3 dà la possibilità agli Istituti Scolastici di accordarsi con il privato sociale accreditato per dare agli alunni, con bisogni educativi speciali, un sostegno scolastico individualizzato di tipo didattico, educativo e assistenziale. Nello specifico il Servizio si rivolge agli alunni certificati ai sensi della Legge 104/92, ad alunni in situazione di disagio e/o con bisogni educativi speciali, iscritti o frequentanti il primo e il secondo ciclo dell'istruzione provinciale e della formazione professionale.

3.7.2 Modalità di inserimento

L'Istituto Scolastico, in base al numero di alunni con Bisogni Educativi Speciali, sigla una convenzione con la Cooperativa indicando il numero di Assistenti Educatori richiesti e il conseguente impegno orario.

3.7.3 Servizi Offerti

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato seguendo il calendario scolastico organizzato in modo tale da rispondere al meglio alle esigenze dell'alunno. Il servizio di Assistenza Scolastica offre, in collaborazione con l'istituzione scolastica, l'attivazione di interventi volti a favorire l'inclusione e l'integrazione sulla base di indicatori di qualità riguardanti l'area degli apprendimenti, delle autonomie e della relazione, attraverso l'assistenza diretta di un assistente educatore che garantisca la presa in carico didattica dell'alunno. Lo staff individuato per il servizio prevede la presenza di un assistente pedagogista, esperto in didattica speciale e disabilità, uno psicologo, specializzato nell'età evolutiva e nel supporto alla didattica, un coordinatore di rete, e dell'assistente educatore, figura educativa in ambito di disabilità intellettiva, disagio sociale e didattica speciale.

Lo staff si pone di: supportare il percorso di **integrazione scolastica** dell'alunno; favorire e potenziare la **socializzazione**, la relazione e l'**integrazione** con i coetanei; promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale; agevolare i

⁵ il diritto allo studio è esplicitato nella Convenzione Onu per i diritti delle persone con disabilità che, in particolare all'art. 24 - Educazione, stabilisce "Gli Stati riconoscono il diritto all'istruzione delle persone con disabilità. Allo scopo di realizzare tale diritto senza discriminazioni e su base di pari opportunità, gli Stati Parti garantiscono un sistema di istruzione inclusivo a tutti i livelli ed un apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita".

rapporti tra alunno e le diverse figure presenti nella scuola; favorire la **partecipazione** nelle diverse attività scolastiche, facilitando l'**espressione dei bisogni**, valorizzandone le **risorse** e le potenzialità.

3.7.4 Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce la copertura oraria definita nella convenzione con l'Istituto scolastico.
	Conformità	Si garantisce la collaborazione con il corpo docente per la stesura del PEP-PEI.
Efficacia	Affidabilità	Si garantisce all'assistente educatore scolastico un monte ore extra-frontale pari a 20.
Trasparenza	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati.
	Costi	Si garantisce l'applicazione della tariffa oraria, definita dalla convenzione con la scuola.
Altre dimensioni	Équipe Utente	Vengono garantite équipe interne di verifica del singolo caso ogni 3 mesi.
	Équipe Utente	Vengono garantite la presenza dell'educatore e del responsabile di servizio équipe allargate (Servizi, famiglia, referenti, etc).

3.7.5 Contatti

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Coordinatore di rete	coordinatoredirete@coopvillamaria.org	0464 387 812
Responsabile BES e assistenza scolastica	bes@coopvillamaria.org	345 2705824

3.8 Servizi a Bando

Questi Servizi sono attivati grazie alla partecipazione e vincita, da parte della Cooperativa, di bandi o concorsi. I Finanziamenti sono erogati da enti o fondazioni (Comune di Calliano, Comunità della Vallagarina, Fondazione Caritro, etc) presenti sul territorio provinciale e non.

3.8.1 Macramé

Obiettivi e finalità

Macramé nasce nel 2003 dalla volontà del Comprensorio C10 (ora Comunità di Valle della Vallagarina) e della Cooperativa Sociale Villa Maria, di attivarsi e di contribuire al coordinamento del volontariato della Vallagarina. Il Servizio rappresenta uno strumento di integrazione e di coordinamento delle risorse sul territorio, che lavora sinergicamente con attori pubblici e privati, nell'ottica di una progettualità di rete finalizzata al miglioramento dell'inclusione sociale dei soggetti coinvolti.

Macramé, mediante la costruzione di una forte rete volontaristica inserita nel contesto comunitario, fornisce supporto sia alla persona con disabilità intellettiva sia alla sua famiglia. Il Servizio vanta la presenza di un gruppo eterogeneo di attori, 103 volontari, 99 persone disabili a cui si aggiungono educatori e familiari, che operano in sinergia per sviluppare alcune dimensioni umane riscontrabili nel modello della Qualità della Vita.

Destinatari

Destinatari e fruitori del Servizio sono le persone con neuro-diversità, residenti nella Comunità della Vallagarina, iscritte al Servizio *Macramé*. Ad oggi, gli Utenti iscritti al Servizio sono 99 di cui 52 fanno riferimento al Servizio Socio Assistenziale della Comunità della Vallagarina e 47 al Servizio Sociale del Comune di Rovereto.

Attività

Macramé realizza sul territorio della Vallagarina attività per il tempo libero ad alto livello di integrazione, pianificate da un'équipe specializzata. Le figure professionali previste sono individuate mediante una selezione che segue i criteri definiti dal bando che prevede l'assistente educatore con titolo. È prevista la figura del responsabile di servizio. Le attività hanno una duplice valenza, da un lato la persona con disabilità può sperimentare contesti sociali e normalizzanti, mentre dall'altro la famiglia può fruire di momenti di distacco e sollievo. Tali attività sono organizzate in fasce orarie specifiche e non coincidono con altri Servizi (tardo pomeriggio, sera e week end). Le attività si differenziano in tre macro aree:

- Area motoria : Gruppi piscina e Gruppo Get Moving;
- Area Ludico-Ricreativa : gruppo cucina, Gite del fine settimana, gruppi serali;
- Area espressivo-laboratoriale: Gruppo Arte, Gruppo Creativo-attivo.

Macramé si occupa, inoltre, della ricerca di nuovi volontari, della formazione e del coordinamento per le attività, favorendo momenti di confronto e di condivisione. *Macramé* si fa carico di sensibilizzare il territorio ai temi della disabilità e dell'integrazione, mirando alla promozione di iniziative ad alto impatto sociale: interventi nelle scuole, organizzazioni di eventi a scopo informativo, incontri di formazione specifica per i volontari.

Tra le diverse attività proposte si evidenziano:

- Serata informativa dedicata alle famiglie per presentare le attività del servizio;
- Progetto "Get Moving" per lo sviluppo di un gruppo di attività sportiva composto da Utenti disabili e volontari;
- Progetti a sostegno della dignità e dell'autostima del disabile quale soggetto attivo e non solo come fruitore di servizi;
- Organizzazione Festa di Carnevale con le associazioni del paese di Volano;
- Festa dei Portoni, con il Comune di Volano;
- Gira e Volta, evento legato alla sensibilizzazione al tema della disabilità;
- SAT Besenello, attività di gruppo ludico, ricreative e sportive;
- Serata conviviale con gli Alpini di Besenello;
- Giornata con le auto d'epoca;
- Partecipazione alla Veleggiata Lions.

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantiscono le attività del Servizio dalle 17 alle 22.30 dal lunedì al venerdì e 9-17 durante i fine settimana in cui sono previste uscite.
	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	Il Servizio presta attenzione che le attività siano svolte in contesti che non presentino barriere architettoniche insuperabili.

Tempestività	Tempo di attesa per colloquio conoscitivo	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 30 giorni dalla richiesta.
	Tempo di attesa per inserimento nel Servizio	Si garantisce l'inserimento entro 15 giorni dal colloquio conoscitivo.
Trasparenza	Procedure di contatto	Viene garantito l'aggiornamento mensile del sito WEB - dove sono disponibili i contatti aggiornati e della pagina facebook dedicata.

Modalità di accesso e contatti

Le modalità di contatto con *Macramé* sono:

- La famiglia/amministratore di sostegno/tutore ecc. può contattare direttamente il Servizio, che raccoglie i dati necessari per l'accesso e contatta il Servizio sociale di riferimento per l'avvio delle opportune collaborazioni progettuali;
- Tramite Servizio sociale, il quale invia il contatto al Servizio *Macramé*.

Come diventare volontario

Chi desidera condividere il proprio tempo libero a favore di attività con persone affette da disabilità intellettiva può accedere a *Macramé* con pochi semplici passi:

- un primo colloquio di selezione e di conoscenza
- individuazione di un'attività e un periodo di prova con tre presenze in affiancamento ad operatori qualificati.

L'attività più idonea al volontario viene individuata collegialmente in base alle caratteristiche, agli interessi personali e alla disponibilità di tempo.

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Segreteria	segreteria@coopvillamaria.org	0464 387 800
Responsabile Macramé	resp.macrame@coopvillamaria.org	345 5815441
Progetto Macramé	progetto.macrame@coopvillamaria.org	0464 486 769

3.8.2 Mi coltivo

Obiettivi e finalità

Mi Coltivo, servizio accreditato per lo svolgimento di **Interventi di accompagnamento al lavoro - “Centro del fare”** (rivolti a persone con disabilità), offre l'opportunità di inserirsi e sperimentarsi in un ambito innovativo quale quello dell'agricoltura sociale, che vede l'intersecarsi di due fondamentali ambiti: quello agricolo e quello del terzo settore. Il progetto si pone come obiettivo l'inclusione, sociale e lavorativa, di giovani adulti con fragilità, per realizzare una comunità più unita attraverso la creazione di sinergie tra diversi soggetti pubblici e privati, sperimentando modalità innovative nell'ambito del welfare. Per perseguire le finalità del progetto sono state programmate attività di carattere florovivaistico, vitivinicolo, zootecnico e orticolo.

Destinatari

I destinatari del servizio sono giovani adulti con disabilità intellettiva lieve, medio-lieve e persone in situazione di disagio e vulnerabilità, inseribili in percorsi di inclusione socio lavorativa. Anche le aziende agricole, o imprese che lavorano nell'ambito agro-alimentare, interessate al progetto, si considerano destinatari del progetto stesso.

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornata e orari di apertura	Si garantiscono le attività dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00 (comprensivo del pranzo)*
Tempestività	Tempo di attesa per il colloquio conoscitivo	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 30 giorni dalla richiesta.
	Tempo di attesa per inserimento nel Servizio	Si garantisce inserimento entro 30 giorni dalla richiesta.
Efficacia	Affidabilità	Si garantisce il rapporto numerico Utente operatore: 1/5
	Compiutezza	Si garantisce per ogni Utente la somministrazione della SIS, della scala di autoefficacia percepita nel lavoro, la redazione di un programma personalizzato d'inserimento e la verifica sull'andamento ogni 4 mesi

Trasparenza	Procedure di contatto	Viene garantito l'aggiornamento periodico del sito WEB - dove sono disponibili i contatti aggiornati e della pagina Facebook e Instagram dedicata.
Altre dimensioni	Équipe Utente	Vengono garantite équipe interne di verifica del singolo caso ogni 3 mesi.
	Équipe Utente	Vengono garantite équipe allargate (Servizi, famiglia, referenti, Aziende Partners etc) almeno ogni 6 mesi.

*quota a carico della famiglia o di chi ne fa le veci

Modalità di accesso e contatti

Le segnalazioni, provenienti da tutto il territorio provinciale, possono pervenire dal Servizio Sociale, dall'Azienda Sanitaria o dalla Scuola. Il responsabile del progetto raccoglie le candidature e programma, in condivisione con l'assistente sociale, il primo incontro di conoscenza. In un secondo incontro vengono somministrate le scale di valutazione specifiche; quindi, vengono pianificate azioni e attività a favore del giovane.

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Responsabile Servizio Innovazione Sociale e Servizio di Agricoltura Sociale	giacomo.manica@coopvillamaria.org	345 2289516



3.8.3 Io Abito. Percorsi di autonomia abitativa

Obiettivi e finalità

Il servizio Io Abito nasce come risposta ai bisogni, sempre più sentiti, dalle famiglie delle persone con disabilità ed ha come punto di partenza la legge 112/2016 denominata “Dopo di noi”. L’idea è frutto di precedenti sperimentazioni avvenute dal 2018 al 2022 sul territorio di Rovereto, realizzate in collaborazione tra la Cooperativa Sociale Amalia Guardini e la Cooperativa Sociale Villa Maria. Il progetto offre l’opportunità alla persona con disabilità intellettiva di partecipare ad un percorso di crescita, sviluppato al di fuori del contesto familiare. Attraverso le azioni che supportano il distacco, è garantita la possibilità di sperimentare le proprie capacità e competenze all’interno di spazi abitativi protetti, nella prospettiva di incrementare la propria visione di individuo adulto ed autonomo. La casa diventa, così, la palestra in cui “allenare” le proprie skills e capacità relazionali.

Destinatari

Il servizio si rivolge alla persona adulta con disabilità intellettiva, medio lieve e medio grave, e alla sua famiglia. Le figure educative, inserite all’interno dei percorsi, accompagnano gli utenti nell’apprendimento progressivo delle competenze necessarie ad una dimensione di vita adulta e nel miglioramento della qualità di vita. La persona con disabilità non è solo destinataria e fruitrice di un servizio, ma ne diventa parte attiva, delineando il proprio personale percorso.

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	- da giovedì alle ore 17,00 a venerdì alle ore 09,00; - da venerdì alle 17,00 a lunedì alle ore 09,00; I week end di riferimento vengono comunicati tramite calendario attività ad inizio percorso.
	Accessibilità fisica alla struttura/Servizio	La struttura è di recentissima ristrutturazione, non presenta barriere architettoniche, l’accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.

Tempestività	Tempo di attesa per colloquio conoscitivo	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 30 giorni dalla richiesta.
	Tempo di attesa per inserimento nel Servizio	A seguito di valutazione positiva, si comunica l'inserimento all'interno del percorso selezionato entro 30 giorni dall'avvio delle attività.
Efficacia	Compiutezza	Si garantiscono un monitoraggio costante sull'esperienza dell'utente e momenti di restituzione con la famiglia, oltre che di verifica con la rete dell'utente.
Trasparenza	Procedure di contatto	Viene garantito l'aggiornamento mensile del sito web dove sono disponibili i contatti aggiornati dei referenti.
Altre dimensioni	Équipe Utente	Vengono garantite équipe interne di verifica del singolo Utente ogni 3 mesi.

Modalità di accesso e contatti

Le segnalazioni provengono principalmente dal Servizio Sociale della Comunità della Vallagarina e del Comune di Rovereto, ma anche la famiglia stessa può farne richiesta. Il responsabile del progetto raccoglie le candidature e attiva la procedura di selezioni definita ad hoc per il servizio.

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Referente del progetto	irene.buosi@coopvillamaria.org	345 22 89 516

3.8.4 Colonia Estiva

Obiettivi e finalità

La *Colonia estiva* (realizzata in collaborazione con i Comuni del territorio della Vallagarina) garantisce un progetto strutturato che vede la presenza di bambini e ragazzi, anche con disabilità, per offrire specifiche risposte ai loro bisogni, all'interno di un contesto normalizzante e altamente tutelante. Le figure professionali che si occupano dei bambini sono assistenti educatori con esperienza in ambito animativo ed educativo. È prevista anche la presenza della figura dello psicologo dell'area bes e del coordinatore del servizio. L'obiettivo primario è quello di offrire ai bambini la possibilità di "stare bene" attraverso attività specifiche quali: laboratori ludico-ricreativi, piscina, attività equestri, gite in barca, angolo della filosofia, etc.

Destinatari

La *Colonia Estiva* si rivolge a soggetti minori in fascia di età tra i 3 e i 14 anni, anche "certificati".

Il Servizio è abilitato all'erogazione di Buoni di Servizio, co-finanziati dal Fondo Sociale Europeo (delibera della Giunta Provinciale Autonoma di Trento n° 578 di data 13 aprile 2015). Il tariffario completo è consultabile negli allegati.

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce l'apertura dalle 8.30 alle 16.30, dal lunedì al venerdì, con possibilità di anticipo e posticipo.
	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
Tempestività	Tempo di attesa per colloquio e iscrizione al Servizio	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 15 giorni dalla richiesta.
Trasparenza	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati, la pagina facebook della Cooperativa e materiale/attività specifiche (serate informative, volantini, etc).
	Costi	I costi sono definiti all'interno della gara di appalto annuale e vengono definiti dai Comuni.

Modalità di accesso e contatti

Per accedere al Servizio è necessario contattare la segreteria o il referente.

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Segreteria	segreteria@coopvillamaria.org	0464 387 800
Coordinatore di rete	coordinatoredirete@coopvillamaria.org	0464 387 812

3.9 Servizi per l'età evolutiva

La Cooperativa, in un'ottica di ampliamento dei Servizi offerti e in risposta ai bisogni espressi dal territorio, ha creato anche Servizi rivolti a minori. Il carattere educativo dei servizi gestiti dalla Cooperativa è garantito dalla costante formazione e aggiornamento del personale educativo, dalla supervisione psicologica ed educativa realizzata dal referente psicologo, dalla ricerca di un dialogo costante ed armonico con tutti gli attori coinvolti nel progetto, a partire in primis dalle famiglie. I principi educativi che indirizzano i nostri servizi si rifanno alla centralità dei fruitori, intesi come soggetti in apprendimento, portatori di bisogni ma anche di risorse specifiche. Questo implica lavorare nella prospettiva di allestire contesti educativi il più possibile inclusivi in cui tutti possano sentirsi accolti e supportati nel percorso di crescita individuale e nell'incontro con la comunità. Per questo prestiamo particolare attenzione alla qualità del tempo, che deve essere sempre rispettoso dei ritmi dei bambini, ragazzi e giovani e alla cura di spazi e materiali. Realizziamo numerose "attività integrate" nei diversi servizi e progetti: crediamo infatti che la contaminazione e la condivisione di risorse, relazioni e competenze possano moltiplicare le esperienze, i saperi e le opportunità, collaborando e rimanendo in dialogo costante con gli enti pubblici, il territorio e le famiglie così da favorire un'evoluzione adeguata dei servizi in coerenza con la trasformazione del contesto sociale.

3.9.1 Colonio

Obiettivi e finalità

Il Colonio, è un servizio di colonia estiva promosso dalla Cooperativa Sociale Villa Maria, che garantisce un progetto strutturato che vede la presenza di bambini e ragazzi, anche con disabilità, per offrire specifiche risposte ai loro bisogni, all'interno di un contesto normalizzante e altamente tutelante. Le figure professionali che si occupano dei bambini sono assistenti educatori con esperienza in ambito animativo ed educativo. È prevista anche la presenza della figura dello psicologo dell'area BES e del coordinatore del servizio. L'obiettivo primario è di offrire ai bambini la possibilità di "stare bene" attraverso attività specifiche (laboratori ludico-ricreativi, piscina, attività equestri, gite in barca, angolo della filosofia, etc.). Il progetto si svolge in prevalenza nel periodo estivo nei mesi di giugno/luglio/agosto e settembre, dal lunedì al venerdì. Tuttavia sono proposte anche altre edizioni durante il periodo delle feste Natalizie e Pasquali.

Destinatari

Il *Colonio* si rivolge ai minori in fascia di età 3-14 anni (fino a 18 anni nel caso di soggetti certificati ex lege n. 104 o con difficoltà di apprendimento o situazioni di particolare disagio attestate da personale di competenza).

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce l'apertura dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì, con possibilità di anticipo e posticipo.
	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
Tempestività	Tempo di attesa per colloquio e iscrizione al Servizio	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 15 giorni dalla richiesta.
Trasparenza	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati, la pagina facebook della Cooperativa e materiale/attività specifiche (serate informative, volantini, etc).
	Costi	Vedi tabella a fine documento.

Modalità di accesso e contatti

Per accedere al Servizio è necessario contattare la segreteria o il referente.

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Segreteria	segreteria@coopvillamaria.org	0464 387 800
Responsabile servizio	davide.raffaelli@coopvillamaria.org	335 144 0087

Il Servizio è abilitato all'erogazione di Buoni di Servizio, co-finanziati dal Fondo Sociale Europeo (delibera della Giunta Provinciale di Trento n° 578 di data 13 aprile 2015). Il tariffario completo è consultabile negli allegati.

3.9.2 StudioUp

Obiettivi e finalità

StudioUp è un Servizio di sostegno allo studio extra-scolastico che si propone di rispondere alle esigenze del singolo alunno attraverso una **didattica metacognitiva** e l'acquisizione di un **metodo di studio funzionale** e calibrato sulle specifiche caratteristiche dello studente, al fine di favorirne **l'autonomia, il successo scolastico** e il **benessere**. Ogni studente ha la possibilità di frequentare il doposcuola secondo le proprie disponibilità e le proprie esigenze, individuando le giornate più adatte con la famiglia e il coordinatore di Servizio. È possibile attivare il Servizio extra-scolastico sia individualmente sia in un contesto di piccolo gruppo, presso le nostre strutture dislocate sul territorio o all'interno della scuola frequentata dallo studente. Il Servizio si propone come **supporto** all'alunno nello **svolgimento dei compiti**, favorendo **l'acquisizione** di un metodo di studio efficace, **motivazione**, autostima e **consapevolezza di sé**. Si intende fornire, attraverso le attività proposte, le competenze per una maggior **autonomia quotidiana** e per la gestione delle situazioni di difficoltà. L'alunno è accompagnato verso maggiori **capacità emozionali** e relazionali, interagendo con il personale educatore e con il gruppo dei pari.

Destinatari

Studio Up è rivolto a tutti gli alunni frequentanti la scuola primaria, secondaria di primo e secondo grado, in particolare ai bambini e ragazzi con difficoltà scolastiche, con disturbi specifici dell'apprendimento e bisogni educativi speciali.

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce la strutturazione di un orario conforme alle necessità della persona che usufruisce del Servizio, esclusa la domenica.

Tempestività	Tempo di attesa per colloquio e iscrizione al Servizio	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 15 giorni dalla richiesta.
	Tempo di attesa per inserimento nel Servizio	Si garantisce l'inserimento entro 30 giorni.
Efficacia	Conformità	Si garantisce la collaborazione dell'assistente educatore scolastico nel redigere il piano didattico dell'alunno.
Trasparenza	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati, la pagina facebook della Cooperativa e materiale specifico (volantini, locandine, etc).
	Costi	Vedi tabella a fine documento.

Modalità di accesso e contatti

Per accedere al Servizio è previsto un primo incontro con la famiglia così da valutare la richiesta, comprendere la storia scolastica e le effettive difficoltà. Dopo una valutazione didattica con l'équipe educativa si predispongono la programmazione di un percorso individualizzato per lo studente. Sono inoltre predisposti degli incontri periodici di monitoraggio con i genitori e l'ente scolastico.

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Coordinatore di rete	coordinatoredirete@coopvillamaria.org	0464 387 812
Responsabile BES e assistenza scolastica	bes@coopvillamaria.org	345 2705824

Il Servizio è abilitato all'erogazione di Buoni di Servizio, co-finanziati dal Fondo Sociale Europeo (delibera della Giunta Provinciale di Trento n° 578 di data 13 aprile 2015). Il tariffario completo è consultabile negli allegati.

3.9.3 Centro socio-educativo territoriale Centriamoci

Centriamoci è un centro socio educativo territoriale, rivolto a bambini, ragazzi e giovani tra i 6 e i 17 anni, residenti nel territorio della Vallagarina o zone limitrofe. Il servizio nasce dalla **co-progettazione** tra i Comuni del territorio e la Cooperativa Sociale Villa Maria, per offrire ai giovani utenti un luogo dove socializzare, confrontarsi e crescere, attraverso la proposta di attività formative, ricreative, motorie e artistiche. Centriamoci offre lo spazio adeguato a **costruire e sperimentare** la propria **identità e autonomia**, in percorsi strutturati al fine di promuovere **stili di vita sani e positivi**. Viene altresì incentivata la propositività dei singoli, la loro capacità di scelta e la **partecipazione attiva** in attività che rispettino i loro interessi, ma che li accompagnino anche alla scoperta del nuovo. Attraverso l'interazione con il **gruppo dei pari**, ma anche con interventi educativi individualizzati rivolte al minore, si intende favorire e/o rafforzare lo sviluppo di **competenze emotive**, necessarie per instaurare relazioni positive sia con gli adulti sia con il gruppo dei pari. Centriamoci si propone come luogo di trasmissione di quei valori sociali che costituiscono le fondamenta di una **cittadinanza attiva e partecipata**. Viene proposta l'attività di **supporto allo studio** e allo svolgimento dei compiti, al fine di offrire uno spazio e un tempo adeguati all'attività didattica extra-scolastica ai giovani e un concreto sostegno ai genitori, con particolare attenzione all'organizzazione efficiente del tempo a disposizione per le varie attività quotidiane. Per fare questo Centriamoci offre, **una volta all'anno**, attività rivolte a minori ed alle figure genitoriali, finalizzate a:

- Educare **alla cura del sé**, alla salute ed a stili di vita sani;
- Sviluppare il **senso civico o di legalità** o la formazione sui new media;
- Gestire **le spese personali e le attività di vita quotidiana** (per i minori dai 14 anni in su);
- Sviluppare le **competenze relazionali** ed affettive;
- Realizzare un **supporto scolastico**, diretto o indiretto, anche in forma individualizzata;
- Sviluppare il **senso civico** e di cittadinanza attiva.

Obiettivi e finalità

Il centro di aggregazione educativa Centriamoci, ha la finalità di:

- Suscitare interesse e motivazione rispetto alle proposte educative offerte;
- Prevenire e promuovere il benessere della persona;
- Favorire lo sviluppo delle competenze emotive e relazionali necessarie alla promozione del benessere e alla costruzione di relazioni efficaci;
- Potenziare le funzioni esecutive attraverso l'attività motoria;

- Favorire la socializzazione e la valorizzazione delle differenze attraverso specifici momenti di discussione e gioco in settings ecologici - strutturati;
- Supportare l'alunno nello svolgimento dei compiti;
- Promuovere l'educazione ai valori sociali e relazionali quali l'altruismo, il rispetto dell'Altro, il dialogo, la comprensione, la solidarietà, la cooperazione, l'amicizia, l'uguaglianza dei diritti della Persona.

Destinatari

Il centro di aggregazione socio-educativo Centriamoci si rivolge bambini, ragazzi e giovani di età compresa tra gli 6 e i 17 anni, residenti sul territorio della Vallagarina e zone limitrofe. I ragazzi con bisogni educativi speciali possono iscriversi fino ai 18 anni di età. Spazi e attività sono organizzati per fasce d'età omogenee (indicativamente 6-11 anni e 12-18 anni).

Attività

Centriamoci, qualora fosse necessario, mette a disposizione un operatore che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate. È garantita inoltre un'attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione anche con gli Enti locali, attraverso la strutturazione di colloqui individuali con le figure di riferimento del servizio. Per i minori e/o neo-maggiorenni tali attività sono rivolte direttamente all'interessato. Centriamoci attiva annualmente attività strutturate e continuative di tipo sportive, artistiche, culturali e ricreative, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate in collaborazione con terzi. Infine viene garantita un'iniziativa all'anno per la diffusione dell'informazione riguardante i servizi offerti incontri di presentazione. Per quanto riguarda la presenza di operatori, le figure professionali a contatto diretto con l'utenza sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza dei minori e con le attività svolte. E' garantita la presenza di un educatore/operatore sociale, ogni cinque minori inviati dai servizi sociali, mentre per i minori accolti su accesso libero è prevista la presenza di almeno un operatore, individuato tra gli educatori, gli operatori sociali e gli animatori, ogni dieci.

Per il servizio semi-residenziale dedicato all'età evolutiva, vengono garantiti i seguenti interventi ed attività:

- interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed a stili di vita sani rivolti agli utenti;
- attività volte a sviluppare il senso civico, o di legalità o la formazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie;
- una iniziativa all'anno per i minori di almeno 14 anni e per le figure genitoriali di riferimento riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana.

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce la strutturazione di un orario conforme alle necessità della persona che usufruisce del servizio, esclusa la domenica.
	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
Tempestività	Tempo di attesa per colloquio conoscitivo	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 10 giorni dalla richiesta.
	Tempo di attesa per inserimento nel Servizio	Si garantisce l'inserimento entro 30 giorni.
Efficacia	Conformità	Si garantisce la stesura del Progetto Educativo Individualizzato.
Trasparenza	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati, la pagina facebook della Cooperativa e materiale specifico (volantini, locandine, serate informative, etc).
	Costi	Vedi tabella a fine documento.

Modalità di accesso e contatti

Per accedere al servizio è previsto un primo incontro con la famiglia così da valutare la richiesta, comprendere la storia e le effettive difficoltà. Dopo una valutazione con l'équipe, si predispone la programmazione di un percorso individualizzato e su misura per lo studente. Sono inoltre previsti incontri periodici di monitoraggio con i genitori e la rete dei servizi coinvolti (qualora necessario).

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Referente di Servizio	davide.raffaelli@coopvillamaria.org	335 144 0087

Il Servizio è abilitato all'erogazione di Buoni di Servizio, co-finanziati dal Fondo Sociale Europeo (delibera della Giunta Provinciale Autonoma di Trento n° 578 di data 13 aprile 2015). Il tariffario completo è consultabile negli allegati.

3.9.4 Intervento educativo domiciliare per minori - IDE

La Cooperativa Sociale Villa Maria ha strutturato un servizio dedicato all'età evolutiva, volto a sostenere lo sviluppo del minore e dell'adolescente e a favorire il recupero delle competenze educative del/dei genitori o delle figure parentali di riferimento. Le finalità dell'intervento sono:

- La crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita;
- Il sostegno delle capacità genitoriali;
- La promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori.

L'intervento può integrarsi con altri servizi e si svolge prevalentemente presso il domicilio e/o presso altre sedi dislocate sul territorio significative per l'inserimento del minore nel contesto di vita. Nelle fasi di passaggio dal nucleo familiare alla vita autonoma l'intervento costituisce un supporto all'esperienza dell'abitare, con finalità educative e di orientamento.

Destinatari

Minori e/o nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, che necessitano di un accompagnamento nelle attività quotidiane, nella relazione genitore-figlio e nel sostegno evolutivo, nell'inclusione nel territorio e nel supporto all'abitare.

Attività e azioni proposte

L'intervento educativo domiciliare prevede la strutturazione, **una volta all'anno**, di interventi ed attività rivolte ai minori e alle figure genitoriali, quali:

- Attività **finalizzate a sviluppare** le competenze relazionali ed affettive dei minori e delle figure genitoriali;
- Attività di **supporto didattico e relazionale** finalizzate a favorire lo sviluppo delle potenzialità del minore;
- Attività **educative individualizzate** rivolte al minore e alle figure genitoriali nonché attività orientate al supporto della genitorialità, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo;

- Attività di **ascolto, orientamento e sostegno** nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore ed alle figure di riferimento del minore (genitori, affidatari, ecc.) in collaborazione con gli enti locali. Per i minori e/o neo-maggiorenni (tra i 14 - 24 anni) tali attività sono rivolte direttamente all'interessato;
- Interventi di educazione alla **cura del sé**, alla salute ed a stili di vita sani rivolti ai minori ed alle figure genitoriali;
- Attività volte a sviluppare il **senso civico o di legalità** o la formazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie;
- Attività educative individualizzate rivolte al minore e alle figure genitoriali e interventi di supporto **scolastico, diretto o indiretto**, a favore del minore anche in forma individualizzata;
- Almeno una iniziativa all'anno per minori di almeno 14 anni e i famigliari riguardanti la **gestione delle spese personali** e delle attività di vita quotidiana;
- Attività finalizzate a sviluppare le **competenze relazionali ed affettive** dei minori e delle figure genitoriali;
- Attività **educative** rivolte a gruppi di utenti, nei vari contesti di vita;
- Attività, anche di gruppo, tra gli utenti allo scopo di rafforzare il **senso di responsabilità e di solidarietà**;
- Attività strutturate e continuative durante l'anno, in favore dei minori, tra quelle **sportive o artistiche o culturali o ricreative**, anche in forma laboratoriale, tra cui il singolo utente può scegliere tenendo conto delle attitudini e preferenze personali, organizzate direttamente o in collaborazione con terzi;
- Iniziative volte a sviluppare il **senso civico** e di **cittadinanza attiva**;

Sono altresì garantite anche forme di **sostegno e accompagnamento** per la ricerca occupazionale a favore dei ragazzi con almeno 16 anni e per la ricerca lavorativa e abitativa a favore di ragazzi neo-maggiorenni.

Qualora se ne ravvedesse la necessità la Cooperativa garantisce la presenza di almeno un operatore che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate tra gli immigrati presenti sul territorio provinciale o di un mediatore linguistico/culturale.

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce la strutturazione di un orario conforme alle necessità della persona che usufruisce del Servizio, esclusa la domenica.
Tempestività	Tempo di attesa per colloquio e iscrizione al Servizio	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 30 giorni dalla richiesta.
	Tempo di attesa per l'attivazione dell'intervento	Si garantisce l'inserimento entro 30 giorni dal colloquio conoscitivo.
	Durata dell'intervento	La durata dell'intervento viene definita in base ai bisogni individuati e rivalutata almeno ogni 6 mesi.
Efficacia	Conformità	Si garantisce la partecipazione dell'equipe educativa alla stesura del PAI/PEI entro 2 mesi dall'avvio dell'intervento.
Trasparenza	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati, la pagina Facebook della Cooperativa e materiale specifico (volantini, locandine, etc.).
	Costi	Vedi tabella a fine documento.

Modalità di accesso e contatti

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente, della famiglia, della rete dei soggetti formali e informali coinvolti e che si esplica nella definizione del progetto quadro. Sulla base del progetto quadro l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile, del minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'avvio dell'intervento e ne condivide i contenuti con il Servizio Sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

3.9.5 Servizi privatistici

La Cooperativa offre alla Comunità la possibilità di avvalersi in regime privatistico sia di professionisti (quali medici e fisioterapisti) e sia di alcune parti della struttura (area natatoria e area motorio-riabilitativa).

Il tariffario completo dei Servizi privatistici è consultabile negli allegati della presente Carta dei Servizi.

Consulenza specialistica

Le aree di consulenza specialistica:

- medica;
- fisioterapica.

Il servizio è disponibile solo su appuntamento.

La Cooperativa mette a disposizione della cittadinanza l'area natatoria (piscina attrezzata e riscaldata) e l'area motorio-riabilitativa. La cura degli spazi è a carico della Cooperativa e gli stessi sono privi di barriere architettoniche.

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
Tempestività	Tempo di attesa	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 30 giorni dalla richiesta.
Trasparenza	Costi	Vedi tabella a fine documento.

Modalità di accesso e contatti

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Segreteria	segreteria@coopvillamaria.org	0464 387 800

3.10 Servizi trasversali

Questi Servizi sono definiti trasversali poiché si intrecciano e si interfacciano contemporaneamente con più livelli della Cooperativa.

3.10.1 Il Servizio civile

Finalità e obiettivi

Il Servizio Civile consente al giovane di:

- diventare cittadino attivo favorendo la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale;
- avvicinarsi al mondo del lavoro attraverso un'esperienza pratica e concreta in differenti contesti organizzativi pubblici, non profit e aziendali, accrescendo il proprio bagaglio personale di conoscenze e competenze, anche professionali;
- sperimentarsi entro un'ampia varietà di progetti, attività ed enti esercitando la capacità di autodeterminarsi, di scegliere e di impegnarsi in progetti;
- apprendere, con il supporto di un professionista, chiamato "Operatore Locale di Progetto" (OLP) che, in qualità di tutor, lo accompagna nel percorso di crescita formativa, personale e professionale;
- acquisire un'ampia formazione, in parte dall'ente presso cui svolge il Servizio, finalizzata all'acquisizione delle informazioni e delle conoscenze tecnico-professionali necessarie all'espletamento delle attività previste dallo specifico progetto, in parte dall'ente competente (l'Ufficio Servizio civile), finalizzata all'acquisizione delle competenze "trasversali" utili e spendibili in ogni contesto di vita, personale, civica e professionale;
- garantirsi una minima autonomia economica.

L'impegno orario richiesto è variabile per un totale di 1440 ore annue. La durata del progetto va da un minimo di 3 mesi ad un massimo di 12 (che possono essere svolti continuativamente su un unico progetto o su più progetti non contemporaneamente e sempre per un periodo massimo di un anno). Le figure professionali di riferimento sono gli OLP, che seguono e affiancano i giovani per tutto il periodo del servizio civile all'interno dei diversi contesti. È prevista anche la figura del referente per il Servizio Civile.

Destinatari

Il Servizio Civile è rivolto ai giovani (maschi e femmine) dai 18 ai 28 anni, e si propone di promuovere, accanto al valore sociale e di cittadinanza attiva, anche le potenzialità formative e di avvicinamento al mondo del lavoro.

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
Tempestività	Tempistiche	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 10 giorni dalla richiesta.
Trasparenza	Costi	Viene garantito ai giovani, dalla Provincia Autonoma di Trento, un compenso fisso.

Modalità di accesso e contatti

Per maggiori informazioni su modalità di accesso e contatti fare riferimento a quanto indicato nella tabella di seguito.

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Segreteria	segreteria@coopvillamaria.org	0464 387 800

3.10.2 Lavori di pubblica utilità

Obiettivi e finalità

Consapevole dell'importanza dell'aspetto rieducativo della pena, la Cooperativa consente annualmente a tre persone che desiderano svolgere lavori di pubblica utilità (LPU), ai sensi della legge 120 del 2010 e/o imputati in messa alla prova ex art. 3 legge 167/2014, di prestare la loro attività non retribuita in favore della collettività. Gli stessi lavorano, a seconda delle attitudini personali e delle necessità organizzative interne, in attività di supporto e relazione nei confronti di persone disabili, in supporto al Servizio manutenzione della Cooperativa nelle strutture, negli alloggi e negli spazi esterni dove risiedono e vivono le persone disabili. La figura di riferimento che si occupa di garantire il corretto svolgimento di questi percorsi è il Coordinatore di Rete.

Destinatari

La Cooperativa Sociale Villa Maria è convenzionata dal 2012 con il Tribunale di Trento e Rovereto per la realizzazione dei lavori di pubblica utilità e, a partire dal 2015, anche per la cosiddetta "messa alla prova", un istituto introdotto per gli imputati adulti con la legge del 28 aprile 2014, n. 67.

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce la strutturazione di un orario conforme alle necessità della persona che usufruisce del Servizio.
	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
Tempestività	Tempo di attesa per colloquio conoscitivo	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 15 giorni dalla richiesta.
Trasparenza	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati.

Modalità di accesso e contatti

Il contatto con l'Ente avviene tramite la richiesta dell'avvocato o direttamente attraverso la persona che deve svolgere questo percorso. Successivamente la Cooperativa, nella figura del Coordinatore di Rete, avvia un processo di conoscenza, valutazione, inserimento, monitoraggio e verifica finale dell'esperienza.

In particolare, la procedura prevede:

- Un primo colloquio di selezione valutativo, motivazionale e di verifica della disponibilità ad operare;
- Un complesso percorso di procedure burocratiche per l'avvio dell'esperienza, quindi la strutturazione e condivisione del calendario;
- Comunicazione di avvio ai diversi attori;
- La verifica periodica sull'andamento dell'esperienza;
- Conclusione e valutazione finale dell'esperienza.

DIMENSIONI	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Segreteria	segreteria@coopvillamaria.org	0464 387 800
Coordinatore di rete	coordinatoredirete@coopvillamaria.org	0464 387 812

3.10.3 Progettone

Finalità e obiettivi

Il Progettone si identifica come un intervento a sostegno dell'occupazione che nel contesto dell'organizzazione si configura come un fondamentale valore aggiunto. La Cooperativa si impegna a reinserire persone escluse da diversi contesti lavorativi nelle differenti attività e servizi presenti nell'organizzazione. La figura di riferimento che si occupa di garantire il corretto svolgimento di questi percorsi è il Coordinatore di Rete.

Destinatari

Il Progettone è un servizio destinato a persone in stato di disoccupazione.

Per maggiori informazioni sui criteri specifici di inclusione visitare il sito provinciale dell'Agenzia del Lavoro, nell'area dedicata: <https://www.agenzia lavoro.tn.it/Schede-informative/Il-Progettone>.

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità e Accessibilità	Giornate e orari di apertura	Si garantisce un l'apertura dalle 8.30 alle 17 dal lunedì al venerdì, escluse le festività.
	Accessibilità fisica alla struttura/ Servizio	La struttura non presenta barriere architettoniche, l'accesso a tutti i livelli è garantito anche a persone con difficoltà o disabilità motorie.
Tempestività	Tempo di attesa per colloquio conoscitivo	Si garantisce l'organizzazione del colloquio conoscitivo entro 15 giorni dalla richiesta.
Trasparenza	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web - dove sono disponibili i contatti aggiornati.

Modalità di accesso e contatti

La proposta di invio viene suggerita dal Consorzio Consolida o dall'Agencia del Lavoro che attingono dalla lista di mobilità le persone disponibili a partecipare a questo progetto. Dopo questa prima fase la Cooperativa, nella figura del Coordinatore di Rete, avvia un processo di conoscenza, valutazione, inserimento e monitoraggio dell'esperienza.

In particolare, la procedura prevede:

- un primo colloquio di selezione valutativo, motivazionale e di verifica della disponibilità ad operare, durante il quale si informa la persona sulle attività previste dalla Cooperativa e si valuta il contesto di inserimento quindi il tutor di riferimento;
- un incontro preparatorio con il tutor designato con visita conoscitiva del contesto, degli Utenti e condivisione di ruoli e obiettivi, a cui segue l'inserimento in attività che prevedono un periodo di affiancamento;
- la verifica periodica sull'andamento dell'esperienza;
- la valutazione finale dell'esperienza (qualora prevista).

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Coordinatore di rete	coordinatoredirete@coopvillamaria.org	0464 387 812



3.10.4 Social for Family

Obiettivi e finalità

La Cooperativa promuove azioni di coinvolgimento continuativo, sia sui progetti relativi al proprio familiare, sia sulla raccolta della soddisfazione complessiva dei servizi. In questa logica ha deciso di inserire all'interno del sito internet uno spazio dedicato alle famiglie denominato Social for Family. Lo spazio offre informazioni, suggerimenti e consulenza su tutti i principali argomenti di interesse per la disabilità intellettiva e relazionale (agevolazioni, documentazione e modulistica legislativa, lavoro, scuola...). Questo spazio è gestito dal referente per la comunicazione che si occupa del sito web, che raccoglie e inserisce le informazioni inviate dalle diverse figure della Cooperativa.

Destinatari

Il Servizio Social for Family, presente sul sito della Cooperativa, è rivolto ai familiari degli Utenti, oltreché tutori e/o amministratori di sostegno, che rappresentano gli interlocutori privilegiati con cui la Cooperativa condivide il proprio operare.

Standard

DIMENSIONI	DESCRIZIONE	STANDARD
Tempestività	Tempo di attesa per la risposta	Si garantisce la risposta entro 7 giorni.
Trasparenza	Procedure di contatto	Si garantisce l'aggiornamento mensile del sito web e della sezione dedicata.

Modalità di accesso e contatti

	MAIL	RECAPITI TELEFONICI
Referente per la comunicazione	patton.centriamoci@coopvillamaria.org	335 14 40 087

4

SEZIONE ALLEGATI

MODULO RECLAMI CRITICITÀ E SUGGERIMENTI
MODULO DI GRADIMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI
TARIFFARIO SERVIZI

Cooperativa Sociale Villa Maria - "Servizio Tutela e Qualità"
MODULO RECLAMI CRITICITÀ E SUGGERIMENTI

Ringraziamo anticipatamente per il prezioso contributo da Lei fornito compilando tale strumento di segnalazione.

Nome..... Cognome

Via..... n..... CAP..... Città..... (...)

Tel..... Mail

DESCRIZIONE EPISODIO
O EVENTO CRITICO

CIRCOSTANZE CHE HANNO
PROVOCATO L'EVENTO

SUGGERIMENTI PER
EVITARE CHE SI RIPETA
L'EPISODIO

SUGGERIMENTI
MIGLIORATIVI

ASPETTATIVE
.....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi del d.lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Luogo e data..... Firma

Data di arrivo al "Servizio Tutela e Qualità"

Firma del Ricevente.....

Cooperativa Sociale Villa Maria - "Servizio Tutela e Qualità"

MODULO DI GRADIMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa, i cittadini, i committenti e i destinatari dei servizi. Attraverso questo strumento ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati e di rendere evidenti i principi sui quali si basa il nostro agire professionale e sociale.

Per potenziare sempre di più questo importante strumento di comunicazione Le chiediamo di darci la Sua opinione attraverso alcune brevi risposte. Ne terremo conto per migliorare il documento.

Reputa comprensibile la Carta dei Servizi di Villa Maria?

Sì No

Ritiene che il documento abbia soddisfatto le Sue esigenze?

Sì No

Quali parti, secondo Lei, sono da ampliare per conoscere più approfonditamente la nostra Cooperativa?

.....
.....
.....

Quali parti Le sembrano maggiormente esplicative nel descrivere la Cooperativa Sociale Villa Maria?

.....
.....
.....

Altri suggerimenti

.....
.....
.....

Ringraziando per il prezioso contributo da Lei offerto, Le chiediamo di recapitare il seguente modulo al "Servizio Tutela e Qualità" a mano, per posta, via fax (0464 38 78 99) o via e-mail (segreteria@coopvillamaria.org). Il modulo è scaricabile anche dal sito internet www.coopvillamaria.org

La Direzione della Cooperativa Sociale Villa Maria

Cooperativa Sociale Villa Maria

TARIFFARIO SERVIZI

TARIFE PRIVATISTICHE		
Accoglienza		
Ospitalità assistenziale (livello I)	€/gg.	131,25
Ospitalità assistenziale + sanitaria (livello II)	€/gg.	168,00
Ospitalità assistenziale + sanitaria + riabilitativa (livello III)	€/gg.	203,16*
Ospitalità INDIVIDUALIZZATA con bisogni speciali (livello IV)	€/gg.	da definire in base ai bisogni
Studio UP - Sostegno alla didattica		
Minori con età superiore ai 6 anni Fascia C	€/ora	22,00 oraria individuale
Minori con età superiore ai 6 anni Fascia C (piccolo gruppo 2/3 minori)	€/ora	12,00 oraria individuale
Servizi per minori con handicap e/o difficoltà di apprendimento certificati	€/ora	24,00 oraria individuale
Centriamoci - Centro socio educativo territoriale		
Minori con età superiore ai 6 anni Fascia C (almeno 5 minori)	€/ora	12,00 oraria individuale
Servizi per minori con handicap e/o difficoltà di apprendimento certificati	€/ora	22,00 oraria individuale
Colonio		
Minori Fascia B e C	settimanale	190,00
Servizi per minori con handicap e/o difficoltà di apprendimento certificati	settimanale	220,00
Utilizzo strutture		
Area natatoria	€/ora	da definire
Area motorio-riabilitativa	€/ora	da definire
Consulenza specialistica	€	da definire
* tariffa corrispondente alle accoglienze di sollievo inviate dall'APSS		

TARIFE RESIDENZIALI — SEMI RESIDENZIALI — DIURNE**

Residenziale Socio - Sanitario: Utenti provinciali su posto fisso	€/gg.	238,50
Residenziale Socio - Sanitario: Utenti provinciali in accoglienza di sollievo	€/gg.	203,16
Residenziale Socio - Sanitario: Utenti provinciali in accoglienza semiresidenziale	€/gg.	106,84
Residenziale Socio - Sanitario: Utenti extra provincia nuovi ingressi	€/gg.	238,50
Residenziale Socio Assistenziale (365gg)	€/gg.	148,55
Residenziale Socio Assistenziale <i>sollievo</i>	€/gg.	148,55
Residenziale Socio Assistenziale ad alta autonomia (365gg)	€/gg.	79,94
Residenziale Socio Assistenziale anziani disabili	€/gg.	163,80
Centro Socio Educativo diurno (giorni feriali - 250gg)	€/gg.	133,23

** le tariffe fanno riferimento ai costi sostenuti dagli Enti invianti, definiti nei contratti di affidamento e accreditamento rispettivamente degli ambiti Socio Assistenziali e Socio Sanitari.



Cooperativa Sociale Villa Maria

Via Castelbeseno 8 - 38060 Calliano (TN)

Tel 0464 387800

www.coopvillamaria.org